



Verward gedrag in de wijk, en nu?

Een onderzoek naar signalen en signaleerders van personen met verward gedrag en mogelijke handelingsperspectieven voor social workers in wijkteams.

Williene Blokland
Hermen Loonstra

Colofon

Onderzoekers

Williene Blokland en Hermen Loonstra

Eindredactie

Renske van Dijk

Ontwerp en omslag

Williene Blokland

Omslag: Vincent van Gogh, Zelfportret met verbonden oor. (Froot, 2016)

Infographic

Hermen Loonstra

Druk

Christelijke Hogeschool Ede

Opdrachtgever

Schakelteam Personen met verward gedrag, drs. H.P.A. (Helga) Aarts

Begeleiding en beoordeling

Christelijke Hogeschool Ede, opleiding Social Work

Drs. P.N.J. (Nicolien) de Jong - Veldkamp

H. (Hannah) Andringa MSc.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	5
Samenvatting.....	6
Inleiding.....	7
Onderzoeksopzet.....	11
1.1 Probleemanalyse.....	11
1.2 Probleemstelling.....	12
1.3 Vraagstelling.....	12
1.4 Doelstelling.....	13
1.5 Afbakening.....	13
1.6 Begripsverheldering.....	14
1.7 Onderzoeksopzet.....	15
1.8 Leeswijzer.....	18
Personen met verward gedrag.....	20
2.1 In de context van de samenleving.....	20
2.2 Knelpunten in huidige aanpak.....	24
2.3 Samenvatting.....	25
Signaleren.....	27
3.1 Oorsprong van het signaleren van kwetsbare burgers.....	27
3.2 Signaleren van mensen met verward gedrag.....	27
3.3 Signaleerders van mensen met verward gedrag.....	31
3.4 Signalen verzamelen.....	33
3.5 Samenvatting.....	35
Handelingsperspectieven.....	38
4.1 Beslissen en handelen.....	38
4.2 Handelingsperspectief 1: Triage.....	43
4.3 Handelingsperspectief 2: Empowerment en inzet sociaal netwerk.....	47
4.4 Handelingsperspectief 3: Actief burgerschap.....	52
4.5 Handelingsperspectief 4: Sociale innovatie.....	57
Conclusie en discussie.....	62
5.1 Conclusie.....	62
5.2 Discussie en evaluatie.....	65

Aanbevelingen.....	69
6.1 Signaleren.....	69
6.2 Handelingsperspectieven.....	69
Literatuurlijst.....	71
Bijlage 1 Interviewprotocol bemoeizorg.....	82
Bijlage 2 Interviewprotocol social work.....	86
Bijlage 3 Overzicht alle mogelijke signalen.....	92
Bijlage 4 Alle mogelijke signaleerders.....	93
Bijlage 5 Drie generaties burgerschap.....	94
Bijlage 6 Succesfactoren actief burgerschap.....	95
Bijlage 7 Implicatie en mogelijkheden 6-stappenplan.....	96
Bijlage 8 Infographic signalen en signaleerders.....	98

Voorwoord

November 2016. Van verschillende kanten ontvangen we signalen die te maken hebben met het onderwerp van deze scriptie, 'personen met verward gedrag'. We dompelen ons onder in de thematiek en gaan op onderzoek.

Voor u ligt het eindresultaat van dit onderzoekstraject, de scriptie 'Verward gedrag in de wijk, en nu?'. Deze scriptie is opgesteld in het kader van onze Bacheloropleiding Social Work. In opdracht van het landelijke Schakelteam voor personen met verward gedrag is onderzoek gedaan naar signalen van personen met verward gedrag en de signaleerders van deze signalen. Tevens zijn er vier mogelijke handelingsperspectieven beschreven voor de social worker in relatie tot personen met verward gedrag in de wijk.

De afgelopen periode hebben we gezien dat social workers in de wijk geconfronteerd worden met een scala aan signalen van mensen met verward gedrag. Voor hen is het een uitdaging om hier adequaat op te reageren. Het doel van dit onderzoek is de social worker in de wijk handvatten te bieden om te kunnen handelen naar aanleiding van signalen van personen met verward gedrag.

Op het moment van voltooien van deze scriptie is het onderwerp 'personen met verward gedrag' landelijk erg actueel. Alles wat in media of onderzoeken geschreven wordt kan bijdragen aan de beeldvorming van mensen met verward gedrag. Zowel negatief als positief. In ons schrijven hebben wij ons uiterste best gedaan om mensen met verward gedrag, ervaringsdeskundigen, familie, hulpverleners, gemeenten en alle andere betrokkenen recht te doen.

Tot slot een woord richting allen die betrokken waren bij de totstandkoming van deze scriptie. In het bijzonder bedanken we onze opdrachtgever Helga Aarts. Haar vertrouwen in ons, de fijne begeleiding die ze heeft geboden en haar positiviteit hebben ons erg geholpen bij het realiseren van dit onderzoek. Daarnaast bedanken we onze begeleider vanuit de Christelijke Hogeschool Ede, Nicolien de Jong. Zij heeft onze vaardigheden naar een hoger niveau kunnen tillen met haar scherpe en opbouwende feedback. Daarbij heeft haar vertrouwen en geduld ervoor gezorgd dat we gefocust en doelgericht konden werken. De waardevolle begeleiding van zowel Helga als Nicolien zorgde ervoor dat we het gehele onderzoekstraject met veel plezier hebben doorlopen.

Daarnaast willen we ook Maarten Verheij en Jan-Carel Vierbergen bedanken voor hun goede adviezen in het proces van onderzoek. Als laatste bedanken we Carola van der Jagt en Jan Maarten Heldoorn voor hun steun en geduld met ons gedurende de periode van onderzoek.

Wij hopen van harte dat dit onderzoek bijdraagt aan de hulpverlening aan mensen met verward gedrag!

Williene Blokland
Hermen Loonstra

Ede, 26 mei 2017

Samenvatting

Dit onderzoek heeft signalen en signaleerders van personen met verward gedrag in kaart gebracht. Tevens zijn er vier mogelijke handelingsperspectieven beschreven die de social worker in de wijk kan inzetten naar aanleiding van signalen van personen met verward gedrag. Hierbij is rekening gehouden met het huidige welzijnsstelsel en een persoonsgerichte aanpak. De resultaten van het onderzoek zijn beschreven in het onderzoeksrapport voor het Schakelteam personen met verward gedrag.

Dit onderzoek is uitgevoerd naar aanleiding van de volgende probleemstelling:

“Social workers in de wijk ervaren op dit moment onvoldoende handelingsperspectieven als zij signalen van verwardheid ontvangen. Daardoor komt tijdig signaleren, beoordelen en daarop acteren gebrekkig tot stand. Dit niet tijdig acteren bij signalen van verwardheid of onderliggende problematiek draagt bij aan escalatie van personen met verward gedrag.”

Dit kwalitatieve, beschrijvende onderzoek is uitgevoerd door middel van literatuurstudie en interviews. Aan de hand van diverse bronnen is in kaart gebracht wie de personen met verward gedrag zijn en hoe de maatschappelijke context er uit ziet. Daarnaast is er door middel van interviews met bemoeizorgers in kaart gebracht wat concrete signalen zijn van personen met verward gedrag en via welke kanalen deze worden gesignaleerd. Verder is door literatuurstudie onderzocht hoe de social worker triage, empowerment, de inzet van het netwerk, actief burgerschap en sociale innovatie kan inzetten ten behoeve van personen met verward gedrag. De resultaten hiervan zijn door interviews voorgelegd aan social workers.

Uit het onderzoek kan geconcludeerd worden dat social workers triage inzetten bij signalen van mensen met verward gedrag. Dit doen zij voornamelijk in teamverband waarbij geen gebruik wordt gemaakt van protocollen. Daarnaast is gebleken dat social workers bij het ondersteunen van mensen met verward gedrag inzetten op de eigen kracht en dat zij het netwerk betrekken. Social workers vinden het belangrijk om aan een vertrouwensrelatie te werken. Verder heeft het onderzoek laten zien dat actief burgerschap kan helpen om burgers op te vangen die tussen wal en schip dreigen te vallen. Tegelijkertijd is gebleken dat social workers maar weinig tijd, energie en ruimte ervaren om actief burgerschap te stimuleren. Ten slotte blijkt innovatie een handelingsperspectief te zijn wat vanuit de literatuur aanbevolen wordt. Echter vinden social workers innovatie een lastig thema om in de praktijk toe te passen en worden zij hier niet of nauwelijks toe aangezet.

Aan de hand van de conclusies van dit onderzoek is een er achtal aanbevelingen gegeven. Deze hebben betrekking op de signalering van mensen met verward gedrag en op de inzet van de verschillende handelingsperspectieven. In de aanbevelingen is er een onderscheid gemaakt tussen aanbevelingen op het niveau van de social worker, het wijkteam en het Schakelteam. Tenslotte is er bij het onderzoeksrapport een infographic gevoegd met de belangrijkste signalen en signaleerders van mensen met verward gedrag en de onderzochte handelingsperspectieven.

Eventueel vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op een vollediger beeld van signalen en signaleerders van mensen met verward gedrag. Daarnaast zou onderzocht kunnen worden hoe de inzet van sociale innovatie gestimuleerd kan worden in de wijkteams.

Inleiding

Het gaat al een paar maanden niet goed met Vincent. Langzaam verliest hij de grip op zijn leven. Zijn familie signaleert dat Vincent achteruit gaat maar weten niet ze moeten doen. Op 23 december 1888 gaat het fout, in een donkere periode snijdt Vincent zijn oor af. Dit is het begin van een reeks ernstige incidenten. Toch blijft hij voorzichtig optimistisch, in één van de brieven die Vincent richt aan zijn broer schrijft hij het volgende:

“Vroeger wist ik wel dat je je armen en benen kon breken en dat dat dan later weer kon herstellen, maar ik wist niet dat je geestelijk gebroken kon worden en dat dat nadien ook herstelde.” - Aan Theo vanuit Arles, 28 januari 1889

Vincent is een zeer getalenteerde man met verward gedrag. Waar Vincent precies aan lijdt weet men niet, maar zijn ziekte heeft een grote weerslag op hem. Tussen de duistere momenten door pakt Vincent het leven zo goed en zo kwaad als het gaat weer op en gaat door met schilderen. Zo maakt hij ook een zelfportret van zijn verbonden oor.

Ondertussen roept zijn gedrag veel onrust op. Hij krijgt ruzie met andere schilders en zijn bureaus starten uit angst een petitie. Ze vinden dat Vincent uit zijn huis moet vertrekken. Uiteindelijk besluit Vincent zelf dat hij in een inrichting gaat wonen. Hier lijkt het beter met hem te gaan, toch blijven de aanvallen terugkomen. Vincent voelt zich onzeker, verdrietig en verliest de hoop dat hij ooit nog zal genezen. Uiteindelijk vertrekt hij uit de inrichting en maakt hij na vier maanden een einde aan zijn leven (Van Gogh Museum, z.d.).

Het levensverhaal van Vincent is schrijnend en complex. Eenzaamheid, psychiatrie en verwardheid spelen een grote rol. Al is het lang geleden, het verhaal van Vincent is erg actueel. Ook, of misschien wel juist, in deze tijd van individualisering kunnen mensen onopgemerkt vereenzamen, in de war raken en verwijderd raken van de samenleving. Hoe kan dit eigenlijk gebeuren? Kan dit voorkomen worden? Hoe kan er gezorgd worden dat er hoop en hulp geboden wordt aan mensen met verward gedrag? Zomaar een aantal vragen die gesteld kunnen worden na het lezen van het verhaal van Vincent.

Aanleiding

De afgelopen twee jaar is er zowel landelijk als lokaal veel aandacht voor mensen met verward gedrag geweest. Die trend begint in 2015 wanneer de politie, naar aanleiding van bij de moord op voormalig politica Els Borst, aandacht vraagt voor de toename van het aantal E33-meldingen (Planije & Hoof, 2016, p. 9). Sinds de politie vanaf 2011 meldingen van overlast door verwarde of overspannen personen onder de E33-code registreert, is het aantal meldingen namelijk met 65% toegenomen (Politie, 2016).

Behalve de politie vragen ook hulpverleningsorganisaties aandacht voor de toename van personen met verward gedrag op straat. Leger des Heils bestuurder Cornel Vader uit in de media zijn zorgen over een steeds groter wordende groep ‘verwarde mensen’ die gebruik maakt van laagdrempelige opvang (NOS, 2015). Woningbouwcorporaties maken zich daarnaast ook zorgen. De vereniging van woningbouwcorporaties Aedes schrijft in 2015 op zijn website: “Driekwart van de woningcorporaties zag in 2015 een toename van overlast veroorzaakt door verwarde huurders” (Aedes, 2015).

De toename van het aantal meldingen en de zorgen van het werkveld zijn ook doorgedrongen tot in de Tweede Kamer. In 2016 verschenen er 328 kamerstukken met als onderwerp ‘verwarde personen’. Ter vergelijking, in 2014 waren dit er slechts 33 (Kamer, 2014-2016).

Of er inderdaad meer mensen met verward gedrag zijn is nog door niemand vastgesteld. Psychiater en hoogleraar zorginnovatie Philippe Delespaul gelooft niet dat dit het geval is. Hij ziet als oorzaak dat personen met verward gedrag beter opgespoord kunnen worden en het aantal daardoor toe lijkt te nemen (Delespaul, 2016).

Ook het Trimbos instituut is er helder over, zij zien de stijging van het aantal E33-meldingen niet als bewijs dat er daadwerkelijk sprake is van een toename van het aantal 'verwarde personen'. Zij geven aan dat het net zo goed de aandacht voor het thema kan zijn die ervoor zorgde dat er meer geregistreerd wordt dan voorheen (Hoof & Planije, 2016).

Volgens GGZ-onderzoeker Bauke Koekoek is er wel sprake van een toename van het aantal 'verwarde personen'. Hij wijt dit aan de samenleving die netter, veiliger, preciezer en waarschijnlijk minder tolerant is geworden voor afwijkend gedrag (Huisman, 2017).

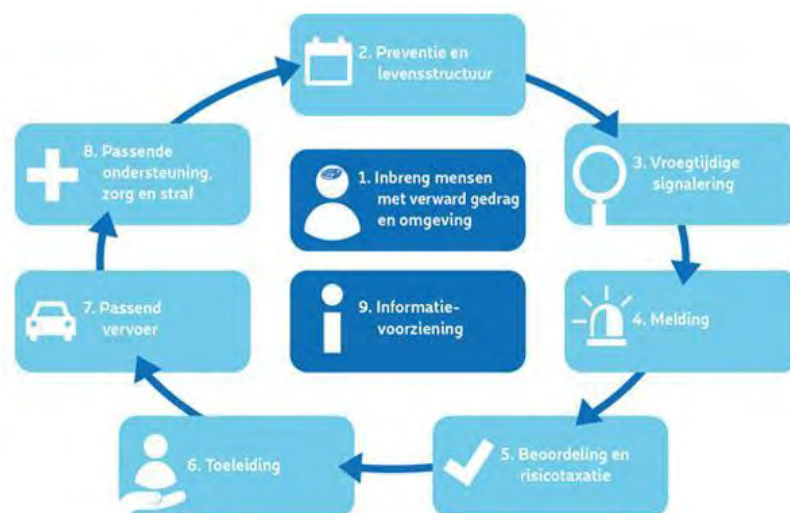
Aanpak

Een aantal zware incidenten met personen met verward gedrag en de toename van de aandacht voor de 'problematiek' leidde een landelijk, breed gedragen aanpak. Op 3 september 2015 hebben de ministeries van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS), Veiligheid en Justitie (VenJ) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) het Aanjaagteam verwarde personen geïnstalleerd. Het Aanjaagteam kreeg de opdracht de problematiek rondom personen met verward gedrag verder in kaart te brengen en oplossingen aan te dragen voor eventuele knelpunten.

September jl. bleek het doel om zomer 2016 een sluitende aanpak voor personen met verward gedrag te realiseren erg ambitieus te zijn. Dit liet demissionair minister Schippers 29 september jl. weten middels een brief aan de Tweede Kamer. In dezelfde brief kondigde ze aan dat het doel van het Aanjaagteam te complex was om in een jaar te realiseren en daarom door wil pakken (Schippers, 2016). Het Aanjaagteam stopte en werd 1 oktober 2016 opgevolgd door het Schakelteam personen met verward gedrag. Dit team zal twee jaar lang voortbouwen op de resultaten en de visie van het Aanjaagteam.

Bouwstenen

Een belangrijk resultaat van het werk van het Aanjaagteam is onderstaand figuur met negen bouwstenen. Het Aanjaagteam zegt hierover: "Deze bouwstenen geven aan wat minimaal nodig is voor een sluitende aanpak, vanuit het perspectief van mensen met verward gedrag zelf én de samenleving" (Aanjaagteam, 2016). Het Aanjaagteam heeft de bouwstenen opgesteld omdat ze oplossings- en actiegericht wil werken. De bouwstenen biedt de praktijk concrete handvatten (Aanjaagteam, 2016).



Figuur 1: Bouwstenen voor een sluitende aanpak op lokaal niveau (Aanjaagteam, 2016)

De bouwstenen zijn geen losse elementen, ze hangen onderling nauw samen en hebben effect op elkaar. Ze sluiten aan bij verschillende fases, die er (kunnen) zijn wanneer iemand verward gedrag vertoont (Aanjaagteam, 2016). Iedere fase die beschreven is door het Aanjaagteam wordt door het Schakelteam doorontwikkeld.

Beoogde resultaten

Het onderzoek dat voor u ligt is bedoeld om bij te dragen aan bouwsteen 3: 'Vroegtijdige signalering'. De resultaten van dit onderzoek kunnen social workers uit wijkteams handvatten bieden bij vroegsignalering van mensen met verward gedrag. Daarbij biedt het onderzoek vier handelingsperspectieven die door de social workers ingezet kunnen worden naar aanleiding van signalen van mensen met verward gedrag. Ook is er bij dit rapport een infographic bijgevoegd waarin de belangrijkste signalen en signaleerders zijn weergegeven. Dit rapport en de aanbevelingen geven het Schakelteam handvatten om social workers en wijkteams te ondersteunen bij de implementatie van de derde bouwsteen.

Definitie

Het onderzoek maakt gebruik van de term 'personen met verward gedrag'. Deze term is in andere onderzoeken al op diverse wijzen gedefinieerd¹. Voor dit onderzoek is de definitie van het Aanjaagteam leidend. Namelijk:

"Het gaat om mensen die grip op hun leven (dreigen te) verliezen, waardoor het risico aanwezig is dat zij zichzelf of anderen schade berokkenen." (Aanjaagteam, 01-2016, p. 8).

Binnen deze definitie vallen mensen met vaak verschillende aandoeningen of beperkingen (psychiatrie, verslaving, licht verstandelijke beperkingen, dementie), veelal in combinatie met verschillende levensproblemen (schulden, dakloosheid, werkloosheid, verlies van dierbaren, gebrek aan participatie, onverzekerd zijn, illegaliteit, etc.). Door verschillende omstandigheden kan de situatie ontstaan dat zij eenmalig of chronisch in problemen komen, grip op hun leven verliezen en daardoor overlast veroorzaken of zelfs in het strafrechtelijk circuit belanden (Aanjaagteam, 01-2016, p. 6).

¹ Convenant politie-GGZ (2012) en Abram en Nauta (2014)

An abstract painting featuring thick, expressive brushstrokes in various shades of green and blue. The composition is dominated by these colors, with a lighter, textured area in the upper left corner. The overall effect is one of dynamic movement and depth.

Hoofdstuk 1

Onderzoeksopzet

Een inleiding op het onderzoek met de probleemanalyse en de onderzoeksopzet.

Onderzoeksopzet

1.1 Probleemanalyse

In de probleemanalyse wordt ingegaan op de knelpunten die er zijn binnen bouwsteen 3 'vroegtijdige signalering'. Ook wordt beschreven welke gevolgen deze knelpunten kunnen hebben voor iemand met verward gedrag.

