

Memo MZO wordt MMZ

Opgesteld door: Janneke van der Zalm en
Jiska Diederik

Bestemd voor: KG en BAC ZV

Datum: mei 2026

Aanleiding

Binnen het Zorg- en Veiligheidshuis functioneert het Meldpunt Zorg en Overlast (MZO) als laagdrempelig aanspreekpunt voor signalen van zowel inwoners als professionals rondom zorgwekkend gedrag van personen. In de praktijk constateren wij echter dat de huidige naam van MZO zowel bij melders als bij cliënten tot knelpunten leidt. Dit memo beschrijft de belangrijkste argumenten voor de naamswijziging en presenteert de nieuwe naam, geïnspireerd op landelijke alternatieven.

Argumenten voor naamswijziging

1. *Verwarring bij melders over de reikwijdte van het meldpunt*

De term “overlast” in de naam Meldpunt Zorg en Overlast leidt bij melders regelmatig tot onduidelijkheid over waarvoor men bij het meldpunt terecht kan. In de praktijk ontvangen wij meldingen over zeer uiteenlopende vormen van overlast, zoals:

- over de schutting hangende takken van een boom van de burens;
- jongeren die op straat hangen;
- (tuin)feesten met harde muziek in de straat.

Dit soort meldingen valt echter niet onder de doelgroep en taak van MZO. MZO is bedoeld voor situaties **waarin sprake is van overlast die wordt ervaren als gevolg van zorgwekkend gedrag van een persoon, waarbij dit gedrag samenhangt met of voortkomt uit diens geestelijke en/of persoonlijke omstandigheden**. De huidige naam wekt de indruk dat alle vormen van overlast gemeld kunnen worden, wat leidt tot teleurstelling bij melders, extra uitleg en onnodige werkdruk. Immers, elke melding wordt wel ingevoerd, getriageerd en nagebeld met de uitkomst.

2. *Negatieve impact van het begrip ‘overlast’ op cliënten*

Voor cliënten blijkt het woord “overlast” vaak een trigger te zijn wanneer wij aangeven namens welke organisatie of dienst contact wordt opgenomen. Cliënten herkennen zichzelf niet in het label ‘overlastgever’ en ervaren dit als beschuldigend of stigmatiserend. Dit leidt niet zelden tot weerstand en wantrouwen, waardoor:

- het eerste contact moeizamer verloopt;
- cliënten minder openstaan voor gesprek;
- de acceptatie van geboden ondersteuning of hulp wordt bemoeilijkt.

Een neutralere en meer zorggerichte benaming kan bijdragen aan een gelijkwaardiger start van het contact en vergroot de kans op samenwerking en effectieve ondersteuning.

In de praktijk hanteren collega’s nu regelmatig de benaming “Meldpunt Zorg”, waarbij zij dus bewust de rest van de naam weglaten om bovenstaande negatieve impact te voorkomen. In alle officiële communicatie en in e-mailhandtekeningen wordt echter de volledige naam van MZO gehanteerd, wat achteraf kan leiden tot irritatie of een gevoel van misleiding bij de cliënten. Dit is dus geen structurele oplossing.

Alternatieve namen

Landelijk zien we een variëteit aan benamingen van vergelijkbare meldpunten. Daar zien we dat de namen de nadruk leggen op zorg, signalering en ondersteuning, en minder op overlast. Enkele voorbeelden (en gewogen alternatieven) zijn:

- **Meldpunt OGGZ** (Openbare Geestelijke Gezondheidszorg)
(veelgebruikt als algemene benaming in diverse gemeenten en regio's)
- **Meldpunt Zorgwekkend Gedrag**
(sluit duidelijk aan bij de kern van de doelgroep en problematiek)
- **Meldpunt Bezorgd**
(legt nadruk op signalen en zorgen van melders)
- **Meldpunt Zorg**
(kort, neutraal en zorggericht)
- **Meldpunt Maatschappelijke Zorg**
(sluit aan bij landelijke terminologie binnen de OGGZ)

We hebben gekozen voor de laatste benaming: **Meldpunt Maatschappelijke Zorg**. We zijn van mening dat die naam de minste verwarring geeft over de taken en voldoende neutraal is voor cliënten en tegelijkertijd beschrijft wat voor soort dienstverlening het betreft.

Procedure en impact van aanpassing

Vaststellen van de nieuwe naam

De naamsverandering en de nieuwe naam van MZO zijn door de directie na toelichting akkoord bevonden op 17-02-2026. In de Gemeenschappelijke regeling hoeft geen aanpassing te worden gedaan, aangezien daar een generieke omschrijving van de taak is opgenomen en niet de benaming van de dienst. Er hoeft dus ook geen AB besluit te worden genomen over het aanpassen van de benaming van de dienst.

Naamsbekendheid

Voor inwoners heeft een eventuele wijziging van de naam nauwelijks impact. Inwoners kennen de naam van het Meldpunt Zorg en Overlast over het algemeen niet. Die zoeken op waar ze een melding kunnen doen en constateren dan hoe we heten.

De meeste samenwerkingspartners kennen MZO wel onder de huidige naam. Met een eenvoudige en korte digitale campagne kan in korte tijd bekendheid met de nieuwe naam gerealiseerd worden. Onder meer:

- De tekst “MZO heet per/sinds datum x Meldpunt Maatschappelijke Zorg” onder de handtekening van alle medewerkers van MZO;
- een bericht op LinkedIn
- een mailing naar onze vaste samenwerkingspartners

Hiermee wordt gestart in de 2^e helft van 2026 en duurt enkele maanden.

Investering Hecht en gemeenten

De aanpassing van de naam van het Meldpunt Zorg en Overlast zullen we doorvoeren in alle officiële stukken, brieven en op de website. Dat is eenmalig een aantal uren werk, maar aangezien de meeste documenten en teksten digitale sjablonen zijn, is het te overzien qua investering in tijd en brengt nauwelijks kosten met zich mee. Er hoeven geen logo's te worden aangepast of briefpapier te worden vervangen.

Op gemeentelijke websites wordt ook vaak verwezen naar het Meldpunt Zorg en Overlast, dus bij de communicatieafdelingen van gemeenten zal een kleine investering moeten worden geleverd om die aanpassing door te voeren. Daar zullen wij passende teksten voor aandragen.