Signalen

Door signalen van verward gedrag in een vroeg stadium te herkennen is de kans groter dat de social worker in staat is om tijdig tot actie over te gaan (Aanjaagteam, 2016). Onderzoeksbureau 'de Kafkabrigade' deed onderzoek naar hoe dit er in de praktijk uitziet. In opdracht van het Aanjaagteam hebben zij vier praktijkcasussen geanalyseerd waarbij er sprake was van iemand met verward gedrag.

Eén van de bevindingen van dit onderzoek is dat in alle geanalyseerde casussen heldere signalen van verward gedrag in een vroeg stadium niet gehoord of opgepakt zijn (Widlak & Lüschen, 2016, p. 25). Ook constateren het Aanjaagteam (2016) en Velden (2016) dat signalen van burgers niet altijd door de juiste persoon of instantie ontvangen en serieus genomen worden (Aanjaagteam, 09-2016, pp. 14 - 27; Velden, 2016, pp. 1 - 2)

Signaleren en handelen

Signaleren van verward gedrag en handelen naar aanleiding van signalen is belangrijk. Gemeente Tilburg ziet dat tijdig handelen aan de basis staat van het voorkomen van escalatie van verward gedrag (Tilburg, 2016). Het Aanjaagteam stelt in de eerste rapportage dat hulpverleners onvoldoende alert zijn op zorgwekkende signalen en dat hun handelen voornamelijk is gericht op crisissituaties (Aanjaagteam, 01-2016 p. 16). Daarbij blijkt uit de derde rapportage van het Aanjaagteam dat de professional te weinig handelingsruimte heeft: "Handelen is te vaak ingegeven door risicomijding, geïnstitutionaliseerde deelbelangen en (te) afgebakende verantwoordingsprocessen" (Aanjaagteam, 09-2016, p. 19).

Tevens beschrijft het Aanjaagteam dat de professional nog te weinig handvatten, stimulans of improvisatieruimte heeft, om in goed samenspel met personen met verward gedrag en zijn directe omgeving en andere (zorg)partners de juiste ondersteuning te bieden (Aanjaagteam, 07-2016, p. 16)

Samenwerking

Samenwerken is een belangrijk aspect van hulpverlening. Zeker in het geval van hulpverlening aan mensen met verward gedrag. Deze hulpverleningstrajecten kenmerken zich namelijk doordat er geregeld sprake is van een grote hoeveelheid betrokken instanties (Widlak & Lüschen, 2016, p. 6). Het Aanjaagteam ziet knelpunten rond de samenwerking tussen organisaties, hulpverleners en andere ketenpartners, in de derde rapportage staat beschreven dat professionals elkaars 'taal' niet spreken en dat er sprake is van een systeembreuk tussen ondersteuning, zorg en veiligheid. Daarbij is er volgens het Aanjaagteam ook sprake van verkokering en fragmentatie en is er onvoldoende afstemming tussen de verschillende schalen (Aanjaagteam, 07-2016, p.9-29).

Impact

Als er niet tijdig de juiste opvang, zorg en ondersteuning wordt geboden kunnen mensen met verward gedrag een grotere bedreiging zijn voor zichzelf en/of voor de directe omgeving en omwonenden (Tilburg, 2016).

Daarnaast kan ook het niet tijdig opvangen van signalen van mensen met verward gedrag een grote impact hebben op deze mensen.

Susanne: "Ik kreeg mijn huis niet schoon. Mijn afwas niet gedaan. Mijn uitkering kwam later binnen dan gepland. Dat frustreerde me zo erg. Ik wist niet hoe ik het weekend moest doorkomen zonder eten en zonder geld. Ik had eigenlijk mijn ouders om hulp moeten vragen, maar daarvoor was ik te eigenwijs. Ik trok wel constant aan de bel bij de hulpverlening. Maar die zeiden: nee, we kunnen je niet helpen. Die afwijzing van de hulpverlening, dat was gewoon teveel. Toen in dat weekend, met amper geld en een bende in huis, ben ik helemaal losgeslagen." (Nicolaas, 2016)

Geen hulp betekent voor Suzanne onzekerheid en voortdurende chaos in haar hoofd. Tegelijkertijd is haar situatie een voorbeeld van de complexiteit van het signaleren van mensen met verward gedrag. Het gedrag van personen met verward gedrag kan sterk wisselen en dit maakt het voor hulpverlenende instanties, familie of vrienden lastig om in te kunnen schatten wat de omvang, ernst en aard van de problematiek is (van Hattum, 2016, p. 5).

1.2 Probleemstelling

Voorgaande probleemanalyse leidt tot de volgende probleemstelling:

Social workers in de wijk zijn onvoldoende alert op signalen van mensen met verward gedrag. Ook ervaren ze onvoldoende handelingsperspectieven als zij signalen van verwardheid ontvangen. Daardoor komt tijdig signaleren, beoordelen en daarop acteren gebrekkig tot stand. Dit niet tijdig acteren op signalen van verwardheid of onderliggende problematiek draagt bij aan persoonlijk leed van personen met verward gedrag.

1.3 Vraagstelling

Om de probleemstelling te vertalen in een onderzoekbare vraag, is er een hoofdvraag geformuleerd. Deze hoofdvraag is uitgewerkt in vier deelvragen.

1.3.1 Hoofdvraag

Welke handelingsperspectieven kan de social worker uit de wijk gebruiken om te handelen bij signalen van personen met verward gedrag, passend bij het huidige welzijnsstelsel, vanuit een persoonsgerichte aanpak?

1.3.2 Deelvragen

1. Wie zijn personen met verward gedrag en wat is 'hun' maatschappelijke context?
2. Wat zijn volgens bemoeizorgers signalen van personen met verward gedrag en via welke kanalen worden deze gesignaleerd?
3. Hoe kan de social worker triage, empowerment, actief burgerschap en innovatie inzetten om te komen tot een sluitende aanpak voor mensen met verward gedrag?
4. Welke verbeter suggesties zijn er ten aanzien van het inzetten van de verschillende handelingsperspectieven door social workers, naar aanleiding van signalen van mensen met verward gedrag?

1.4 Doelstelling

Het Schakelteam heeft als doel geformuleerd dat iedere gemeente op 1 oktober 2018 een goed werkende sluitende aanpak heeft voor ondersteuning van mensen met verward gedrag is. Het Schakelteam heeft de taak gemeenten en regio's hierbij te ondersteunen (Schakelteam, 2016, p. 2). Dit onderzoek wil hier aan bijdragen als het gaat om het realiseren van bouwsteen 3 van de sluitende aanpak (Schakelteam, 2016, p. 8).

Hieruit volgt de volgende doelstelling voor het onderzoek:

het onderzoek brengt in kaart welke signalen personen met verward gedrag laten zien, welke signaleerders signalen opvangen en welke handelingsperspectieven de social worker in de wijk kan gebruiken om te handelen naar aanleiding van signalen van personen met verward gedrag. Hierbij wordt rekening gehouden met het huidige welzijnsstelsel en een persoonsgerichte aanpak. Dit is beschreven in een onderzoeksrapport voor het Schakelteam. Het onderzoeksrapport zal worden afgesloten met de aanbevelingen die uit het onderzoek voortvloeien.

1.5 Afbakening

1.5.1 Personen met verward gedrag

De doelgroep 'personen met verward gedrag' is breed. Er is in dit onderzoek voor gekozen om deze doelgroep af te bakenen tot categorie 1 en 2 zoals deze onderscheiden worden door het Aanjaagteam in figuur 2 (Aanjaagteam, 2016, p. 8).



Figuur 2: Verschillende categorieën voor mensen die verward gedrag vertonen.

Als er gesproken wordt over signalen van personen met verward gedrag in dit onderzoek wordt er bedoeld op:

- I. Mensen met verward gedrag, die geen last veroorzaken, maar wel persoonlijk leed kennen.
- II. Mensen die hulp of zorg nodig hebben, overlast veroorzaken, maar niet gevaarlijk zijn.

Er is gekozen voor deze twee groepen mensen, omdat er bij hen nog sprake is of is geweest van een escalatie. Deze mensen zijn niet eerder in aanraking geweest met het strafrecht of specialistische (gedwongen) zorg. Hierdoor kan er bij hen nog sprake zijn van vroegsignalering. Dit sluit aan bij het doel van dit onderzoek, namelijk dat er een sluitende aanpak wordt geïmplementeerd als het gaat om vroegtijdige herkenning van signalen van mensen met verward gedrag en dat social workers handelingsperspectieven hebben om te handelen naar aanleiding van de signalen.

1.5.2 Regio's

Voor het beantwoorden van deelvraag twee en drie wordt het praktijkdeel van het onderzoek uitgevoerd in zes Nederlandse gemeenten die gelegen zijn in twee regio's. In het belang van het onderzoek is er gekozen voor een kleine, middelgrote en grote gemeente uit de Randstad en drie

gemeenten uit de regio Midden- en Oost-Nederland. Vanuit de Randstad zijn de bemoeizorgers en social workers uit gemeente Amsterdam, Dordrecht en Zeist geïnterviewd. Er is gekozen voor Amsterdam aangezien dit - op basis van het aantal inwoners - de grootste Nederlandse gemeente is. Daarnaast is er gekozen voor de gemeenten Dordrecht en Zeist vanwege de grote stijging van meldingen van personen met verward gedrag in 2015 ten opzichte van 2011 (nu.nl, 2016). Vanuit de regio Midden- en Oost-Nederland komen de geïnterviewde bemoeizorgers en social workers uit de gemeenten Zwolle, Apeldoorn en Enschede. Er is voor deze samenstelling gekozen aangezien ook daar de toename van het aantal E33-meldingen van personen met verward gedrag het grootst is en. Daarnaast voldoen deze gemeenten aan de kwalificatie klein, middelgroot en groot (nu.nl, 2016)

1.6 Begripsverheldering

Handelingsperspectief

Met handelingsperspectief wordt het perspectief bedoeld dat social workers nodig hebben om aan de slag te gaan met binnengekomen signalen van personen met verward gedrag. Een visie op het gedrag van de social worker vanuit een handelingsperspectief houdt in, dat dit gedrag wordt gevormd door de betekenissen en bedoelingen. De social worker bedenkt handelingen die ertoe moeten leiden dat zijn bedoelingen of behoeften worden gerealiseerd en controleert of zijn handelingen het beoogde effect hebben (Poisquet, 2011, p. 3). Meer over dit begrip is te lezen in hoofdstuk 4.1.2.

Persoonsgerichte aanpak

De essentie van de persoonsgerichte aanpak is ook dat er een integraal plan van aanpak komt voor de betreffende persoon, waarbij gekeken is naar alle levensdomeinen. Een persoonsgerichte aanpak sluit aan bij de behoefte van de persoon met verward gedrag. Daarbij wordt het netwerk van naasten zoveel mogelijk betrokken. De professional staat naast de persoon en zijn of haar directe omgeving. Dit betekent dat er niet één aanpak voor mensen met verward gedrag is, deze is gedifferentieerd (Aanjaagteam, 01-2016, p. 15). Gezien de persoonsgerichte aanpak en het risico van stigmatisering (hoofdstuk 2.1) zal er in dit onderzoek niet gesproken worden over verwarde personen, maar over mensen of personen met verward gedrag.

Social worker

De term social worker is een overkoepelend begrip voor allerlei beroepen en functies op sociaal agogisch gebied. Andere benamingen zijn: sociale professional, welzijnswerker, professional nieuwe stijl, frontlinie-werker, generalist, wijkcoach, algemeen agogisch werker en sociale makelaar (Movisie, 2013).

Bemoeizorger

Een bemoeizorger is een professional die werkzaam is in de bemoeizorg. In dit onderzoek wordt de door Doedens, Meulders, & Knibbe (2004) gegeven definitie van bemoeizorg gebruikt.

“Bemoeizorg is het bieden van (ongevraagde) hulp aan (zorgwekkende) zorgmijders met een (vaak) complexe problematiek, waarbij verbetering van de kwaliteit van leven en reductie van overlast als uitgangspunten dienen. Deze ‘zorg op maat’ hulpverlening maakt gebruik van verschillende, op elkaar afgestemde methodieken en strategieën. De hulpverlening heeft een actief, outreachend en laagdrempelig karakter. De samenwerking tussen verschillende disciplines en organisaties is van wezenlijk belang om deze groep cliënten met de hulpverlening in contact te brengen.”

1.7 Onderzoeksopzet

1.7.1 Onderzoeksontwerp

De geformuleerde deelvragen zijn onderzocht door middel van kwalitatief, beschrijvend onderzoek. Volgens Baarda, de Goede en Teunissen wordt onder een beschrijvend onderzoek het volgende verstaan: *“Het benoemen en inventariseren van karakteristieken van de onderzoekseenheden in termen van kwaliteiten. Vanuit het gezichtspunt van betrokkenen worden gevoelens, belevingen, ervaringen, betekenissen in kaart gebracht.”* (Baarda, Goede & Teunissen, 2009, p. 95).

Deze wijze van onderzoeken sluit aan bij de hoofdvraag. Er is namelijk onderzocht welk handelingsperspectief de social worker in de wijk kan gebruiken om te handelen bij binnengekomen signalen van personen met verward gedrag. Voor het verzamelen van data is gebruik gemaakt van interviews en literatuuronderzoek. Door vanuit meerdere perspectieven gegevens te verzamelen is er een volledig beeld van de situatie gecreëerd. Door methodische triangulatie is de validiteit van het onderzoek vergroot (Baarda et al., 2013, p. 75).

Deelvraag 1 is onderzocht door middel van literatuuronderzoek. Door middel van het bestuderen van verschillende bronnen is in kaart gebracht wie de personen met verward gedrag zijn en hoe de maatschappelijke context om hen heen er uit ziet.

Deelvraag 2 is onderzocht aan de hand van halfgestructureerde interviews met bemoeizorgers. Er is aan hen gevraagd wat volgens hen signalen van personen met verward gedrag zijn en via welke kanalen deze worden gesignaleerd. Daarnaast is aan hen gevraagd hoe de signalen in kaart worden gebracht.

Deelvraag 3 is onderzocht door middel van literatuuronderzoek en half-gestructureerde interviews. Er is vanuit de literatuur gekeken welke handelingsperspectieven de social worker kan gebruiken om te handelen naar aanleiding van signalen van personen met verward gedrag. Vervolgens zijn deze handelingsperspectieven in halfgestructureerde interviews aan social workers voorgelegd om hun ervaringen daarmee in kaart te brengen.

Deelvraag 4 is beantwoord aan de hand van de resultaten van de verzamelde data in de voorgaande deelvragen. Deelvraag 1 tot en met 3 zijn beantwoord in de conclusies en hieruit volgen verbeteringsuggesties die bij de aanbevelingen beschreven zijn.

1.7.2 Literatuuronderzoek

Werkwijze

Er is op diverse manieren naar literatuur gezocht. Een belangrijk hulpmiddel wat daarbij gebruikt is, is het zoekprogramma BOLAS. Dit is een programma dat als doel heeft bij te dragen aan het versterken van 21-eeuwse, digitale informatie- en onderzoeksvaardigheden van studenten. BOLAS heeft bijgedragen aan het zoeken naar- en opslaan van bronnen.

De bestaande materialen zijn voor de betrouwbaarheid van het onderzoek beoordeeld op hun kwaliteit. Dit is gedaan aan de hand van de criteria zoals die beschreven zijn in het boek Basisboek kwalitatief onderzoek van Baarda et al. (Baarda et al., 2013, pp. 136 - 137).

1.7.3 Interviews

Respondenten bemoeizorgers

Het Schakelteam, de opdrachtgever van het onderzoek, wil vanuit een persoonsgerichte aanpak werken. Er is daarom voor gekozen om het belang van de persoon met verward gedrag centraal te stellen. Dit is gedaan door bemoeizorgers te interviewen. Zij hebben naast veel kennis, namelijk ook veel ervaring met personen met verward gedrag. De beschrijving van de doelgroep van de

bemoeizorger sluit goed aan bij de omschrijving van personen met verward gedrag, zoals die te lezen is in de inleiding (Sambeek & Pallast, 2014). Als het gaat om het herkennen van signalen van personen met verward gedrag kunnen bemoeizorgers als experts beschouwd worden. Door hun kennis, expertise en ervaring met personen met verward gedrag vervullen zij in dit onderzoek de rol van sleutelinformant (Baarda et al., 2013, p. 95).

Respondenten social workers

Naast bemoeizorgers zijn er voor dit onderzoek social workers geïnterviewd. Door hen te interviewen is er zo veel mogelijk aangesloten op de praktijk van de social worker als het gaat om het reageren op signalen van mensen met verward gedrag. De respondenten voor deze interviews zijn telefonisch geselecteerd. Bij de selectie van respondenten is gepoogd de volgende criteria te hanteren; de social worker is werkzaam in een sociaal team, is werkzaam als generalist en heeft enige ervaring met mensen met verward gedrag. Door deze criteria is een zo homogeen mogelijke groep social workers gezocht (Baarda, Hulst & Goede, 2012, p. 55).

Vorbereiding

Bij zowel de interviews met de bemoeizorgers als met de social workers is dezelfde opzet en methodologie gebruikt. De interviews zijn mondeling afgenomen. Een mondeling interview wordt gekenmerkt door een grotere mate van flexibiliteit dan een schriftelijk interview. Er is meer ruimte voor doorvragen, wat goed past bij een halfgestructureerd interview (Baarda et al., 2013, p. 159). Voor het houden van de interviews is er een interviewformat gemaakt. Daarin zijn de vragen en topics van het interview opgenomen. Dit beperkt het risico op het verzamelen van onbruikbare data. De topics voor de interviews met de bemoeizorgers en social workers zijn gebaseerd op de literatuurstudie die gedaan is voor dit onderzoek. Ze zijn in chronologische volgorde als volgt opgebouwd: introductie, startvraag, formulering, trefwoorden en doorvraagvragen (Baarda, Hulst & Goede, 2012, p. 19). Het risico dat de respondenten onbekend zijn met de onderwerpen is ondervangen door de topics en de introductie vooraf naar de respondenten te sturen.

Uitvoering

In de vooraf toegestuurde introductie kwam onder andere naar voren wat er in dit onderzoek onder mensen met verward gedrag wordt verstaan. Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te verhogen is deze introductie op papier gezet. Hierdoor is het risico op beïnvloeding van de onderzoeker op het interview verkleind. Tijdens de introductie is de geïnterviewde gevraagd of hij of zij het goed vond dat het gesprek wordt opgenomen. Deze opnames verhogen de betrouwbaarheid van de interviews (Baarda et al., 2013, p. 164). Alle respondenten hebben hiermee ingestemd. De beide interviewprotocollen zijn opgenomen in de bijlagen (Bijlage 1 en Bijlage 2). Bij het houden van de interviews is er voor gekozen om de eerste twee interviews door beide interviewers samen te laten afnemen zodat zij elkaar feedback konden geven en dezelfde stijl van interviewen konden aannemen. De resterende interviews hebben de interviewers los van elkaar afgenomen. Na elk gehouden interview hebben de interviewers het interview kort geëvalueerd.

Analyse

Bij het analyseren van de interviews is het volgende stappenplan twee keer doorlopen. De interviews zijn getranscribeerd en gefragmenteerd. Daarna hebben twee onderzoekers los van elkaar twee rijke interviews open gelabeld. Hierdoor is de interbeoordelaar betrouwbaarheid verhoogd. Vervolgens is er een labelsysteem opgezet en zijn de interviews herlabeld. In het label- en analyseproces van de interviews is er gebruik gemaakt van Atlas TI, een software waarmee onderzoeksdata systematisch geanalyseerd kunnen worden.

Ter verantwoording van de interviews analyses is in het bronnenboek van dit onderzoek het volgende opgenomen; de interviewprotocollen van de beide interviews; het analyse stappenplan; de

labelsystemen van de beide interviews en de transcripties van alle interviews. Dit bronnenboek is op aanvraag beschikbaar.

1.8 Leeswijzer

In het voorgaande hoofdstuk staat beschreven wat er onderzocht is en op welke manier er onderzoek is gedaan. Het onderzoeksrapport is zo opgebouwd dat elk hoofdstuk een apart thema behandelt. Hieronder volgt per hoofdstuk een globaal overzicht van de inhoud.

Het **tweede hoofdstuk** beschrijft wie de persoon met verward gedrag is in de context van de samenleving. Daarbij is gekeken naar het begrip ‘verwarde persoon’, de meldingen van mensen met verward gedrag, de politiek en de beeldvorming. Daarnaast wordt er in dit hoofdstuk dieper ingegaan op knelpunten in de huidige aanpak van de problematiek rondom mensen met verward gedrag.

Het **derde hoofdstuk** gaat in op de signalen van mensen met verward gedrag. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de vraag wat volgens bemoeizorgwerkers signalen van personen met verward gedrag zijn en via welke kanalen deze worden gesignaleerd. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk beschreven hoe signalen van mensen met verward gedrag in kaart gebracht kunnen worden en welke rol een meldpunt hierbij heeft.

In het **vierde hoofdstuk** komen de handelingsperspectieven voor de social workers in de wijk aan bod. Daarbij wordt er allereerst ingegaan op het begrip ‘handelingsperspectief’. Vervolgens worden er vijf basis-handelingsperspectieven schetst die gebruikt kunnen worden bij het handelen na een melding of signaal van iemand met verward gedrag. In de vier daarop volgende paragrafen worden vier aanvullende handelingsperspectieven toegelicht, namelijk de inzet van triage, empowerment, het netwerk, actief burgerschap en sociale innovatie.

In het **vijfde hoofdstuk** wordt doormiddel van een conclusie antwoord gegeven op de hoofdvraag van het onderzoek. Hierna wordt in de discussie verder ingegaan op de conclusies en de totstandkoming daarvan. Daarnaast worden in de discussie ook suggesties gedaan voor verder onderzoek.

Het **zesde hoofdstuk** bevat de aanbevelingen die naar aanleiding van de conclusie gegeven zijn.

Het onderzoek sluit af met de literatuurlijst en de bijlagen.

Verwijzingen

In het onderzoek wordt geregeld verwezen naar de gehouden interviews met bemoeizorgers en social workers. Deze verwijzing ziet er als volgt uit: (int 1:44, 3:21, 4:9). De afkorting ‘int’ verwijst naar het bronnenboek met daarin de interviews. Het cijfer of de cijfers achter ‘int’ verwijzen naar het nummer van het interview. Het cijfer achter de dubbele punt verwijst naar het labelnummer. Het bronnenboek met daarin de uitgeschreven interviews is op aanvraag beschikbaar.

The background of the page is a painting. It features a central, dark, swirling shape that resembles a person or a head, rendered in shades of black, dark blue, and teal. This central figure is set against a background of horizontal brushstrokes in various shades of green, teal, and blue. The overall style is expressive and somewhat abstract, with visible texture from the paint application.

Hoofdstuk 2

Context

Een schets van personen met verward gedrag in de context van de samenleving.

Personen met verward gedrag

2.1 In de context van de samenleving

2.1.1 Een veranderende samenleving

Nederland maakt sinds 2010 de beweging van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving. In de participatiesamenleving gaat het om zelfredzaamheid en meedoen met de ontwikkelingen in zorgen, werken en wonen (Putters, 2014, p. 51). Dit vraagt van burgers een hoge mate van zelfsturing en het bezit van vaardigheden om aan de (hoge) verwachtingen van de maatschappij te kunnen voldoen. Dit kan zorgen voor een hoge prestatiedruk bij de burger.

“Je moet je eigen ideeën ontwikkelen, sneller en creatiever dan de ander zijn en dat niet op één gelegenheid, maar dag na dag, constant” (Dohmen, 2013, p. 20). ’

Daarbij zegt Kuppens et al. (2016): “Zij die onvoldoende ‘eigen kracht’ hebben om hun zaken te regelen of op te komen voor hun belangen, lopen risico op sociale uitsluiting en isolatie” (Kuppens et al, 2016, p. 44). Dit is volgens Kuppens het gevolg van een vergaande individualisatie en een afname van sociale cohesie (p. 41 - 44). Door deze afname kan het voor burgers een grote opgave zijn om mee te kunnen komen in de samenleving.

2.1.2 Definitie

Iemand die (tijdelijk) de grip op zijn leven verliest en in het openbaar verward gedrag vertoont wordt in de media met regelmaat een ‘verward persoon’ genoemd². Cabaretier en columnist Pieter Derks ziet dit ook en benoemt het in een column:

“Het is mij volstrekt onduidelijk wat de criteria zijn om als verward te gezien te worden, of zou het kunnen dat we misschien allemaal een beetje in de war zijn?” (Derks, 2016)

GGZ-onderzoeker Bauke Koekkoek concludeert in zijn boek ‘Verward in Nederland’ dat de term ‘verwarde personen’ in zekere zin een hype is en een vergaarbak is geworden voor alles wat afwijkend is (Koekkoek, 2017, p. 13). Hij durft zelfs te concluderen dat de ‘verwarde persoon’ niet bestaat (Koekkoek, 2017)

Koekkoek is niet de enige die hier moeite mee heeft. De voorzitter van het Schakelteam, Onno Hoes, noemt de term een containerbegrip:

“Licht en zwaar worden op één hoop gegooid. Een demente oudere valt eronder, een verslaafde, een verstandelijk gehandicapte of iemand die door het lint gaat na het verliezen van een baan of een relatie” (Huisman, 2017).

Het is duidelijk geworden dat ‘verwarde personen’ een breed begrip en daarmee onbruikbaar is.

De term heeft er echter ook voor gezorgd dat verschillende onderzoekers de problematiek hebben onderzocht en gedefinieerd. Ook is een stroom van onderzoek op gang gebracht die ten goede kan komen aan de hulpverlening aan deze groep ‘verwarde mensen’. Als het gaat om de definities van personen met verward gedrag, is te zien dat daar veel diversiteit in is. Diverse onderzoekers hebben een poging gedaan om personen met verward gedrag te definiëren. Vanaf 2011 wordt de term ‘verward personen’ gebruikt door de politie. Toen begon de politie op verzoek van het Rijk ‘incidenten personen met verward gedrag’ apart te registreren. De vrees was dat de zorgverlening anders de greep kwijt zou raken (Huisman, 2017). Daarbij werd in het convenant politie-GGZ (2012) de volgende definitie van personen met verward gedrag gehanteerd:

² Bijvoorbeeld: Gelderlander, 2016 – ‘Verwarde vrouw steekt zichzelf in brand’
Reijner, 2017 – ‘Onrust op Binnenhof: Verwarde man dreigt met bom.

“Met een verward persoon wordt een persoon bedoeld waarbij een redelijk vermoeden bestaat van een ernstige stoornis van het oordeelsvermogen die voortkomt uit een geestesstoornis. Als geestesstoornis zijn aan te merken: een psychotische toestand waarbij het handelen voortkomt uit bijvoorbeeld hallucinaties of waanvoorstellingen, acute dreiging van suicide, en organische hersenaandoeningen. Niet als geestesstoornis in deze zin zijn aan te merken: handelingen die voortkomen uit een emotionele reactie op een gebeurtenis, afhankelijkheid van middelen en stoornissen van de persoonlijkheid.”

Deze definitie is breed. Veel gemelde personen zullen binnen deze definitie gecategoriseerd kunnen worden. Tevens zijn de ziektebeelden die erin staan erg specifiek, in het geval van een melding is het vaak niet duidelijk wat de persoon die gemeld wordt heeft.

Een definitie die vele malen smaller is, wordt door Abraham en Nauta gegeven in het rapport ‘Politie en verwarde personen’ (Abraham & Nauta, 2014). Deze definitie luidt:

“Onder verwarde personen verstaan we eenieder die vanwege zijn al dan niet tijdelijke verstoorde oordeelsvermogen gedrag vertoont waarmee hij zichzelf of enige ander in gevaar brengt en/of een bedreiging vormt voor de openbare orde en veiligheid.” (Abraham & Nauta, 2014)

De definitie van het rapport ‘Politie en verwarde personen’ lijkt veel op de definitie die het Aanjaagteam en het Schakelteam hanteren. Deze definitie is door het Aanjaagteam opgesteld om gefocust te kunnen werken, zonder de complexe realiteit rond personen met verward gedrag uit het oog te verliezen:

“Het gaat om mensen die grip op hun leven (dreigen te) verliezen, waardoor het risico aanwezig is dat zij zichzelf of anderen schade berokkenen.” (Aanjaagteam, 2015, p. 1)

Het Aanjaagteam deelt deze definitie op in vier categorieën van mensen met verward gedrag. Deze hoofdcategorieën zijn geen nieuwe vaststaande hokjes. Het gaat om categorieën die oplopen in zwaarte van problematiek, mate van overlast en combinatie van benodigde ondersteuning, zorg en straf (Aanjaagteam, 01-2016, p. 8). Deze categorieën helpen bij het organiseren van een sluitende aanpak die passend is bij de zwaarte van de problematiek.



Figuur 2: Verschillende categorieën voor mensen die verward gedrag vertonen (Aanjaagteam, 01-2016)

2.1.2 Kwetsbaarheidsfactoren van mensen met verward gedrag

Mensen met verward gedrag kunnen diverse kwetsbaarheidsfactoren hebben. Het Aanjaagteam concludeert hierbij dat het vaak gaat om meerdere factoren die op elkaar ingrijpen:

“Concluderend is dat de meervoudigheid van de problematiek, die speelt in diverse levensdomeinen, kenmerkend is voor deze groep”(Aanjaagteam, 01-2016, p. 9).

Kwetsbaarheid is hierbij geen statisch gegeven. Het is het resultaat van een disbalans tussen draaglast en draagkracht (Winsemius, 2011, p. 2). Door deze disbalans in combinatie levensomstandigheden kan iemand de grip op zijn leven verliezen (Aanjaagteam, 01-2016, p.8).

In de interviews met bemoeizorgers worden verschillende kwetsbaarheidsfactoren genoemd. De kwetsbaarheidsfactor psychiatrie wordt door alle geïnterviewde bemoeizorgers genoemd (int 1:3, 2:28, 3:26, 4:19, 5:21-22, 6:45). Hierbij noemt een bemoeizorger het voorbeeld van een man met een overvol huis. Hij weigerde mee te werken aan renovatie, veroorzaakte stankoverlast en had junks aan de deur. De woningbouwvereniging wilde hem ontruimen. Toen de bemoeizorger echter bij deze man binnen kwam, bleek er sprake te zijn van een dwangstoornis en van verslaving. De man krijgt nu passende hulp en hij mag in zijn huis blijven (int 3:84). Bij het onderwerp psychiatrie wordt wel door bemoeizorgers de kanttekening geplaatst dat het voorkomt dat er psychiatrie gemeld wordt, terwijl later blijkt dat er helemaal geen sprake is van een psychiatrisch ziektebeeld (int 1:23, 4:20).

Bemoeizorgers benoemen ook het hebben van een verstandelijke beperking als een kwetsbaarheidsfactor (int 2:18, 4:21, 6:44). Hierbij wordt dan gesproken over 'het op je tenen moeten lopen in de maatschappij' (int 2:18).

Tenslotte worden de kwetsbaarheidsfactoren middelengebruik (int 1:82, 3:94, 6:62-67) en eenzaamheid genoemd (int 1:79, 2:36, 3:36, 4:31). Hoe deze en andere kwetsbaarheidsfactoren er in de praktijk uitzien is te lezen in hoofdstuk 3.2.

2.1.3 Toename meldingen en mogelijke oorzaken

Zoals beschreven is het aantal registraties van mensen met verward gedrag sinds 2011 met 65% toegenomen (Politie, 2016). De oorzaak van deze toename is niet éénduidig. Sabine Roza benoemt in het tijdschrift voor psychiatrie meerdere mogelijke oorzaken:

"Het kan bijvoorbeeld liggen aan de wijze van registreren. Incidenten die eerder onder een andere categorie werden gecodeerd, worden nu onder E33 opgenomen. (...) Het kan ook samenhangen met meer onverdraagzaamheid in de samenleving voor abnormaal gedrag, waardoor vaker de politie wordt ingeschakeld. (...) De stijging kan ook het gevolg zijn van een betere herkenning van psychiatrische problematiek door politieagenten of het succes weergegeven van een nauwere samenwerking tussen politie en andere hulpverleningsinstanties" (Roza, 2016).

Psychiater en hoogleraar zorginnovaties Philippe Delespaul ziet de afname van het aantal bedden in de psychiatrie als mogelijke oorzaak van het toename aantal meldingen (Delespaul, 2016). Tussen 2008 en 2015 is het aantal bedden in de psychiatrie met 200 bedden (Hoof & Planije, 2016). De vele mogelijke oorzaken van de toename maakt dat er geen eenduidige conclusie getrokken kan worden over de oorzaak van de toename van het aantal E33-meldingen.

Als het gaat om de aard van de incidenten die onder de E33-code worden geregistreerd laten verdiepingsstudies zien dat deze zeer divers zijn. Ook laten ze zien dat in een minderheid van de gevallen daadwerkelijk sprake blijkt te zijn van overlast. In circa de helft van de situaties blijkt bij nadere beschouwing geen sprake te zijn van 'verwardheid'. Verder is in er mindere mate sprake van een hulpvraag en is naar schatting een kwart tot een derde van de gevallen sprake van een 'vermoeden van psychische problematiek' (Hoof & Planije, 2016).

Bemoeizorgers over toename van meldingen van verward gedrag

De geïnterviewde bemoeizorgers geven aan dat zij denken dat de oorzaak van de toename van het aantal meldingen voornamelijk ligt binnen de psychiatrie en de samenleving. Wat betreft de psychiatrie wordt de afname van het aantal bedden genoemd, maar ook de lengte van de

wachtlijsten en de bezuinigingen waardoor mensen langer thuis moeten blijven wonen. (int. 1:60, 4:89). Tenslotte geeft één van de bemoeizorgers aan dat hij GGZ-instellingen steeds specialistischer ziet worden en dat cliënten daardoor niet meer binnen de doelgroep passen. Hierdoor vallen steeds meer cliënten tussen wal en schip.

Over de samenleving geven bemoeizorgers aan dat die een stuk minder tolerant is geworden (int. 1:50 2:26, 4:75). Daarbij zien zij dat gedrag sneller als afwijkend of bijzonder wordt beschouwd (int.1:48). Een van hen verwoordt dit als volgt:

“Het is ook een beetje de intolerantie van de maatschappij. (...) je moet niet opvallen. En als je wel opvalt dan kun je gemeld worden” (int. 4:75).

Het draait volgens bemoeizorgers meer en meer om ‘normaal doen’ (int. 1:53, 2:26, 3:20, 4:75). Zij zien dat er een samenleving is ontstaan waarbij de massa richtinggevend is (int.4:75) en dat er labels geplakt worden op degene die afwijkend gedrag vertonen (int. 1:64).

2.1.4 Beeldvorming

Uit onderzoek van het Aanjaagteam blijkt dat cliëntorganisaties en de Geestelijk Gezondheidszorg (GGZ) de beeldvorming rond mensen met verward gedrag een belangrijk aandachtspunt vinden (Aanjaagteam, 2016). Volgens zowel het Aanjaagteam als de GGZ kan een aparte aanpak voor deze groep en het benoemen van problemen als verward gedrag stigmatisering in de hand werken (Aanjaagteam, 2016, p. 5). Ook ziet de GGZ dat nieuwsberichten een belangrijke bijdrage leveren aan de stigmatisering van personen met verward gedrag:

“De media-aandacht voor de term ‘verwarde personen’ leidt tot verdere stigmatisering” (Appelo, 2015, p. 4).

Mogelijk doelt de Appello hierbij op nieuwskoppen als: ‘Verwarde vrouw steekt zichzelf in brand’ (Gelderlander, 2016) of ‘Onrust op Binnenhof: Verwarde man dreigt met bom’ (Reijner, 2017).

Columnist en cabaretier Pieter Derks wijdde op Radio 1 een column aan nieuwsberichten over verwarde mensen. Daarin benoemde hij:

“Ik vind het (verwarde man) toch een ingewikkelde term om in een nieuwsbericht te horen. Het is natuurlijk een heel prettige gedachte om iemand verward te noemen... Maar ik vind het gek dat er een diagnose gesteld wordt in een nieuwsbericht.” (Derks, 2016)

Er wordt ook journalistiek bedreven die wel een constructieve bijdrage poogt te leveren aan de thematiek. Het onderzoeksprogramma de Monitor van de KRO-NCRV opende in mei 2015 het dossier ‘verwarde personen’. Bij het openen van dit dossier deden zij de volgende oproep:

“Wij zijn benieuwd: wie zijn deze verwarde mensen, hoe worden ze begeleid en is de hulp die geboden wordt voldoende? De komende maanden zullen we ons verdiepen in de wereld van de geestelijke gezondheidszorg. We zijn daarom op zoek naar psychiaters, ambulante zorgverleners, politiemannen en andere mensen die zich bezig houden met verwarde mensen. Wat zie je gebeuren? Waar gaat het goed en waar kan het beter? Daarnaast willen wij niet alleen over ‘de verwarde mens’ praten, maar ook juist mét hen. Hoe ervaren zij de hulpverlening?”

Sinds die tijd hebben zij drie uitzendingen gewijd aan personen met verward gedrag. Daarnaast bericht de Monitor op haar website met regelmaat over de thematiek en gaan zij in gesprek met onder andere de politie, de GGZ, ervaringsdeskundigen en betrokkenen. De Monitor heeft daarnaast een applicatie uitgebracht waarmee door middel van virtual reality op een smartphone ervaren kan worden hoe het is om verward te zijn. Hiermee proberen ze stigmatiseren terug te dringen.

Media kan dus zowel een positieve als een negatieve rol spelen als het gaat om beeldvorming en stigmatisering van personen met verward gedrag.

2.2 Knelpunten in huidige aanpak

Er zijn verschillende knelpunten in de aanpak van de problematiek rond mensen met verward gedrag. Zowel onderzoeksbureau de Kafkabrigade als het Aanjaagteam hebben hier onderzoek naar gedaan. Dit hoofdstuk geeft een aantal belangrijke bevindingen weer. Daarnaast benoemen de geïnterviewde bemoeizorgers verschillende knelpunten als het gaat om de aanpak van de problematiek rond mensen met verward gedrag.

2.2.1 Knelpunten volgens de Kafkabrigade

De Kafkabrigade praktijkonderzoek naar de aanpak van de problematiek rond personen met verward gedrag door vier uiteenlopende casussen te analyseren. Zo verkregen zij inzicht in de belemmeringen die verschillende betrokkenen bij de casuïstiek hebben ervaren.

De Kafkabrigade heeft de knelpunten onderverdeeld in vier thema's. Achter ieder thema wordt een korte toelichting gegeven over de inhoud van dat thema.

- **Thema 1 Papierwinkel:** Te lange wachtrijen en trage processen belemmeren vroegsignalering. De procedures zijn onbegrijpelijk en er is een gebrek aan helderheid omtrent indicaties. Verder wordt gedwongen opname onnodig gestigmatiseerd.
- **Thema 2 Cultuur:** Het bestaande netwerk van de cliënt wordt onvoldoende serieus genomen en het belang van de cliënt raakt uit zicht. Daarbij is de overdracht van cliëntgegevens niet op tijd en onvolledig. Signalen worden onvoldoende gehoord en er is een gebrek aan kennis en professionaliteit als het gaat om het leveren van maatwerk. Er is sprake van verkokering; geen professional heeft het volledige overzicht.
- **Thema 3 Structuur:** Werkgevers ervaren veel knelpunten en er ontbreekt een passend activeringsaanbod voor intelligente mensen. De bestuurlijke eenheid is nog geen praktische eenheid en een integrale afweging van wat nodig is voor een persoon is vaak niet mogelijk. Daarbij is er sprake van gebrekkige informatievoorziening en de ICT voorzieningen zijn vaak niet op orde.
- **Thema 4 Beleidsmiddelen:** Schotten tussen de hulpverlenende instanties leiden tot blinde vlekken bij professionals. Lange wachttijden zorgen voor discontinuïteit in de zorg en de taakverdeling is onduidelijk voor professionals (Widlak & Lüschen, 2016, pp. 20 - 52).

In het eindrapport van het onderzoek zijn deze thema's volledig uitgewerkt (Widlak & Lüschen, 2016, pp. 20 - 52). Het Aanjaagteam heeft in haar laatste publicatie 'Stand van het land, een nulmeting' bovenstaande knelpunten overgenomen. Deze knelpunten dienen als aanknopingspunt voor het werk van het Schakelteam.

2.2.2 Knelpunten volgens het Aanjaagteam

Naast de knelpunten die de Kafkabrigade heeft geformuleerd beschrijft het Aanjaagteam een aantal knelpunten van bouwsteen 3 'vroegsignaleren en preventie'. Het Aanjaagteam concludeert;

"Er is onvoldoende alertheid. Zorgwekkende signalen worden niet (tijdig) opgemerkt en (h)erkend. Professionals komen te weinig aan de voorkant. De aanpak lijkt eerder gericht op het handelen in crisissituaties, dan op het voorkomen er van. Er zijn onvoldoende handelingsperspectieven voor mensen met verward gedrag, professionals en de samenleving als geheel om goed om te gaan met verwardheid. (Aanjaagteam, 2016)"

Uit deze conclusie blijkt dat er in de hele keten van signaleren knelpunten aanwezig zijn. Het tekort aan alertheid zorgt ervoor dat signalen niet tijdig opgepikt worden. Alleen de signalen waarbij er het vermoeden bestaat van een crisissituatie krijgen voldoende aandacht. Tenslotte zorgt het tekort aan handelingsperspectief ervoor dat de professional niet goed weet hoe hij om moet gaan met verward gedrag.

2.2.3 Knelpunten volgens bemoeizorgers

Uit de interviews met bemoeizorgers blijkt dat zij ook een scala aan knelpunten ervaren in de aanpak van personen met verward gedrag. De herinrichting van de zorg en de daarmee gepaarde bezuinigingen zorgen ervoor dat bemoeizorgers een tekort aan tijd en financiële middelen ervaren (int. 1:57, 3:74, 5:75). Daarbij is het opvallend, maar het lijkt in lijn met de bevindingen van de Kafkabrigade, dat een team van bemoeizorgers aangeeft dat de herinrichting juist heeft gezorgd voor meer schotten in de zorg:

“De schotten zijn giga verhoogd, het zijn stenen muren geworden in plaats van schotten” (int. 5:82).

Ook wordt wet- en regelgeving meerdere malen genoemd als knelpunt (int. 3:74, 5:75). Als het gaat om de samenwerking met andere hulp- en dienstverleners geven bemoeizorgers aan dat zij, wanneer ze het beste voor de cliënt willen, afhankelijk zijn van de mate waarin de medewerker van de andere organisatie durft of wil afwijken van wet- en regelgeving.

“Er is een te strenge hantering van protocollen (...) binnen eigen en andere instellingen”, aldus een van de bemoeizorgers.

De verplichte inschrijving bij de huisarts door cliënten wordt als belemmerend ervaren (int. 5:73). Tot slot wordt het eigen risico van personen met verward gedrag benoemd als knelpunt in de aanpak (int. 1:57, 3:74, 5:77).

“En ook nog een hele belangrijke is het eigen risico, daar haakt onze doelgroep op af (...) Ja daar zou wat op gevonden moeten worden. Dat beseffen ze niet in verzekeringsland” (int 3:74).

2.3 Samenvatting

Het Aanjaagteam hanteert de volgende omschrijving van mensen met verward gedrag: “*Mensen met verward gedrag zijn mensen die grip op hun leven (dreigen te) verliezen, waardoor het risico aanwezig is dat zij zichzelf of anderen schade berokkenen*”. Het begrip ‘verwarde personen’ lijkt een onvolledige en stigmatiserende uitdrukking voor een complexe doelgroep. Mensen met verward gedrag zijn kwetsbare burgers in onze samenleving. Zij kunnen op verschillende levensdomeinen een kwetsbaarheid hebben om verward gedrag te gaan vertonen. Bemoeizorgers noemen psychiatrie, een verstandelijke beperking, middelengebruik en eenzaamheid als mogelijke kwetsbaarheidsfactoren.

Nadat de politie in 2011 de E33-melding heeft geïntroduceerd is het (aantal meldingen van) personen met verward gedrag sterk toegenomen. Deze toename kan diverse oorzaken hebben. Door zowel bemoeizorgers als de literatuur worden veranderingen in de ‘psychiatrie’ vaak genoemd. De psychiatrie heeft door bezuinigingen veel veranderingen ondergaan. Daarnaast geven bemoeizorgers ook aan dat de samenleving steeds minder tolerant is geworden.

De huidige aanpak van personen met verward gedrag kent een aantal knelpunten. De Kafkabrigade beschrijft er een aantal op onder andere het gebied van cultuur, beleidsvoering en structuur binnen en tussen organisaties. Daarnaast beschrijft het Aanjaagteam een aantal knelpunten per bouwsteen. Bij bouwsteen 3 ‘vroegsignalering en preventie’ wordt beschreven dat onder andere hulpverleners onvoldoende alert zijn op zorgwekkende signalen en niet voldoende handelingsperspectieven ervaren

in de aanpak van mensen met verward gedrag. Aanvullend hierop noemen bemoeizorgers het verplichte eigen risico en de verplichting ingeschreven te staan bij een huisarts als redenen voor cliënten niet aan te haken of vroegtijdig af te haken.

An abstract painting featuring thick, expressive brushstrokes. The composition is dominated by vibrant green and teal hues, with a prominent dark, almost black, diagonal stroke that separates the upper and lower sections. The background consists of layered blue and light green tones, creating a sense of depth and movement. The overall style is reminiscent of modernist or expressionist art.

Hoofdstuk 3 Signaleren

Een verkenning van signalen en signaleerders van personen met verward gedrag.

Signaleren

3.1 Oorsprong van het signaleren van kwetsbare burgers

Het signaleren van kwetsbare burgers vindt zijn oorsprong in de jaren negentig van de vorige eeuw. Toen richtte het social work zich vooral op de burger die hulp zocht. Tegenwoordig richt het social work zich steeds meer op kwetsbare burgers die niet in staat zijn zelf gerichte hulp te vragen. Van het social work wordt dus een nieuw soort inzet gevraagd. Deze is geformuleerd in de acht bakens van het programma Welzijn Nieuwe Stijl (Ministerie van VWS, 2010).

Deze acht bakens hebben als insteek dat het social work veel dichterbij dan voorheen op de leefwereld van (kwetsbare) burgers opereert. Social workers zullen actief aanwezig moeten zijn en hun ogen en oren open moeten houden voor signalen. Dit kunnen signalen zijn van waar het verkeerd dreigt te gaan, maar ook van waar nieuwe kansen liggen. Waar nodig zullen zij zelf, soms letterlijk, aan de bel moeten trekken bij kwetsbare burgers. Dit moeten zij doen om met vroegtijdig, licht en gericht ingrijpen zwaardere problematiek te voorkomen (Scholte, Springhuizen & Felten, 2013).

Opvallend is dat uit recent onderzoek (najaar 2015) naar de stand van zaken rondom de decentralisaties blijkt dat 38% van de gemeenten aangeeft dat de taak van het preventief werken/vroegsignalering nog onvoldoende uitgevoerd te worden. Uit datzelfde onderzoek blijkt echter ook dat de mogelijkheden voor preventie en vroegsignalering één van de vier meest genoemde argumenten van gemeenten is om te werken met sociale (wijk)teams. Met preventie en vroegsignalering wordt dan het vroegtijdig kunnen optreden en/of ingrijpen en daarmee het voorkomen van erger bedoeld (Arum & Schoorl, 2015).

3.2 Signaleren van mensen met verward gedrag

3.2.1 Begrippen signaal en signaleren

Voordat er gekeken kan worden naar het signaleren van mensen met verward gedrag, is het van belang om allereerst te kijken naar wat een signaal is. Scholte, Felten en Sprinkhuizen (2013) geven de volgende definitie van een signaal:

“Een signaal is een verandering of gebeurtenis die mogelijk een negatieve of juist positieve invloed heeft op de sociale omstandigheden van in het bijzonder kwetsbare burgers.”

Met sociale omstandigheden wordt dan bedoeld op de situatie waarin iemand zich in het maatschappelijk verkeer bevindt (Scholte, Springhuizen & Felten, 2013). Deze definitie van een signaal kan ook toegepast worden op signalen van mensen met verward gedrag.

Bij signaleren gaat het erom dat burgers, vrijwilligers en beroepskrachten uit uiteenlopende disciplines een speciale alertheid hebben om zorgelijke signalen op te merken en te interpreteren. Signaleren kan zowel passief als actief tot stand komen. Signaleren kan gezien worden als een proces, het wordt in een aantal stadia opgebouwd; van de eerste waarneming tot de onderkenning van een signaal (Doorn, Etten & Gademan, 2013, pp. 81 - 82). Signaleren helpt bij het vinden en ontwikkelen van oplossingen om daarmee problemen in een vroeg stadium tegen te gaan. Het draagt bij aan het verzamelen van informatie op basis waarvan besluiten worden genomen (Jonkers & Machielse, 2012, p. 19). Signaleren is dus iets doen met datgene wat je opvalt, met als doel dat grotere problemen voorkomen worden.

3.2.2 Signalen van mensen met verward gedrag

Signalen van mensen met verward gedrag zijn niet altijd even gemakkelijk te herkennen. Dit komt doordat signalen die op verborgen probleemsituaties duiden sterk uiteenlopende verschijningsvormen hebben. De signalen kunnen zich manifesteren op de verschillende levensdomeinen: lichaam en geest, sociale relaties, materiële zekerheid, arbeid en presteren en waarden en zingeving (Houben, 2002). Dit is ook het geval bij mensen met verward gedrag. Dit zijn vaak mensen met verschillende aandoeningen of beperkingen (psychiatrie, verslaving, licht verstandelijke beperkingen, dementie), veelal in combinatie met verschillende levensproblemen (schulden, dakloosheid, werkloosheid, verlies van dierbaren, gebrek aan participatie, onverzekerd zijn, illegaliteit, etc.). Door verschillende omstandigheden kan de situatie ontstaan dat zij eenmalig of chronisch in problemen komen, de grip op hun leven verliezen en daardoor overlast veroorzaken of zelfs in het strafrechtelijk circuit belanden (Aanjaagteam 01-2016, p.8).

Er is op dit moment vanuit de literatuur nog geen overzicht van signalen van mensen met verward gedrag bekend. Voor dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een signaleringskaart van eenzaamheid, een kwetsbaarheidsfactor voor verward gedrag (Heessels et al., 2015, p. 21). Hierin is te zien dat signalen op verschillende levensgebieden naar voren komen. Op basis van deze signaleringskaart is onderscheid gemaakt tussen lichamelijk, psychische, sociale, gedragsmatige signalen en levensgebeurtenissen.

Deze onderverdeling van kwam ook terug in de analyse van de interviews met bemoeizorgers. Naar aanleiding van die analyse is ook de categorie 'materiële signalen' toegevoegd. Bij verdere analyse bleek daarnaast dat de categorie 'lichamelijke signalen' breder getrokken moest worden. Deze categorie omvat in dit onderzoek niet alleen signalen met betrekking tot de gezondheid, maar ook signalen met betrekking tot het uiterlijk en de persoonlijke verzorging. Daarnaast is gekeken naar genoemde aspecten van signalen die niet in deze categorieën begrepen kunnen worden, zoals de frequentie en de diversiteit van signalen. Een overzicht van alle genoemde signalen van mensen met verward gedrag is te vinden in Bijlage 3.

3.2.3 Materiële signalen

Huur en financiën

Zowel huurproblemen als problemen op het gebied van financiën worden door bemoeizorgers genoemd als mogelijke signalen van verward gedrag. Allereerst worden in alle interviews het hebben van huurproblemen als signaal genoemd (int 1:70, 2:4, 3:1, 4:8, 5:4, 6:33). Daarbij geven bemoeizorgers het niet betalen van de huur aan als een belangrijk signaal van verward gedrag (int 2:4, 3:1, 4:15, 5:4). Bemoeizorgers geven aan dat hier verschillende redenen voor kunnen zijn (int 1:22 3:1, 4:33). Ook het hebben van problemen met het regelen van financiële zaken is een signaal waardoor bijvoorbeeld betaalachterstanden ontstaan (int 4:23). Ook de afsluiting bij een nutsbedrijf wordt door bemoeizorgers als een signaal voor verward gedrag gezien (int 4:67, 5:7).

Vervuiling en verwaarlozing

Naast huurproblemen en problemen op het gebied van financiën geven bemoeizorgers ook verwaarlozing of vervuiling aan als signalen van mensen met verward gedrag (int 2:12, 4:15, 5:7, 6:6). Hiervoor wordt een aantal hele concrete voorbeelden gegeven, zo wordt er gesproken over rommel die buiten ligt en etensresten in huis (int 2:4). Vervuiling van de woning in het algemeen is ook een signaal omdat mensen hun woning niet meer schoon kunnen houden (int 4:12). Deze bevindingen worden ondersteund door GGZ-instelling Antes, die soortgelijke situaties aantroef bij mensen met verward gedrag (Psychiatrie Nederland, 2017).

3.2.4 Immateriële signalen

Er is op dit moment nog geen onderzoek bekend dat de immateriële signalen van mensen met verward gedrag onderzocht heeft. Het Aanjaagteam schrijft in haar stukken echter wel over het 'zichtbare' leed' en de wereld van het 'onzichtbare leed' die daarachter schuilgaat. Er zijn mensen in deze maatschappij die zich onmachtig en buitengesloten voelen. Mensen die (ernstige) overlast ervaren of daar slachtoffer van zijn (Aanjaagteam, 2016, p. 2). Dat het Aanjaagteam ook oog heeft voor het onzichtbare leed is te zien in de onderverdeling in categorieën die zij maken bij mensen met verward gedrag. De mensen met verward gedrag uit categorie 1 hoeven geen overlast te veroorzaken, maar kunnen wel persoonlijk leed kennen. Mensen die vallen onder categorie 2 veroorzaken wel overlast, maar zijn verder niet gevaarlijk (Aanjaagteam, 2016, p. 8).

Ook bemoeizorgers geven aan dat er vaak sprake kan zijn van verborgen leed (int 2:10, 3:30, 4:13). Hierbij geeft één van de bemoeizorgers aan dat mensen hun vuile was niet buiten willen hangen. Dat zorgt ervoor dat signalen pas laat naar buiten treden (int 2:21).

Hieronder wordt beschreven wat bemoeizorgers hebben gezien aan immateriële signalen van mensen met verward gedrag.

Sociale signalen

Vijf van de zes bemoeizorgers noemen signalen van mensen met verward gedrag die betrekking hebben op het sociale leven van de persoon (int 1:79, 2:35, 3:29, 4:11 ,6:38). Hierbij benoemen zij het concrete signaal dat de gordijnen dicht blijven zitten en dat mensen zich daarmee afsluiten van de buitenwereld. Mensen met verward gedrag komen niet meer naar buiten en doen de deur niet meer open (int 2:35, 6:41). Eén van de bemoeizorgers verwoordt dit als volgt:

"Gordijnen dicht, nergens op reageren. Dus ook wel vrienden die langskomen, maar die zien dat de gordijnen dicht zijn. Horen het hondje wel blaffen, maar er wordt niet opgedaan. Dat soort dingen." (int 6:41).

Bij de sociale signalen wordt er gesproken over mensen op zichzelf komen te staan, bijvoorbeeld door het overlijden van iemand. Daarmee valt dan een belangrijk steunpunt weg (int 2:38). Sociale signalen kunnen dus verschillende uitingsvormen hebben.

Gedragmatige signalen

De signalen die onder gedragmatige signalen genoemd worden zijn divers. Veel bemoeizorgers kunnen talloze voorbeelden noemen van deze signalen (o.a. int 1:6, 3:3, 4:14, 5:6, 6:16). Een signaal wat op verschillende manieren in de gesprekken terugkomt is het veroorzaken van overlast. Daarnaast wordt ook schreeuwen en het maken van herrie als signalen genoemd (int 1:5, 4:49, 5:3, 6:6). Bemoeizorgers noemen ook een voorbeeld van hoe iemand met verward gedrag rond kan hangen. Dit rondhangen gebeurt op verschillende plaatsen, zoals in de Mc Donalds, in de bibliotheek, bij de bank of op straat (int 1:10, 4:59-60, 5:19). Gedragmatige signalen zijn dus op verschillende plaatsen te signaleren.

Psychische signalen

Verward gedrag kan ook voor psychische signalen zorgen. In vier van de zes interviews worden psychische signalen genoemd (int 1:25, 3:3, 4:34, 6:34). Hierbij wordt bijvoorbeeld gesproken over het niet meer snappen en kunnen volgen van de huidige maatschappij. Zo kan het zijn dat iemand niet meer weet hoe hij in- of uit moet checken bij het openbaar vervoer (int 4:30). Of dat iemand niet snapt dat je 's nachts niet mag schreeuwen (int 6:25). De bemoeizorger die dit als voorbeeld noemt, geeft daarbij aan dat zo iemand dan niet begrijpt dat hij in zijn eigen huis niet zelf mag bepalen wat hij doet. Hierdoor komen de burens vervolgens klagen over overlast (int 6:6). Andere psychische aspecten zijn psychiatrie, verslaving en een verstandelijke beperking, zoals al eerder genoemd in hoofdstuk 2.1.2 Deze aspecten kunnen voor concrete signalen zorgen. Zo benoemt een bemoeizorger dat borderline er voor kan zorgen dat iemand heel verwarrend communiceert voor de

omgeving (int 6). Psychische signalen zijn dus heel divers en kunnen bij ogenschijnlijk kleine voorvallen naar voren komen.

Lichamelijke signalen

Onder lichamelijke signalen wordt naast de gezondheid ook het uiterlijk verstaan. Bemoeizorgers noemen in deze categorie weinig signalen. Eén van de bemoeizorgers vertelt dat een mevrouw niet meer buiten kwam om boodschappen te doen en dat zij hierdoor lichamenlijk erg verzwakt is geraakt (int 4:25). Een ander geeft aan dat het een signaal kan zijn als iemand zijn kleding niet heeft afgestemd op het weer (int 5:17). Verder wordt ook de verwaarlozing van de persoonlijke hygiëne als signaal genoemd. Iemand gaat dan stinken en dat kan opgemerkt worden door de omgeving (int 4:58). Deze kleine voorbeelden laten zien dat op lichamelijke vlak ook signalen zijn.

Levensgebeurtenissen

Bemoeizorgers noemen verschillende voorbeelden van levensgebeurtenissen die mee kunnen spelen in het ontwikkelen van verward gedrag. Zo spreekt een van de geïnterviewden over het kwijtraken van werk (int 3:2) en een ander noemt het volgende voorbeeld:

“Mensen (...) die een dierbare verliezen die altijd een steunpunt is geweest. Bijvoorbeeld een jongeman van 35 die altijd bij je moeder heeft gewoond, maar dan overlijdt moeder (...) Dan kan het een hele vrije val worden” (int 2:9).

Deze ervaringen van de bemoeizorgers worden ondersteund door ervaringsdeskundigen, cliënten en familieorganisaties. Ze merken dat bij verward gedrag bijna altijd sprake is van stressvolle situaties in het sociale en maatschappelijke leven (Aanjaagteam, 2016, p. 12).

3.2.5 Complexiteit van signalen

Zoals uit het beknopte overzicht hierboven en de lijst met signalen in Bijlage 3 blijkt, zijn de signalen van mensen met verward gedrag divers en is het signaleren complex. Daarbij geven bemoeizorgers aan dat er verschillende aspecten meewegen in het signaleren.

Diversiteit en frequentie

Allereerst is de diversiteit aan signalen dus iets wat meerdere bemoeizorgers aangeven. De signalen van mensen met verward gedrag zijn heel divers en er zijn veel verschillende richtingen van waaruit signalen kunnen komen (int 1:18, 3:4, 4:56). Dit wordt onderstreept door de Vries, Spruit en Stam als zij schrijven dat het kenmerkend is voor de groep personen met verward gedrag dat er sprake is van meervoudigheid van de problematiek, die zich afspeelt in diverse levensdomeinen (Vries, Spruit & Stams, 2016, p. 4).

Daarnaast benoemen drie bemoeizorgers dat het terugkomen van een signaal, ook een signaal is (int 1:72, 4:74, 5:55). Eén van hen verwoordt dit als volgt:

“Het kan ook een heel normaal iets zijn. Maar goed aan de andere kant kan je zeggen het kan een begin zijn, komen er later nog 10 signalen binnen op hetzelfde adres dan is het misschien wel een bingo.” (int 5:55).

Een ander geeft aan dat de hoeveelheid terugkerende signalen er voor kan zorgen dat je actie moet ondernemen (int 1:72). Voorgaande voorbeelden laten zien dat het feit dat er meerdere signalen binnenkomen, ook een reden kan zijn om in actie te komen naar aanleiding van die signalen.

Dubbele diagnoses en een opeenstapeling van problemen

Een ander belangrijk aspect van signaleren is de opeenstapeling van problemen. In een verkennend literatuuronderzoek naar de omvang en aard van de problematiek bij personen met verward gedrag wordt dit als volgt verwoord:

“De resultaten over de aard van de problematiek van verwarde personen laten zien dat het om personen met (ernstige) psychische stoornissen gaat, veelal gecombineerd met

verslavingsproblematiek, die niet in staat zijn zich zelfstandig te redden in de maatschappij” (Vries, Spruit & Stams, 2016, p. 3).

Dat onderzoek richtte zich voornamelijk op mensen bij wie er een verhoogde kans is dat zij zichzelf of anderen schade berokkenen, wat meer past bij categorie 3 en 4 van mensen met verward gedrag. In dit onderzoek wordt gefocust op de eerste twee categorieën van mensen met verward gedrag, maar uit de interviews met bemoeizorgers bleek dat ook bij deze mensen veel sprake is van een combinatie van problematiek. Zo benoemde een bemoeizorgster dat zij steeds meer cliënten krijgt met een dubbele diagnose en soms ook nog een verstandelijke beperking (int 6:43).

Naast dat er dus sprake kan zijn van meerdere kwetsbaarheidsfactoren, kan verward gedrag ook ontstaan door een opeenstapeling van kleine dingen. Hierbij vertelde een bemoeizorgster dat het bij veel mensen met verward gedrag zo is dat ze het overzicht verliezen in al de praktische problemen die op hen af komen. Mensen raken in paniek als ze zich elke maand af moeten vragen hoe ze nu de huur weer moeten betalen. In die paniek kunnen ze dingen doen die wij voor verward gedrag aanzien (int 1:21). Een opeenstapeling van problemen en het hebben van een diagnose zijn facetten die geregeld terugkomen bij mensen met verward gedrag.

3.3 Signaleerders van mensen met verward gedrag

3.3.1 Signaleerders in de praktijk

Zoals genoemd gaat het bij het signaleren erom dat burgers, vrijwilligers en beroepskrachten uit uiteenlopende disciplines, die met mensen met verward gedrag in contact komen, een speciale alertheid hebben om signalen van zorg op te merken en te interpreteren (Doorn, Etten & Gademan, 2013, pp. 81 - 82). Op dit moment is er nog geen onderzoek bekend dat aangeeft wat de belangrijkste signaleerders van mensen met verward gedrag zijn. Bij bouwsteen 3 van het Aanjaagteam, wordt wel een aantal partners genoemd die een rol en verantwoordelijkheid hebben als het gaat om een persoonsgerichte aanpak voor mensen met verward gedrag. Hierbij is een onderverdeling gemaakt in de volgende categorieën:

- De persoon zelf en zijn of haar directe omgeving, zoals familie, vrienden, burens en collega's.
- De mensen die werken en wonen in de wijk; wijkbewoners, scholen, winkelpersoneel, sportverenigingen, postbodes.
- Professionals die kunnen signaleren op bepaalde levensdomeinen. Denk aan woningcorporaties, apothekers als het gaat om medicijngebruik (en het stoppen daarvan), de wijkagent en wijkverpleegkundigen (Aanjaagteam, 2016).

Deze onderverdeling kan ook gemaakt worden naar aanleiding van de analyse van de interviews met bemoeizorgers. Zij wijzen daarin verschillende mensen, instanties of bedrijven aan als signaleerders van mensen met verward gedrag. Deze worden hieronder kort samengevat. Een overzicht van alle mogelijke signaleerders is te vinden in Bijlage 4.

De persoon zelf en zijn directe omgeving

In de directe omgeving van de persoon met verward gedrag zijn er verschillende mensen die signalen op kunnen vangen. In alle interviews met bemoeizorgers worden familie en burens als signaleerders genoemd (int 1:19, 2:6, 2:8, 3:7, 3:9, 4:35, 5:8, 5:27, 6:13, 6:53). Daarnaast wordt aangegeven dat kennissen of mensen uit het netwerk iemand kunnen melden (int 2:8, 5:20).

Er worden verschillende voorbeelden gegeven van iemand uit het netwerk die de zorg of belasting van iemand met verward gedrag niet meer aan kan en daarom een melding doet (int 5:20, 6:9).

“Het is vaak dat het netwerk al heel lang zorg heeft om zo'n situatie maar het ineens niet meer trekt en dan komt het pas naar buiten.” (int 5:20)

De mensen die wonen en werken in de wijk

Binnen de wijk worden door de bemoeizorgers ook verschillende signaleerders genoemd. Naast burens en omwonenden zijn er ook wijkvoorzieningen die kunnen signaleren. Zo worden de bibliotheek, de Mac Donalds, een boswachter, de postbode en winkeliers als voorbeelden genoemd (int 1:9, 4:58, 5:42, 5:90, 6:27). Hierbij gaat het wel om eenmalige voorbeelden, zij worden niet structureel binnen het signaleringsproces genoemd. Dit geldt ook voor werkgevers, die heel sporadisch melden (int 4:66, 5:38). Twee bemoeizorgers noemen ook de nutsbedrijven als signaleerder (int 4:66, 5:7). Mensen die wonen of werken binnen de wijk kunnen dus ook verward gedrag signaleren.

Professionals die kunnen signaleren op bepaalde levensdomeinen

Er zijn volgens bemoeizorgers diverse professionals die kunnen signaleren op een specifiek levensdomein. Zo wordt in de interviews de woningbouwvereniging als een belangrijke signaleerder genoemd (int 1:4, 2:3, 3:1, 4:4, 5:25). Daarnaast ook de politie (int 1:1, 3:10, 4:3, 5:25, 6:12) en de huisarts (int 3:42, 4:49, 5:26). Opvallend is dat één bemoeizorger (int 6:17) juist aangeeft dat mensen met verward gedrag de huisarts afhouden. Bemoeizorgers geven aan dat de outreachende professionals eveneens signaleerders zijn (int 1:11, 2:57, 5:30, 6:10). Ook de informele hulp van bijvoorbeeld inloophuizen, de buurtbemiddeling (int 2:32, 3:42) en de klantmanager vanuit de gemeente worden genoemd (int 3:16, 5:33). De wijkteams worden twee keer als signaleerder genoemd (int 4:3, 6:12). Wat hier de oorzaak van is, is uit het onderzoek niet duidelijk geworden.

3.3.2 Persoonsgebonden aspect signaleren

De Kafkabrigade (2016) beschrijft dat signaleren ook een persoonsgebonden aspect heeft. Hiermee wordt bedoeld dat de normen en waarden van de signaleerder een rol spelen in het signaleren. Er zijn genoeg signalen van mensen met verward gedrag, maar deze moeten wel als zodanig herkend worden. Daarnaast moeten professionals in staat zijn om naar deze signalen te handelen (Widlak & Lüschen, 2016).

Bemoeizorgers geven ook aan dat signaleren een persoonsgebonden aspect heeft en zij noemen hier concrete voorbeelden bij. Zo vertelt één van hen:

“Het is ook vaak wie de signalen eruit pikt zeg maar. De één die vindt dan dat vrouwtje op vier hoog wat daar achter de geraniums stil zit en denkt dat is voor ons geen overlast. Maar bij ons gaan er bij wijze van spreken alarmbellen rinkelen zeg maar van hé moeten we daar toch niet een keer heen? Wat gebeurt er achter dat deurtje?” (int 3:18).

Een bemoeizorger geeft aan dat verward gedrag eigenlijk gedrag is dat niet bij de situatie past (int 1:26). Wanneer je gedrag echter wel of niet bij een situatie vind passen, is persoonsgebonden. Daarbij is ook de context waarin het signaal wordt gesignaleerd van belang (int 3:12). Het persoonsgebonden aspect van het signaleren speelt dus ook een rol in de vroegsignalering van mensen met verward gedrag.

3.4 Signalen verzamelen

3.4.1 Methodisch signaleren

Voor het signaleren op verschillende levensdomeinen en problematieken, zijn verschillende signaleringsmodellen en methoden beschikbaar. Zo zijn er bijvoorbeeld signaleringsmodellen voor schulden, huiselijk geweld, radicalisering, eenzaamheid of mensen met een licht verstandelijke beperking. Daarnaast zijn er ook meer algemene signaleringsmodellen. Hieronder worden drie van deze modellen kort toegelicht

De Zelfredzaamheid-Matrix

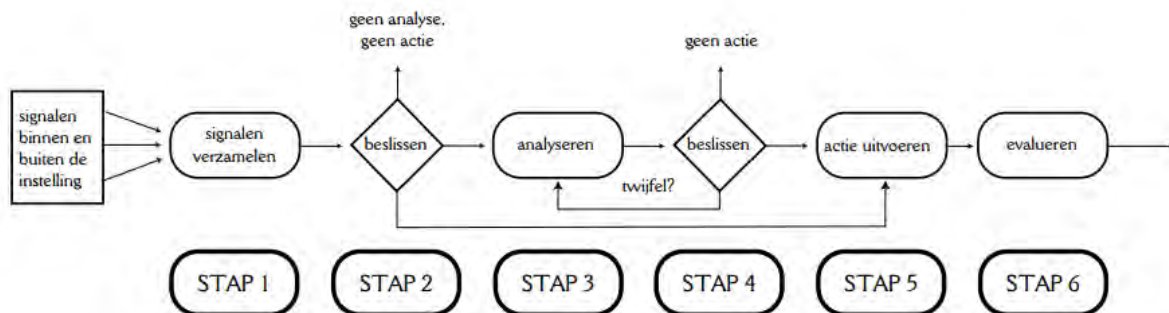
De Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) is een model dat als signaleringsmodel gebruikt kan worden (Fassaert et al., 2016). Deze matrix helpt de social worker om de vraag en de mate van zelfredzaamheid van de cliënt in kaart te brengen. De ZRM toetst de zelfredzaamheid op de leefgebieden inkomen, werk & opleiding, tijdsbesteding, huisvesting, huiselijke relaties, geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid, middelengebruik, vaardigheden bij activiteiten van het dagelijks leven (ADL), sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie. Per leefgebied is aangegeven welke feitelijke omstandigheden bij welk niveau van zelfredzaamheid horen. Bij het gebruiken van de ZRM beoordeelt de social worker het huidige functioneren van de cliënt op basis van wat hij weet. Hij gaat daarbij uit van volledige zelfredzaamheid (Movisie, 2017). Dit model benoemt geen specifieke signalen maar risicofactoren. Deze risicofactoren worden in dit model zichtbaar doordat de cliënt op dat leefgebied een lage zelfredzaamheid heeft.

DOMEIN	1 Acute problematiek	2 Niet zelfredzaam	3 Beperkt zelfredzaam	4 Voldoende zelfredzaam	5 Volledig zelfredzaam
Financiën	<ul style="list-style-type: none"> • geen inkomsten • groeiende complexe schulden 	<ul style="list-style-type: none"> • te weinig inkomsten om te voorzien in basisbehoeften of spontaan/ongepast uitgeven • groeiende schulden 	<ul style="list-style-type: none"> • inkomsten uit uitkering om te voorzien in basisbehoeften • gepast uitgeven • eventuele schulden zijn tenminste stabiel of inkomen/schuld wordt beheerd door derden 	<ul style="list-style-type: none"> • inkomsten uit werk/ (basis) pensioen/ vrijwillige inkomensvoorziening om te voorzien in basisbehoeften • eventuele schulden zijn in eigen beheer • eventuele schulden verminderen 	<ul style="list-style-type: none"> • uitsluitend inkomsten uit werk/ (basis) pensioen/ vrijwillige inkomensvoorziening • aan het eind van de maand is geld over • geen schulden

Figuur 3.1: Deel van de Zelfredzaamheidsmatrix

De signaleringsprocedure

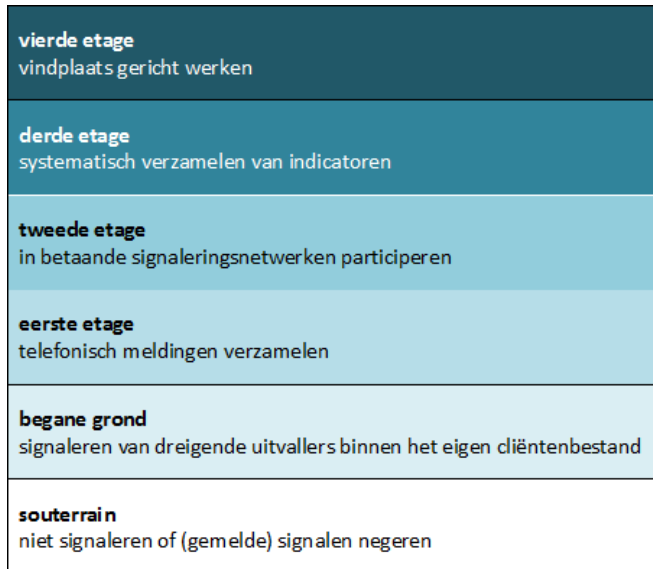
De signaleringsprocedure van Scholte, Felten en Sprinkhuizen (2013) is ook een model dat gebruikt kan worden bij het signaleren. De signaleringsprocedure geeft schematisch weer welke stappen de social worker kan ondernemen in het signaleringsproces. Dit model is geschreven voor het vernieuwde social work, waarbij meer oog is voor outreachend werken en de eigen kracht van burgers en cliënten. De signaleringsprocedure begint met het verzamelen van signalen. Soms is het direct duidelijk of er wel of geen actie ondernomen moet worden. Wanneer dit niet het geval is, dient er eerst een nadere analyse plaats te vinden. Na een analyse moet worden besloten of er actie nodig is, en zo ja, welke. Wanneer de actie is uitgevoerd, vindt er tot slot een evaluatie plaats (Scholte, Springhuizen & Felten, 2013).



Figuur 3.2: Schematische weergave van de signaleringsprocedure van Scholte, Felten en Sprinkhuizen

Het signaleringsgebouw

Een ander voorbeeld van een signaleringsmodel is het signaleringsgebouw voor werkers in de eerste lijn van Van Doorn, van Etten en Gademan (2013). Dit model vindt zijn oorsprong in het outreachende werken en in dit model wordt uitgegaan van zorgwekkende zorgmijders. Dat zijn mensen die wel zorg nodig hebben, maar de hulpverlening vermijden. Het signaleringsgebouw bestaat uit zes niveaus van signalering, in dit model zes lagen genoemd. In deze zes lagen wordt duidelijk gemaakt hoe men van niet signaleren (souterrain) uiteindelijk op de bovenste verdieping uitkomt bij vindplaatsgericht werken (vijfde etage) (Doorn et al., 2013, p. 47).



Figuur 3.3: Het signaleringsgebouw

Voorgaande modellen bieden handvatten voor het signaleren, het in kaart brengen van de signalen en het nemen van een vervolgstap.

Uit de gesprekken met de bemoeizorgers blijkt dat zij geen gebruik maken van een signaleringsmodel om mensen met verward gedrag te signaleren. Zij noemen wel verschillende manieren om signalen van mensen met van verward gedrag in kaart te brengen. Allereerst kunnen de signalen geregistreerd worden in het registratiesysteem van de organisatie (int 2:33, 4:72, 5:46). Signalen kunnen ook systematisch aan de orde gesteld worden in het overleg binnen het wijkteam (int 2:29). Naast het overleg in het team kunnen de signalen in kaart gebracht worden tijdens formele en informele netwerkoverleggen in de wijk of de regio (int 1:38, 2:29).

3.4.2 Rol van een meldpunt

Zowel in de documenten van het Aanjaagteam en het Schakelteam, als in de interviews met bemoeizorgers komt op verschillende manieren het concept 'meldpunt' terug. In de interviews met bemoeizorgers wordt er op twee manieren over een meldpunt gesproken. Er wordt gesproken over de rol van het Meldpunt Zorg en Overlast als een belangrijke actor in het proces van signaleren. Daarnaast wordt er ook gesproken over een landelijk meldpunt voor signalen van mensen met verward gedrag. Voor de volledigheid van dit onderzoek is het daarom van belang om kort toe te lichten wat deze meldpunten met het signaleren van mensen met verward gedrag te maken hebben.

Meldpunt zorg en overlast

In Nederland zijn er verschillende Meldpunten Zorg en Overlast. De invulling van een Meldpunt Zorg en Overlast is per regio verschillend. In grote lijnen komt het er op neer dat het mensen in beeld brengt die in een zorgwekkende situatie verkeren. Dat kan iemand zijn die een zwerfend bestaan leidt, zichzelf verwaarloost, zijn woning vervuult, woonoverlast veroorzaakt of zich vreemd of verward gedraagt. Deze mensen brengen zelf geen merkbare verandering in hun omstandigheden en wijzen hulp af. Een Meldpunt Zorg en Overlast zorgt bij een melding voor passende hulp. Een Meldpunt Zorg en Overlast is onderdeel van bijvoorbeeld de GGD of de Dienst Gezondheid en Jeugd en werkt voor een aantal gemeenten. Iedereen die in één van deze gemeenten woont kan een melding doen over iemand waar hij zich zorgen over maakt (Gemeente Dordrecht, z.d.; Movisie, 2016).

Twee bemoeizorgers geven aan dat het Meldpunt Zorg en Overlast in hun gemeente de plek is waar meldingen van overlast of zorgen binnenkomen en waar deze in kaart gebracht worden (int 1:14, 3:85). Eén van hen merkt daarbij op dat het aan het Meldpunt is om de melding goed uit te vragen en deze door te zetten naar de juiste begeleider of organisatie. Het Meldpunt heeft hierin een centrale rol, hier komen namelijk de eerste signalen binnen, aldus de bemoeizorger (int 1;28). Een ander merkt hierbij ook op dat bij het Meldpunt alle ketenpartners om tafel zitten. Zij kijken dan met elkaar naar een melding (int 3:85). Het Meldpunt Zorg en Overlast kan dus een belangrijke rol spelen in het proces van signaleren van personen met verward gedrag.

Landelijk Meldpunt

Op dit moment is er nog geen landelijk meldpunt voor signalen van mensen met verward gedrag. Eén van de punten van het Schakelprogramma is echter wel om een landelijk of regionaal meldpunt te organiseren. In het programma van het Schakelteam staat daar het volgende over geschreven:

“Doorbraak realiseren op het 24/7 melden van signalen en zorgen, in overleg met onder andere GGD, ‘werkgroep melding’, cliënt- en familieorganisaties, opdrachtgevers, zorgverzekeraars, gemeenten en (verdiepings)regio's. Onderdeel hiervan is helderheid in keuze dit te organiseren via landelijke meldpunt danwel regionale meldpunten (en inrichting van organisatie hierachter)” (Schakelteam, 2016, p. 15).

Het Schakelteam heeft hier februari 2017 een advies over uitgebracht. Het raadt de minister van VWS aan om met gemeenten in gesprek te gaan over regionale advies- en meldpunten. Deze kunnen het beste worden aangesloten op bestaande advies- en meldpunten en belegd worden bij de GGD of de regionale meldkamers (Schakelteam, 2017).

De ontwikkelingen op dit gebied volgen elkaar echter op dit moment snel op en daarom zal in dit onderzoek verder geen aandacht besteed worden aan de ontwikkeling van een landelijk meldpunt.

3.5 Samenvatting

Er zijn veel verschillende materiële en immateriële signalen van mensen met verward gedrag. Hier is nog geen onderzoek naar gedaan en er is dus vanuit de literatuur geen overzicht van signalen van mensen met verward gedrag beschikbaar. De meest genoemde signalen van verward gedrag door bemoeizorgers zijn huurproblemen, overlast, vervuiling van de woning, geïsoleerd komen te staan en rondhangen op verschillende plekken in de wijk. Verschillende voorbeelden laten zien dat het feit dat er meerdere signalen binnenkomen een reden kan zijn om in actie te komen. Dat signalen samenkomen en dat dit er voor kan zorgen dat de social worker tot actie overgaat is ook te zien in de signaleringsprocedure van Scholte, Felten en Sprinkhuizen. Daarnaast komt naar voren dat er bij mensen met verward gedrag vaak sprake is van een opeenstapeling van problemen en soms ook een dubbele diagnose. Er is geen onderzoek bekend wat de signalen van mensen met verward gedrag in

kaart gebracht heeft. Er is vanuit de literatuur dus geen overzicht van de signalen beschikbaar waarmee de aangegeven signalen vergeleken kunnen worden.

Naast de complexiteit van de signalen is er ook een grote diversiteit aan mogelijke signaleerders van mensen met verward gedrag. De signaleerders zijn op verschillende plekken in de samenleving terug te vinden. Het signaleren van mensen met verward gedrag heeft daarbij persoonsgebonden aspecten. De meest genoemde signaleerders zijn familie en burens, de woningbouwvereniging, de politie, wijkvoorzieningen en outreachende hulpverleners. De door bemoeizorgers genoemde signaleerders worden ook door het Aanjaagteam beschreven als betrokken partijen bij de problematiek rond personen met verward gedrag.

De signalen van mensen met verward gedrag kunnen op verschillende plaatsen binnenkomen en op verschillende manieren in kaart gebracht worden. Er zijn op dit moment geen signaleringsmodellen of methoden bekend voor het signaleren van mensen met verward gedrag. Er bestaan wel algemene signaleringsmodellen, maar deze worden volgens social workers niet ingezet bij de signalering van mensen met verward gedrag. Social workers geven aan dat zij op verschillende manieren de signalen van mensen met verward gedrag in kaart brengen, waarbij het bespreken van signalen in teamoverleg het meest genoemd wordt. Samenvattend kan gesteld worden dat er een grote diversiteit bestaat in de signalen, de signaleerders en het in kaart brengen van signalen van mensen met verward gedrag.



Hoofdstuk 4
Handelingsperspectieven

Handelingsperspectieven

In het dit hoofdstuk komen de handelingsperspectieven voor de social workers in de wijk aan bod. Daarbij wordt er allereerst ingegaan op de besluitvorming van social worker en het begrip 'handelingsperspectief'. Vervolgens worden er basis-handelingsperspectieven schetst die gebruikt kunnen worden bij het handelen na een melding of signaal van iemand met verward gedrag. In de daarop volgende paragrafen worden aanvullende handelingsperspectieven toegelicht, namelijk de inzet van triage, empowerment, het netwerk, actief burgerschap en sociale innovatie.

4.1 Beslissen en handelen

Wat kan een social worker doen als hij signalen van iemand met verward gedrag ontvangt? Na aanmelding of tractering moet de social worker een inschatting maken van de problematiek. Welke prioriteiten moeten er gesteld worden, voor welke hulp is de cliënt gevoelig is en wat zijn mogelijke oplossingen? (Doedens, Meulders & Knibbe, 2004, p. 41). Als de signalen in kaart zijn gebracht, is het van belang om een beslissing te nemen. Het doel van het besluismoment is het maken van een afweging: zijn de signalen de moeite van directe actie waard, of is verder onderzoek nodig? In het vorige hoofdstuk is hierbij al naar voren gekomen dat een opeenstapeling van signalen er voor kan zorgen dat een social worker tot actie overgaat. Dit hoofdstuk gaat in op het proces van besluitvorming en welke basis-handelingsperspectieven daarbij mogelijk zijn.

4.1.1 Besluitvorming

Spierts e.a. (2017) hebben onderzoek gedaan naar de besluitvorming in het sociaal werk. Zij concluderen dat goede professionele besluitvorming van wezenlijk belang is voor de kwaliteit van de dienstverlening en ondersteuning aan cliënten en burgers. Eén van de bevindingen van het onderzoek van Spierts is echter dat sociale professionals nauwelijks stilstaan bij de wijze van besluitvorming. Hoe ze tot besluiten komen zowel individueel als in teams, in welke fase ze tot welke afwegingen komen en hoe ze daarbij gebruik maken van kennis, is zelden het onderwerp van gesprek of professioneel beraad. Professionele besluitvorming is binnen het sociaal werk vooral een individuele aangelegenheid. Bij de individuele besluitvorming heeft Spierts vastgesteld dat er veel beslissingen worden genomen. Hierbij gaat het om ad hoc besluiten en besluiten die 'intuïtief' en 'op ervaring gebaseerd' tot stand komen. Dat wil echter niet zeggen dat sociale professionals niet serieus, integer en zorgvuldig te werk gaan. In specifieke gevallen, waarin sociale professionals aangeven vaak 'op gevoel' te beslissen, blijkt bij navraag wel degelijk sprake van een combinatie van techniek, opgeslagen ervaring en goed nadenken over welke overwegingen de doorslag moeten geven (Spierts, Pelt, Rest & Verweij, 2017, p. 104-106). De besluiten die social workers nemen lijken dus veelal onbewust en gebaseerd op intuïtie, ervaring en techniek.

4.1.2 Begrip handelingsperspectief

Om een besluit te kunnen maken, moeten er keuzeopties zijn. Wat kun je als social worker doen met signalen van mensen met verward gedrag? En welke interventies of acties kun je gebruiken als het gaat om het begeleiden van mensen met verward gedrag? De keuzeopties zijn in dit onderzoek concreet gemaakt met handelingsperspectieven.

Het begrip 'handelingsperspectief' is een term die in veel onderzoeken gebruikt maar weinig uitgelegd of gedefinieerd wordt. Voor de uitleg en invulling van het begrip handelingsperspectief is gebruik gemaakt van de handelingstheorie van Argyris en Schön (Argyris & Schön, 1978). De theorie van Argyris en Schön is gericht op het leren van organisaties. Daarbij kijken zij echter ook naar het

handelen van mensen. Volgens Argyris en Schön zijn wij mensen de ontwerpers van onze handelingen. Dat wil zeggen dat ons handelen begeleid en gericht wordt door ons denken. Aangezien veel van ons handelen op routine berust en we dat handelen dus niet steeds opnieuw ontwerpen, zijn de onderliggende gedachten die dit handelen sturen grotendeels onbewust. Dit samenhangend stelsel van gedachten dat het handelen richt noemen Argyris en Schön de handelingstheorie (Ruijters, 2012). Het handelen van mensen is dus gebaseerd op hun handelingstheorie.

Vanuit de handelingstheorie heeft iemand handelingsopties, ook wel handelingsperspectieven genoemd. In dit hoofdstuk zal gekeken worden naar een aantal handelingsperspectieven van social workers als het gaat om handelen naar aanleiding van signalen van verward gedrag.

De definitie van het begrip handelingsperspectief die in dit onderzoek gehanteerd zal worden, luidt als volgt:

“Een visie op het gedrag van de social worker vanuit een handelingsperspectief houdt in, dat gedrag wordt gevormd door de betekenissen en bedoelingen van de social worker die het gedrag vertoont. De social worker bedenkt handelingen die ertoe moeten leiden dat zijn bedoelingen of behoeften worden gerealiseerd en controleert of zijn handelingen het beoogde effect sorteren” (Poisquet, 2011, p. 3).

Deze definitie wijst op het bewust bedenken van handelingen van social workers. Hierbij is dus sprake van een bewuste besluitvorming. Mogelijk kunnen de handelingsperspectieven van dit onderzoek bijdragen aan de bewuste besluitvorming van social workers bij het ontvangen van signalen van mensen met verward gedrag.

4.2.3 Basis-handelingsperspectieven

In deze paragraaf zullen allereerst vijf basis-handelingsperspectieven beschreven worden. Deze basis-handelingsperspectieven zijn van toepassing op het moment dat het signaal van iemand met verward gedrag de social worker bereikt. Welk handelingsperspectief voor de social worker het meest relevant is verschilt van situatie tot situatie en is afhankelijk van de kenmerken van de specifieke situatie en van de inschatting die de social worker maakt (Onderwijsraad, 2013).

Van Doorn, van Etten en Gademan (2013) beschrijven vier manieren om op een melding of signaal te reageren:

1. De melder kan met advies of een doorverwijzing zelfstandig verder.
2. De social worker gaat een samenwerkingsrelatie aan met de melder.
3. Er wordt een geprotocolleerd traject in gang gezet.
4. De social worker neemt de zorg van de melder over en zoekt contact met de cliënt.

Deze manieren kunnen aan de hand van andere signaleringsmodellen en de gehouden interviews nog aangevuld worden met een vijfde handelingsperspectief:

5. De social worker gaat in overleg met collega's (Gielen, 2015: Rijksoverheid, z.d).

Deze vijf basis-handelingsperspectieven worden hieronder kort toegelicht. Daarbij wordt ook aangegeven of deze manier van reageren op een melding of signaal is teruggekomen in de interviews met bemoeizorgers

1. De melder kan met advies of een doorverwijzing zelfstandig verder.

Bij dit handelingsperspectief kan de melder in een adviesgesprek gesteund worden in zijn zorg om de betreffende persoon. Dit kan de social worker bijvoorbeeld doen door advies te geven en/of door psycho-educatie te geven. De melder kan altijd weer contact opnemen als de zorgen niet verdwijnen. Daarnaast kan de social worker - proactief - later nog eens na bellen om bij de melder te informeren hoe het gaat. Zo wordt de vinger aan de pols gehouden en weet de melder dat de melding serieus genomen wordt (Doorn, Etten & Gademan, 2013, p. 107).

Eén van de geïnterviewde bemoeizorgers geeft aan dat zij soms advies geeft aan de melder (int 5:69). Daarnaast vertelt zij dat ze de melder doorverwijst als de melding niet op de juiste plaats is (int 5:95).

2. De social worker gaat een samenwerkingsrelatie aan met de melder.

Afhankelijk van het type melding en melder, kan de social worker kiezen voor een situatie waarin de melder de contactpersoon blijft. De social worker gaat dan samen met de melder op zoek naar een oplossing voor de persoon over wie de zorg bestaat. De social worker blijft dan samen met de melder verantwoordelijk voor het volgen van wat er met de melding gebeurt (Doorn, Etten & Gademan, 2013, p. 108).

Bemoeizorgers geven aan dat zij soms ook op deze manier op een melding van verward gedrag reageren. Volgens bemoeizorgers kan het helpend zijn samenwerkingsrelatie met de melder aan te gaan, omdat de melder al een lijntje met de persoon met verward gedrag heeft (int 1:54, 6:53).

3. Er wordt een geprotocolleerd traject in gang gezet.

In sommige organisaties is er voor bepaalde typen meldingen afspraken vastgelegd over hoe daarmee dient te worden omgegaan en welke vervolgstappen er genomen moeten worden. Deze afspraken worden ook wel 'geprotocolleerde trajecten' genoemd (Doorn, Etten & Gademan, 2013, p. 109). Er zijn op dit moment geen protocollen bekend voor het reageren op signalen van verward gedrag.

In de gesprekken met bemoeizorgers kwam naar voren dat zij niet met protocollen voor de hulpverlening aan mensen met verward gedrag werken (int 1:36, 3:63, 3:98, 4:72, 5:64).

Bemoeizorgers geven echter wel aan dat er gewerkt wordt met aanmeldformulieren, screeningsformulieren en risicotaxaties. Deze hulpmiddelen worden ingezet om de situatie van de melding beter in kaart te brengen. Deze hulpmiddelen zijn echter niet specifiek toegespitst op mensen met verward gedrag (int 2:50, 3:97, 4:73, 5:91).

4. De social worker neemt de zorg van de melder over en zoekt contact met de cliënt.

Bij dit handelingsperspectief spreekt de social worker met de melder af dat hij de zorg voor de gemelde persoon van de melder overneemt. Hierna gaat hij pogingen ondernemen om met de betreffende persoon in contact te komen (Doorn, Etten & Gademan, 2013; Heesselse et al., 2015; Tiemeijer, 2016). Het is dan belangrijk om daar goede afspraken over te maken met de melder.

Het in contact komen met de desbetreffende persoon kan op verschillende manieren. Allereerst is er de mogelijkheid om in contact te komen via een tussenpersoon, iemand die al een 'natuurlijke' ingang heeft bij de desbetreffende persoon. Daarnaast kan er ook telefonisch, per post, per mail of via internet contact gezocht worden.

Als laatste kan de social worker ook onaangekondigd bij de desbetreffende persoon langsgaan. Belangrijk bij al deze manieren van contactlegging is om te bedenken wat het doel van de eerste contactlegging is (Doorn, Etten & Gademan, 2013, pp. 107 - 112). In het eerste contact is het belangrijk om aan een vertrouwensrelatie met de persoon te werken. Hierbij zijn goed luisteren en het tonen van begrip en erkenning van groot belang (Bransen, 2015; Heesselse et al., 2015; Doorn, Etten & Gademan, 2013).

Bemoeizorgers geven aan dat zij vaak op een melding reageren door bij de desbetreffende persoon langs te gaan (int 2:59, 3:91, 4:57, 5:92, 6:69). Ook het belang van het bouwen aan een vertrouwensrelatie wordt bevestigd door bemoeizorgers (int 1:85, 3:45, 5:67, 6:70).

5. De social worker gaat in overleg met collega's

Naast dat de social worker zelf stappen kan ondernemen richting de betreffende persoon of de melder, kan hij ook in overleg gaan met zijn collega's. Deze actie komt onder andere heel duidelijk

naar voren in de Meldcode Huiselijk Geweld (Rijksoverheid, z.d.). Stap 2 van de meldcode luidt namelijk als volgt: *“Overleg met een collega en raadpleeg eventueel Veilig Thuis of een deskundige op het gebied van letselduiding.”* Veilig Thuis zal bij de meeste signalen van verward gedrag niet geraadpleegd hoeven worden. Echter kan er wel overleg worden gevoerd met collega's of bijvoorbeeld bemoeizorgers in de wijk.

Meerdere bemoeizorgers geven aan dat zij naar aanleiding van een melding in overleg gaan met hun collega's (int 2:64, 4:72, 5:47).

4.1.4 Samenwerking

Bij het handelen naar aanleiding van signalen van verward gedrag hoort ook een samenwerkingsaspect. Samenwerking met collega's, zoals hierboven beschreven, maar ook samenwerking met ketenpartners. Deze samenwerking kan van belang zijn bij het ontvangen van het signaal, maar ook bij het hulpverlening bij mensen met verward gedrag. Het Schakelteam beschrijft het belang van de samenwerking in het schakelprogramma 'Niemand tussen wal en schip'. Het derde element van hun opdracht luidt als volgt:

“Het Schakelteam bevordert dat professionals risico's nemen in het belang van hun cliënt en dat knelpunten waar ze tegenaan lopen opgelost worden. Hiervoor stimuleert het Schakelteam afspraken tussen ketenpartners over verantwoordelijkheden, samenwerking, informatiedeling en financiering.”

Het belang van samenwerking met ketenpartners wordt in de interviews ook onderstreept door bemoeizorgers en social workers (int 1:42, 2:49, 3:58, 4:46, 6:57, 7:69, 9:76). Eén van de bemoeizorgers verwoordt dit als volgt:

“Ja de lijntjes zijn heel kort hier, dat werkt prettig. Ook als er dreiging ontstaat in visie dan wordt er snel ook met elkaar gepraat. Daar ben ik wel tevreden over, het zijn geen eilandjes meer. Ik vind hier (...) dat je elkaar nodig hebt om goed de wijk te bedienen. In het voordeel van de burger.” (2:49)

Naast dat het belang van samenwerking benadrukt wordt, worden in bijna alle interviews voorbeelden genoemd van hoe de samenwerking met ketenpartners bij kan dragen aan de hulpverlening. Zo wordt er gesproken over het zoeken van de samenwerking met de wijkagent om terugval te signaleren (int 1:45), er worden voorbeelden genoemd van hoe je samen met een ketenpartner in gesprek kan gaan met iemand met verward gedrag (int 2:44, 3:17, 6:19). Daarnaast geven verschillende social workers en bemoeizorgers aan dat zij ook geregeld overleg hebben met ketenpartners. Dit kan zowel op casus- als op wijkniveau plaatsvinden (int 2:29, 4:78, 6:31, 7:69, 9:73).

Naast dat de bemoeizorgers en social workers positieve ervaringen vertellen, benoemen zij ook een aantal knelpunten op het gebied van samenwerking. Deze knelpunten liggen voornamelijk op het terrein van de communicatie met ketenpartners (int 1:62, 2:62, 3:56, 10:59, 11:53). Zo staat de bureaucratie in sommige organisaties in de weg om de zorg goed aan te laten sluiten. Hierdoor vallen mensen sneller buiten boord (int 1:62). Ook is er winst te behalen in de afstemming van wie welke taak heeft in een casus (int 11:53).

Social workers en bemoeizorgers laten zien dat samenwerking van belang is bij de hulpverlening aan mensen met verward gedrag en dat deze nog verder verbeterd kan worden.

Naast de vijf genoemde basis-handelingsperspectieven is ook onderzocht welke handelingsperspectieven de social workers nog meer kunnen gebruiken. In de volgende paragrafen is beschreven wat de handelingsperspectieven triage, empowerment, de inzet van het netwerk, actief

burgerschap en sociale innovatie bij kunnen dragen aan de hulpverlening aan mensen met verward gedrag.

4.1.5 Samenvatting

Social workers nemen besluiten vaak alleen. Dit doen zij dikwijls onbewust en gebaseerd op intuïtie, ervaring en techniek. Om een besluit te kunnen nemen, moeten er keuzeopties zijn. Deze opties worden in dit onderzoek aangeduid als handelingsperspectieven. Welk handelingsperspectief voor de social worker het meest relevant is, is afhankelijk van de kenmerken van de specifieke situatie en van de inschatting die de social worker maakt.

Er zijn vijf basis-handelingsperspectieven als het gaat om het reageren op een melding of signaal: de melder kan met een advies of een doorverwijzing zelfstandig verder, de social worker gaat een samenwerkingsrelatie aan met de melder, er wordt een geprotocolleerd traject in gang gezet, de social worker neemt de zorg van de melder over en zoekt contact met de cliënt of de social worker gaat in overleg met collega's. Social workers en bemoeizorgers laten daarnaast zien dat samenwerking van belang is bij de hulpverlening aan mensen met verward gedrag en dat deze nog verder verbeterd kan worden.

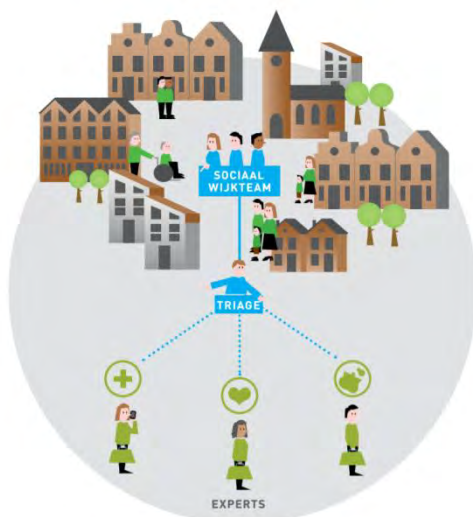
4.2 Handelingsperspectief 1: Triage

Wanneer er een signaal van iemand met verward gedrag binnenkomt kan triage helpend zijn om zo snel mogelijk passende hulpverlening te bieden. Triage is een hulpmiddel om een situatie snel in te kunnen schatten, te beoordelen en zorg te kunnen leveren die past bij de persoon, de situatie en het moment (Huibers et al. 2009, p. 11). Te veel zorg is namelijk te duur en kan de cliënt passief maken, te weinig zorg vergroot de kans op escalatie en hiermee het persoonlijk en maatschappelijk leed (Lange et al, 2015). Goede triage leidt ertoe dat specialistische hulp alleen ingezet wordt bij ernstige problematiek en dat onnodige doorverwijzing wordt voorkomen. Daarmee wordt de effectiviteit van de zorg vergroot (Lange de et al. 2015). Zo zorgt effectieve triage voor de beste ondersteuning op het juiste moment.

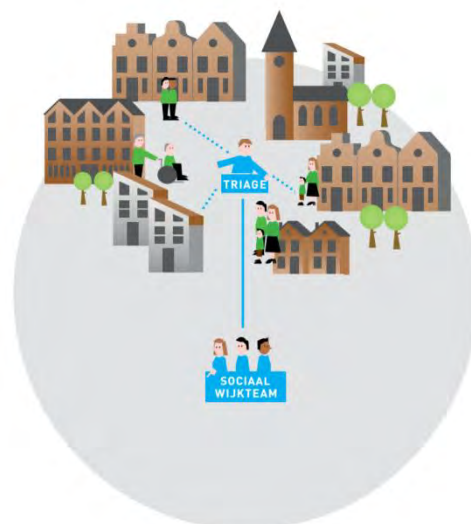
4.2.1 Triage in het sociaal domein

In het sociale domein kan triage vormgegeven worden door een triagemedewerker, deze persoon wordt ook wel een triagist genoemd. Uit praktijkonderzoek van Movisie blijkt dat 7% van de 140 onderzochte wijkteams werkt met een triagemedewerker (Arum & Schoorl, 2015, p. 26). Deze medewerker kan middels twee systemen in een gemeente of wijk geïntegreerd worden.

In het eerste systeem is de triagemedewerker achter het wijkteam geïntegreerd (figuur 4.1). Hij vormt een schakel tussen de wijkteams en de expertisepool voor specialistische zorg in de regio (Groen, 2016, p. 9). De triagemedewerker beoordeelt de ondersteuningsvragen vanuit het wijkteam en bepaalt de vervolgstappen. De triagist kan bijvoorbeeld een gedragsdeskundige of orthopedagoog zijn. Hij helpt het teamlid om de vraag of het signaal aan te scherpen zodat de wijkteammedewerker weer verder kan (Vat & Groen, 2015, pp. 6-8). De gedragsdeskundige kan ook direct doorverwijzen naar het expertteam. Dit gebeurt als er specialistische geestelijke gezondheidszorg nodig is.



Figuur 4.1



Figuur 4.2

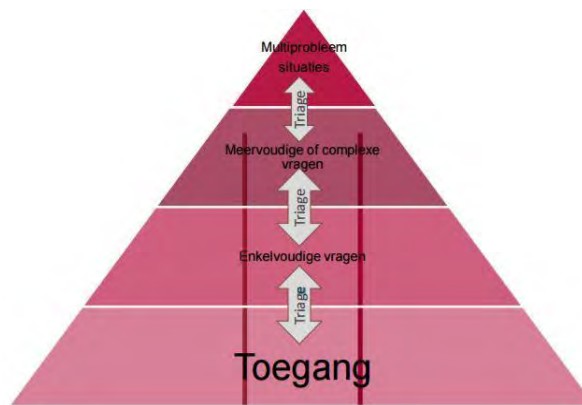
Bij het tweede systeem vindt de triage aan de voorkant van het wijkteam plaats door middel van een meldpunt (figuur 4.2). Dit meldpunt is er met name voor burgers (Groen, 2016, p. 9). De triagist vormt de schakel tussen de inwoners en het wijkteam. De triagist weegt de signalen af en schat in welke ondersteuning er nodig is. Dit wordt ook wel vraagverheldering genoemd (VNG, 2015, p. 3). Vervolgens geeft hij de melding door aan de hulpverlener die de best passende zorg kan verlenen,

bijvoorbeeld een wijkteammedewerker, een specialist of een medewerker van de GGD (Pistor, 2016, p. 12). De triagist heeft in dit systeem een belangrijke en verantwoordelijke rol.

De Vereniging van Nederlandse Gemeente (VNG) spreekt niet alleen over de positionering van een triagemedewerker maar ook over drie momenten waarop triage in het sociaal domein plaatsvindt. Namelijk:

1. het moment van vraagverheldering,
2. het moment van selectie en routeren van eenvoudige en/of complexe vragen en tenslotte
3. het moment van escalatie (VNG, 2015, p. 3).

Elk moment dat er een afweging gemaakt wordt over de routing van een vraag of casuïstiek kan gezien worden als een triagemoment en kan plaatsvinden in teamverband of op individueel niveau. Deze triage routing wordt geïllustreerd als een piramide (figuur 4.3). Per laag stijgt de complexiteit van de problematiek en maken betrokken hulpverleners de afweging welke zorg het meest aansluit bij de cliënt. Ook wordt bij ieder triagemoment gekeken naar de noodzaak van de interventie, of de interventie in verhouding staat tot de problematiek en of er al lichtere interventies gepleegd zijn (VNG, 2015, p. 3). De momenten van triage kunnen uitgevoerd worden op individueel niveau of teamniveau.



Figuur 4.3. Triage routing als een piramide

Social workers noemen in interviews twee verschillende posities van een triagemedewerker. Allereerst wordt er gesproken over een contactpunt of meldpunt van de gemeente. De medewerker van dit punt doet de eerste screening en verwijst de aanmelding naar de juiste zorgverlener (int 9: 4, 10:2, 11:1). Social workers geven ook aan dat de eerste triage in het wijkteam plaatsvindt. Dit kan direct bij de aanmelding (int. 10:1) zijn of bij de bespreking van de aanmelding in het teamoverleg (int 7:58, 8:1, 9:3, 11:1). Geen van de wijkteams werkt met een gedragsdeskundige of orthopedagoog (int 7, 8:2, 9:13, 10:5). Social workers geven wel aan dat zij in het proces van triage soms gebruik maken van (externe) deskundigen (int 7:58, 8:62, 9:7, 10:4). Van triage door een vaste triagemedewerker of door de triagemedewerker aan de voorkant van het wijkteam is volgens de geïnterviewden geen sprake.

In de interviews vertellen de social workers dat de triage plaatsvindt op basis van eigen kennis en ervaring (int 8:6-7, 9:13, 10:1, 11:4). Vier van de vijf social workers geven aan geen gebruik te maken van triage-hulpmiddelen, zoals methodieken, protocollen of stappenplannen (int 8:88, 9:112, 10:4, 11:5).

"Ik ben niet zo van de lijstjes, want dan ben je gelijk weer bezig om mensen in een hokje te stoppen", aldus een van de social workers (int 8:9).

Hierdoor is de kans aanwezig dat er door wijkteams verschillend wordt ingeschat welke hulp er nodig is (int 9:18, 11:8). Een social worker:

“Want het kan best zijn dat vier wijkteams net wat anders inschatten, iedereen doet het weer op zijn eigen manier”(int. 9:18).

In één wijkteam wordt er wel gebruik gemaakt van hulpmiddelen, hier wordt er gewerkt met een kwaliteitskader. Dat is een computersysteem met daarin onder andere documenten met handvatten voor diverse problematieken. Daarnaast bevat het kwaliteitssysteem ervaringen van andere wijkteammedewerkers en hun beoordelingen van producten en diensten. De social worker geeft aan dat dit kwaliteitssysteem helpt om gebruik te maken van ervaringen van anderen:

“Op het moment dat je in aanraking komt met iemand met verward gedrag, dat kan je kijken van: Wat zijn nou richtlijnen? Wat zijn procedures? Wat zijn best practices? Wat hebben anderen al gedaan? Welk contactpersoon heb ik daar mogelijk voor nodig?” (int 7:12).

De social worker geeft aan dat dit systeem kan helpen om de triage vorm te geven. Het overleg met collega's wordt door de social workers van groot belang geacht (int 8:59,10:9,11:4).

“Dit overleg zorgt ervoor dat je jezelf kan verantwoorden, mochten er achteraf problemen blijken te zijn”, aldus een social worker (int 8:59).

Social workers blijken in de praktijk nauwelijks met hulpmiddelen te werken. Zij geven triage vorm aan de hand van kennis en ervaring van zichzelf en hun collega's.

4.2.2 Privacy

Privacy speelt een belangrijke rol in het triageproces. De uitwisseling van informatie is noodzakelijk voor een adequate hulpverlening (VNG, 2015, p. 2). Wel moet er zorgvuldig met het uitwisselen van informatie omgegaan worden. De Beroepsvereniging van professionals in het sociaal werk beschrijft in artikel 10 van de 'Beroepscode voor de maatschappelijk werker' dat de professional alleen informatie over cliënten mag delen als daar toestemming voor is van de cliënt (Buitink & Fleischmann, 2013, p. 12). In artikel 13 van diezelfde beroepscode staat echter ook beschreven dat, wanneer de cliënt minderjarig is, hij niet in staat is tot zelfbepaling, hij zich in een gevaarlijke situatie bevindt, of hij een (mogelijk) gevaar voor zichzelf of de anderen is, de professional dan wel informatie mag delen. In alle gevallen dient de professional te overleggen met beroepsgenoten en/of professionals en verantwoordt hij zijn handelen tegenover de cliënt (Buitink & Fleischmann, 2013, p. 13). Het is dus zaak dat de professional nauwkeurig de belangen van de cliënt afweegt en daarbij de beroepscode, wet- en regelgeving in acht neemt gedurende het triageproces.

In de interviews zeggen social workers dat zij het belangrijk vinden om in het omgaan met privacy een afweging te maken (int 7:14, 8:58, 11:14). Daarnaast geven social workers aan dat ze altijd eerst de cliënt toestemming proberen te vragen voor zij informatie gaan delen (int 7:49, 8:13, 9:20, 11:16). Mocht het zo zijn dat de cliënt geen toestemming geeft, dan worden de belangen van de cliënt afgewogen. (int 7:48-49, 8:59, 10:14). Social workers wijzen op de mogelijkheid om informatie uit te wisselen zonder de privacy van de cliënt te schaden (int 7:14, 8:13, 9:19, 11:14). Zo vertelt een social worker dat hij een cliënt altijd anoniem bespreekt in het team (int 9:19). Social workers zijn zich in het proces van triage bewust van het belang van privacy en hebben zelf manieren gevonden om hier mee om te gaan.

4.2.3 Beroepsethiek

Beroepsethiek kan op vele wijze benaderd worden. In dit stuk staat het recht op de individuele vrijheid van de mens, en de spanning die dit op kan leveren centraal. In de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) staat beschreven: *“Iedereen heeft het recht op leven, vrijheid en onschendbaarheid van zijn persoon.”* (Verenigde Naties, 1948). De Duitse filosoof Immanuel Kant gaf hier al in de 18e eeuw woorden aan. Hij beschreef het recht op de individuele vrijheid als dat men in zelfstandigheid mag willen wat men wil en hier geen beperking van opgelegd mag krijgen (Kant, 1784). Zowel de VN als Kant benadrukt hiermee dat de mens vanuit de basis recht heeft op autonomie en dat hij vrij is om zijn leven te leven zoals hij dat wil. In de zoektocht naar passende

ondersteuning van de cliënt zal de social worker zich regelmatig bezighouden met vraagstukken die raken aan de autonomie en persoonlijke vrijheid van de cliënt. Vragen als: ‘Wanneer moet ik opschalen?’, ‘Hoelang mag deze man/vrouw zo doorgaan?’, ‘Wie grijpt in als ik het niet doe?’ zijn aan de orde van de dag in het sociaal werk. De social worker lijkt hiermee een keuze te moeten maken tussen de autonomie van de cliënt en zijn taak als social worker; het bevorderen van participatie, autonomie, en zelfredzaamheid van mensen binnen sociale en maatschappelijke verbanden (Jagt, 2006, p. 40). De social worker kan ervaren dat deze taak in strijd is met de vrijheid van de mens.

Dit soort vragen zijn te typeren als ethische vragen. Een ethische dilemma is complex en heeft niet één goed antwoord in zich. Om als social worker tot een beslissing te komen over op- of afschaling van de zorg kan er gebruik gemaakt worden van een ‘moreel beraad’. Een moreel beraad is een zelfonderzoek naar waarden en normen, aan de hand van een concreet voorbeeld. Het moreel beraad draagt bij aan het welbevinden van de hulpverleners (in verband met hun morele frustratie), het multidisciplinair samenwerken, en het verbeteren van de organisatie en kwaliteit van zorg voor (en met) de cliënt (Wijk & Molenwijk, 2009). Om het moreel beraad vorm te geven bieden Dartel en Molenwijk zeven handzame en praktische modellen om moreel beraad vorm te geven en in gesprek te gaan over ethiek (Manschot & Dartel, 2007).

De social workers geven in de interviews aan dat ze de ethische dilemma’s herkennen (int 7:15, 8:14, 9:21, 10:15, 11:17). Een van de social workers vertelt dat zij bijvoorbeeld een dilemma ervaart als ze bij een man thuis komt en ziet dat het huis vervuild is. Ze vraagt zich dan af:

“In hoeverre moet ik iemand vrij laten om zijn eigen leven te leiden en in hoeverre moet ik wel ingrijpen?” (int 8:14).

Als een social worker een ethische dilemma heeft, gaat hij of zij in gesprek met zijn team (int 8:14, 9:22, 11:17) of met een transformatiecoach (int 7:15). Bij het omgaan met ethische dilemma’s wordt niet gesproken over een methodiek die daarbij gebruikt wordt (int 7:14, 8:14, 9:21-22, 10:15, 11:17). Social workers herkennen de ethische dilemma’s en besteden hier aandacht aan door het dilemma met iemand te bespreken.

4.2.4 Samenvatting

Triage is een hulpmiddel waardoor de juiste hulp op het juiste moment gegeven kan worden. Het wordt gebruikt om een situatie snel in te kunnen schatten, te beoordelen en de zorg te kunnen leveren die past bij de persoon, de situatie en het moment.

Triage kan worden vormgegeven door middel van een triagemedewerker, deze kan gepositioneerd zijn aan de voor- en achterkant van een wijkteam. Uit onderzoek van Movisie blijkt dat 7% van 140 onderzochte wijkteams gebruik maakt gebruik van een triagemedewerker.

Triage kan ook uitgevoerd worden door de hulpverlener en zijn team. Er zijn drie momenten waarop triage kan plaatsvinden: het moment van vraagverheldering, het moment van selectie en routeren van eenvoudige en/of complexe vragen en het moment van escalatie.

Uit de interviews blijkt dat triage in de praktijk het meest uitgevoerd wordt door een meldpunt en door de individuele hulpverlener en zijn team. Om tot een juiste beoordeling te komen gebruiken social workers hun eigen kennis en ervaringen. Social workers geven aan nauwelijks gebruik te maken van hulpmiddelen als methodieken en protocollen. Hierdoor is de kans aanwezig dat er door wijkteams en individuen anders wordt ingeschat. Om triage niet alleen te maken leggen social workers casussen voor in het team.

Social workers zien privacy als een belangrijk aspect in triage, ze erkennen het als iets wat erbij hoort en hebben manieren gevonden om hier mee om te gaan. Per casus leggen ze deze dilemma’s voor aan collega’s. Dit geldt ook voor ethische dilemma’s.

4.3 Handelingsperspectief 2: Empowerment en inzet sociaal netwerk

De maatschappelijke context waar de social worker in werkt is voortdurend in verandering, hier moet hij zijn handelen steeds weer op afstemmen. Sinds januari 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van kracht. De kern van deze wet is het bevorderen van de eigen verantwoordelijkheid en de onderlinge solidariteit van de burgers. Social workers zullen dus aan de slag moeten met het versterken van de verantwoordelijkheid van de burgers en onderlinge solidariteit (Scheffers, 2015, p. 16). Hier liggen ook kansen als het gaat om handelen naar aanleiding van signalen van mensen met verward gedrag.

4.3.1 Oorsprong van empowerment en inzet van het sociaal netwerk

De term empowerment wordt op dit moment veel gebruikt, maar is zeker niet nieuw. Het gebruik van ervan heeft zijn oorsprong in de burgerrechtenbeweging van de jaren vijftig en -zestig (Rappaport, 1981) en de vrouwenbeweging van de jaren zestig van de vorige eeuw (Verzaal, 2002). Empowerment was in dat kader verbonden met het streven naar emancipatie van sociaal achtergestelde individuen en groepen. Op dit moment wordt de term empowerment vaak gebruikt bij kwetsbare doelgroepen (Driessens & Regenmortel, 2006).

Er zijn verschillende wetenschappers geweest die het begrip empowerment hebben gedefinieerd. Van Regenmortel (2009) hanteert in navolging van Rappaport (1981, 1984 en 1987) en Zimmerman (1995, 2000; Zimmerman & Warschawsky, 1998) de volgende definitie:

“Een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen grip krijgen op hun eigen situatie en omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie realiseren.”

De focus bij empowerment ligt op gezondheid, welzijn, krachten en omgevingsinvloeden en niet op problemen, risicofactoren en individualisering van problemen. Het is van belang om aan te merken dat empowerment geen methodiek of theorie, maar een denk- en handelingskader is (Regenmortel, 2009, p.24). Deze invulling van het begrip empowerment zal in dit onderzoek gehanteerd worden.

Naast de opdracht om eigen verantwoordelijkheid van mensen te vergroten, heeft de social worker de opdracht om onderlinge solidariteit te bevorderen. De ontwikkelingen van de Wmo vragen om een omslag van individueel cliëntgericht werken naar netwerkgericht werken. Dit kan door middel van de inzet van sociale netwerken. Bij de inzet van sociale netwerken wordt er op een ecologische manier hulp verleend. Dit houdt in dat er hulp wordt verleend aan de cliënt in relatie tot de sociale buitenwereld die hem of haar omringt. Het waren de sociaal werkster Carel Bailey Germain en de psycholoog Uri Bronfenbrenner die aan de oorsprong stonden van het hulpverleners vanuit een ecologisch perspectief (Steyaert & Kwekkeboom, 2012, p. 37). Dit perspectief op hulpverlening past bij de opdracht van de social worker om de onderlinge solidariteit te bevorderen.

4.3.2 Inzet van empowerment

Door middel van empowerment kan de zelfredzaamheid van de burger versterkt worden. Daarnaast is empowerment een belangrijke voorwaarde om de sociaal netwerkmethodiek in te kunnen zetten. Beide aspecten zouden mensen met verward gedrag verder kunnen helpen. Voor empowerment kunnen verschillende interventies gebruikt worden, waaronder interventies vanuit de oplossingsgerichte benadering. Deze interventies doen expliciet een beroep op de eigen kracht en mogelijkheden van de cliënt. Bij oplossingsgericht werken is het uitgangspunt dat de cliënt zelf de oplossing in huis heeft om zijn probleem op te lossen. Volgens van Hout & Witte (2016) is het van belang dat de social worker kijkt naar oplossingen die de cliënt zelf ziet. Dit kan de social worker onder meer doen door oplossingsgerichte vragen te stellen, complimenten te geven en aan de doelen van

de cliënt te werken met mensen die voor de cliënt belangrijk zijn. Er wordt actief gezocht naar uitzonderingen op het probleem (Hout & Witte, 2016, p. 130).

Een andere methodiek die empowerend kan werken is de taakgerichte hulpverlening (TGH). Eén van de vier subdoelen van de TGH is namelijk:

“potenties (krachtbronnen, hulpbronnen) en het probleemoplossend vermogen van de cliënt zijn versterkt (empowerment) zodat deze zelf aan probleemoplossing of -verlichting kan werken” (Jagt & Jagt, 2015).

Wezenlijk voor het werken vanuit de TGH is een redelijke mate van overeenstemming over het probleem en de te stellen doelen. Hier zal dus allereerst aan gewerkt worden. TGH kiest voor beperkte doelen en korte trajecten. Het overzienbare traject en de gerichtheid op een expliciet, haalbaar en door de cliënt gewenst doel, werken motiverend. De hulpverlener en de cliënt bepalen samen wat er aan het probleem gedaan kan worden en hoe dit moet gebeuren (Jagt & Jagt, 2015, pp. 6 - 7).

“Enerzijds doe je iets voor de cliënt om vertrouwen op te bouwen, anderzijds doe je een beroep op de eigen kracht, hoe klein ook.” (Scheffers, 2015, p. 17).

Bemoeizorgers geven in de interviews aan dat dit ook is hoe zij met mensen met verward gedrag aan de slag gaan. Ze gaan samen met de cliënt op zoek naar een oplossing die bij hem of haar past (int 2:50, 3:45). Daarnaast geven ze dit ook als advies aan social workers, probeer echt te kijken naar wat de cliënt zelf wil (int 5:86, 6:30).

In de interviews met social workers komt naar voren dat zij bij de hulpverlening aan mensen met verward gedrag gebruik maken van empowerende methodieken en interventies. Hierbij worden methodieken als de taakgerichte en de oplossingsgerichte methodiek genoemd (int 10:21-23, 11:18). Social workers zetten in op de eigen kracht van de cliënt (int 8:24, 9:29, 10:23, 11:27). Ze activeren de cliënt om zelf aan de slag te gaan. Daarbij kijken ze naar wat de cliënt zelf nog kan en waar hij hulp bij nodig heeft. Er wordt veel nadruk gelegd op het oplossend vermogen van de cliënt (int 8:25, 9:29, 10:23). Daarnaast wordt er gekeken naar datgene waar de cliënt zelf aan wil werken. Dit gebeurt door het stellen van vragen als:

“Waar ga je voor? Wat geeft je richting in het leven? Waar wil jij wel aan werken?” (int 5:27).

Deze vragen doen een appèl op het zelfbeschikkingsrecht van de cliënt. Het belang van dit appèl wordt ook onderstreept door de bemoeizorgers (int 2:52, 3:90, 5:86, 6:30). Zelfbeschikkingsrecht is iets wat social workers belangrijk vinden. Iemand heeft recht op zelfbeschikking en de social worker moet daarom steeds de verantwoordelijkheid bij de cliënt neerleggen (int 8:48, 10:24, 11:19-27). Een van de social workers merkt op dat niemand er gelukkig van wordt als hij zelf niets kan doen en alleen anderen voor hem bezig zijn (int 8:25).

Beperking

Tegelijkertijd zien social workers dat het voor mensen met verward gedrag lastig kan zijn om over hun gewenste situatie na te denken. Zij kunnen zo diep in de put zitten dat ze niet vooruit kunnen kijken (int 8:25, 9:27). Hierin ligt dus de beperking van empowerend werken.

Deze beperking wordt ook in de literatuur benoemd. Boumans (2012) geeft aan dat er bij de persoon wel sprake moet zijn van een zeker motivatie, iemand moet zelf ergens de hoop en kracht uit putten om te willen empoweren (Boumans, 2012, p. 79). Deze beperking neemt niet weg dat social workers bij mensen met verward gedrag op verschillende manieren werken aan empowerment en het versterken van de eigen kracht.

4.3.3 Belang van een vertrouwensrelatie

Een belangrijk aspect bij empowerment is het bouwen aan een vertrouwensrelatie. Een doel als 'zelfregie' worden bereikt wanneer er een duurzame vertrouwensrelatie wordt opgebouwd tussen de cliënt en de professional. Vanuit deze vertrouwensrelatie kan dan gezocht worden naar manieren om meer aan het roer te staan van het eigen leven en het sociaal netwerk te mobiliseren. Dit in tegenstelling tot wat soms verondersteld wordt, namelijk dat door maar 'los te laten' de zelfredzaamheid versterkt wordt (Boumans, 2012, p. 65). Een onderzoek, gehouden door Movisie, bevestigt dat het empowerend resultaat van professionele ondersteuning meer afhankelijk is van de kwaliteit van de samenwerkingsrelatie en de communicatie dan van andere zaken, zoals de interventie die wordt toegepast (Boumans, 2012, p. 76).

De kwaliteit van de samenwerkingsrelatie hangt af van verschillende factoren. Een goede samenwerkingsrelatie kenmerkt zich ten eerste door aandacht en empathie. Oprechte belangstelling, goed luisteren, niet per ongeluk toch de regie overnemen, zorgzaamheid en vertrouwen zijn elementen van de samenwerkingsrelatie die cliënten heel belangrijk vinden. Alleen vanuit die basis kan ook confrontatie plaatsvinden, iets wat in de methode van motiverende gespreksvoering als uitgangspunt geldt. Voor het daadwerkelijk kunnen inleven in de cliënt en zijn leefwereld biedt vooral de presentiebenadering veel aanknopingspunten. Daarnaast zijn ook samspraak en dialoog essentieel. Hiervoor is erkenning van de gelijkwaardigheid van verschillende kennisbronnen nodig. Deze aspecten van de samenwerkingsrelatie versterken de kwaliteit van de samenwerkingsrelatie en daarmee dus ook de kracht van het empowerende werken (Boumans, 2012, p. 76).

Bemoeizorgwerkers en social workers benoemen in de interviews het belang van het opbouwen van een vertrouwensrelatie (int. 1:85, 3:45, 5:67, 6:70, 7:23, 7:57, 8:57, 9:25, 10:19, 7:24, 11:19). Social workers geven aan dat het belangrijk is om aan te sluiten bij de persoon met verward gedrag (int 7:17, 9:26, 11:19). Contact is het eerste doel in de hulpverlening. Als social worker moet je in overleg gaan met de cliënt en niet meteen zaken gaan overnemen (int 7:17, 9:26). Een van de social workers verwoordt het als volgt:

"Heel laagdrempelig het contact aangaan. Kijk iemand is verward en wil gezien worden, je moet meegaan en laten zien dat je er bent. Dat vind ik erg belangrijk" (int 9:23).

Een andere social worker geeft aan dat hij korte termijn doelen stelt met de cliënt. Door die korte termijn doelen kan hij het vertrouwen van de cliënt winnen (int 10:21). Social workers zien ook het belang van het opbouwen van een vertrouwensband in als het gaat om empowerend te werken bij mensen met verward gedrag.

4.3.4 Inzet van het sociaal netwerk

Naast het werken aan empowerment en een vertrouwensband kan ook de social worker ook het sociale netwerk inzetten. Kruiswijk et al (2014) schrijft daar in een onderzoek voor Movisie het volgende over:

"Aandacht voor de relaties van cliënten verbetert de kwaliteit van zorg en ondersteuning" (Kruiswijk et al., 2014, p. 4).

Deze aandacht verlegt de focus van ziekte of gebrek, en de technische behandeling ervan, naar de mens en zijn omgeving. Dat is belangrijk om twee redenen.

In de eerste plaats staan mensen bijna nooit alleen; ze delen lief en leed met elkaar. Het verkennen van probleemsituaties wordt een stuk gemakkelijker als je daarin de kwaliteit van relaties meeneemt. Dat helpt om de situatie te begrijpen én om mogelijke oplossingen te vinden.

In de tweede plaats zal de professional steeds vaker niet alleen zelf verantwoordelijk zijn voor de oplossing van de vraag van de cliënt. Dat betekent dat de professional zich vaker moet richten op het toerusten van de cliënt en zijn netwerk om met de eigen hulpvragen aan de slag te gaan (Kruijswijk et al, 2014, p. 4). Bij het inzetten van het sociaal netwerk, is het in kaart brengen van het netwerk de eerste stap. Vervolgens wordt gewerkt aan het versterken of uitbreiden van het netwerk, op basis van de wensen van de cliënt. Voor zowel deze eerste stap als de vervolgstappen is een breed scala aan methoden en instrumenten beschikbaar³. Deze methoden en instrumenten kunnen de social worker helpen om het sociale netwerk van de persoon met verward gedrag in te zetten.

De sociaal netwerkmethodiek

Een van de praktische methodieken over hoe het sociaal netwerk in te zetten en te versterken is de sociaal netwerkmethodiek van Scheffers (Scheffers, 2015). De sociaal netwerkmethodiek heeft als doel om onderlinge relaties en wederkerigheid te versterken. Deze methodiek is bedoeld voor mensen die in hun dagelijks leven of bij ingrijpende gebeurtenissen ervaren dat hun netwerk niet vitaal genoeg is. Doelen van deze methodiek zijn het voorkomen van sociaal isolement en eenzaamheid en het bevorderen van onderlinge steun. Als social worker kun je burens met elkaar in contact brengen en op een laagdrempelige manier elkaar tot steun laten zijn. De social worker ondersteunt en motiveert de cliënt om zijn netwerk te vergroten, te versterken en/of bij zijn (probleemsituatie te betrekken door bijvoorbeeld het organiseren van een netwerkberaad (Scheffers, 2015). Meer over het activeren en betrekken van burgers is te lezen in hoofdstuk 4.4.

In de interviews geven social workers aan eigen kracht van de cliënt in te zetten. Bij het benoemen hiervan wordt in één adem ook de inzet van het netwerk genoemd. In gesprekken met cliënten vragen social workers naar wat de persoon zelf kan en wie hij in zijn netwerk heeft om hem te helpen (int 7:17, 8:30, 10:68, 11:21). Voor het inzetten en het versterken van het netwerk gebruiken social workers verschillende methodieken. Zo worden de verve-methodiek en de sociale netwerkversterking methode genoemd (int 7:22, 11:18). Andere genoemde hulpmiddelen zijn een ecogram, een sociogram en een netwerkberaad (int 7:28, 8:31, 9:65).

Social workers noemen veel voorbeelden van hoe zij het netwerk hebben ingezet bij mensen met verward gedrag. Een social worker vertelt over het betrekken van omwonenden om te voorkomen dat een man met verward gedrag opnieuw uit zijn huis gezet wordt (int 7:24) of het inschakelen van familie om de vervuilde woning van iemand met verward gedrag op te ruimen (int 8:15). Een ander voorbeeld is het inschakelen van de burens wanneer die e al een keer betrokken zijn geweest bij een cliënt (int 9:40). Deze voorbeelden laten zien dat het bij mensen met verward gedrag goed mogelijk is om het netwerk te betrekken. Dit is echter wel afhankelijk is van de kracht van het netwerk. Social workers geven aan dat er soms geen of maar een heel beperkt netwerk is (int 8:29, 9:69, 11:21). Daarnaast zijn er ook mensen die hun netwerk niet willen betrekken of belasten (int 9:66, 11:24). De inzet van het netwerk blijkt in de praktijk heel helpend te kunnen zijn, maar heeft ook zijn grenzen.

4.3.5 Samenvatting

Social workers hebben als taak om de eigen verantwoordelijkheid en onderlinge solidariteit van burgers te bevorderen. Door middel van empowerment kan de zelfredzaamheid van de burger versterkt worden. Voor empowerment kunnen verschillende interventies gebruikt worden uit de oplossingsgerichte benadering en de taakgerichte hulpverlening. Social workers maken bij de hulpverlening aan mensen met verward gedrag gebruik van empowerende methodieken en interventies. Zij zetten in op de eigen kracht van de cliënt en activeren de cliënt om zelf aan de slag

³ Movisie heeft in 'Aan de slag met sociale netwerken' de 44 meest bekende methoden voor de inzet van het netwerk verzameld (Kruijswijk et al., 2014).

te gaan. Tegelijkertijd merken social workers op dat er ook een beperking zit aan het empowerende werken. Daarbij kijken ze naar wat de cliënt zelf nog kan en waar hij hulp bij nodig heeft. Een belangrijk aspect bij empowerment is het bouwen aan een vertrouwensrelatie. Dit aspect wordt zowel door de literatuur als door de bemoeizorgwerkers en social workers benadrukt.

Bij het inzetten op de eigen kracht wordt door social workers ook de inzet van het netwerk genoemd. In gesprekken met cliënten vragen social workers naar wat de persoon zelf kan en wie hij in zijn netwerk heeft om hem te helpen. Social workers vinden de inzet van het netwerk in de praktijk heel helpend, maar dit kent zijn grenzen.

4.4 Handelingsperspectief 3: Actief burgerschap

Het is niet eenvoudig om als hulpverlener de capaciteiten van een kwetsbare cliënt te benutten en zijn netwerk in te zetten. Uit recent onderzoek van Movisie naar 32 wijkteams blijkt dat medewerkers van wijkteams het lastig vinden om aan te sluiten op deze kwetsbare burgers. Jansen et al schrijft daarover:

“Het aansluiten bij eigen kracht blijkt over het algemeen tijdrovend en ingewikkeld te zijn. Soms is er sprake van weerstand bij personen of gezinnen om hun omgeving te benutten of is er sprake van ‘dunne’ netwerken van mensen met meervoudige problematiek” (Jansen et al, 2017 pp. 13 - 14)

Actief burgerschap kan ingezet worden om kwetsbare burgers te laten participeren in de samenleving. Het heeft namelijk als hoofddoel dat het ten dienste moet zijn aan de (kwetsbare) burger (Rensen, 2014). Hiermee is actief burgerschap een middel dat ervoor zorgt dat niemand aan zijn lot overgelaten wordt, zonder daarmee het directe netwerk van de cliënt te belasten.

4.4.1 Actief burgerschap

Actief burgerschap is een breed begrip. Uit de vele beschikbare definities zijn er twee gekozen om actief burgerschap verhelderen. De eerste is van Lenos, Sturm en Vis, zij hanteren de definitie; ‘burgers die zich vaak vrijwillig inzetten ten dienste van de leefbaarheid, veiligheid, sociale cohesie’ (Lenos, Sturm & Vis, 2006, p. 41). De tweede definitie is van Movisie. Zij formuleert actief burgerschap als volgt: het door burgers zelf verantwoordelijkheid nemen voor het oplossen van maatschappelijke vraagstukken in de eigen omgeving, door zelf initiatieven te organiseren (Maat & Veldhuysen, 2011, p. 6). Beide definities gaan uit van de sterke burger die zich zo organiseert dat hij ten dienste is aan de samenleving, de wijk en het individu.

Actief burgerschap is niet nieuw, het bestaat al tientallen jaren in verschillende vormen (Bijlage 5). In 2000 is de huidige vorm ontstaan. Bij deze vorm van burgerparticipatie gaat het om burgerinitiatieven die ontstaan als de burger kansen ziet in zijn omgeving en zelf of samen met andere burgers werkt aan de ontwikkeling van iets moois op straat, in de wijk en de buurt (Wijdeven et al, 2013, p. 15). Deze nieuwe vorm past in de lijn van de nieuwe organisatie van het sociaal domein.

Het mes snijdt zo aan twee kanten: de overheid heeft het geluk dat voorzieningen in voor wijken - ondanks bezuinigingen - overeind blijven,- en bewoners beleven plezier aan hun wijk en blazen het nieuw leven in. Zo stimuleert actief burgerschap de sociale betrokkenheid van burgers en draagt het bij aan ‘partnerschap’ tussen burgers en overheid.

Uit de interviews komt naar voren dat burgerschap door social workers wordt gezien als een middel dat vele doelen dient. Allereerst geven social workers in de interviews aan dat ze geloven in de kracht van de wijk en dat burgerinitiatieven bijdragen aan de leefbaarheid, sociale cohesie en veiligheid in de buurt (int 7:43, 10:34). Ook wordt toegelicht dat actief burgerschap in sommige gevallen de voorkeur krijgt boven formele hulp:

“Voor sommige mensen is dat namelijk heel lastig om iemand op regelmatige basis thuis te hebben” (int 10:31).

Door de inzet van actief burgerschap kan diegene zich toch minder geïsoleerd voelen (int. 7:32-33). Ondersteuning door actieve burgers zou ook de plaats in kunnen nemen van het netwerk van de cliënt. Er is namelijk niet altijd sprake van een goed netwerk of het heeft al veel te verduren gehad (int 8:41, 9:42, 11:34).

De doelen van actief burgerschap die door social workers genoemd worden hebben als gemeenschappelijk kenmerk dat ze ten dienste staan aan kwetsbare burgers, hun netwerk en de wijk waarin zij wonen.

Social workers zien de inzet van burgers op verschillende wijze terugkomen in de wijk. Praktijkvoorbeelden die zij benoemen betreffen burgers die boodschappen voor elkaar doen, met elkaar meegaan naar het ziekenhuis (int. 10:36), elkaar helpen door expertise op verschillende levensgebieden⁴ te delen (int. 7:31, 9:34) of activiteiten organiseren in een inloophuis (int. 7:38, 11:37). Ook wordt genoemd dat burgers een signalerende functie hebben (int. 8:37, 10:28). Veel van de genoemde initiatieven zijn door burgers geïnitieerd en hebben geen oorsprong bij een zorgprofessional.

Een social worker benoemt nog dat niet iedere burger behoefte heeft aan burgerschapsinitiatieven:

"Sommige mensen hebben al zo lang geen contact meer, die zien niet meer in dat ze behoefte hebben aan contact" (int 8:43).

Het blijkt dat burgers verschillende behoeften hebben als het gaat om burgerschapsinitiatieven, en dat het verschil in burgerschapsinitiatieven divers is.

4.4.2 Aanjagen actief burgerschap

Actief burgerschap ontstaat vaak niet vanzelf. Evelien Tonkens, hoogleraar Actief Burgerschap aan de Universiteit van Amsterdam, ziet dat actief burgerschap gestimuleerd moet worden en ondersteuning verdient door professionals (Tonkens, 2014). Het is voor burgers namelijk niet eenvoudig om succesvolle initiatieven te ontplooiën die daadwerkelijk een bijdrage leveren aan een buurt of wijk. Van den Brink noemt vier vaardigheden die burgers hiervoor dienen te bezitten. Burgers dienen;

1. elkaar te zien als gelijkwaardig en elkaar ook zo te benaderen.
2. zich zelfstandig een weg te kunnen banen in de maatschappij en de cognitieve en sociale vaardigheden hiervoor te bezitten.
3. de bereidheid bezitten om als burgers rekening met elkaar te houden.
4. aanspreekbaar te zijn, de burger verschuilt zich niet bij problemen maar erkent eigen fouten en is bereid deze goed te maken (Brink, 2004).

Succesvol burgerschap draait niet enkel om burgers die de juiste vaardigheden bezitten. Ten diepste draait succesvol burgerschap om een cultuur waarin men zich bekommerd om de (kwetsbare) ander en de bereidheid om iets voor hem/of haar te doen. Op wijkniveau tot een cultuurverandering te komen vraagt om een intensieve investering van professionals.

In de interviews geven social workers aan dat zij bij het aanjagen en ondersteunen van actief burgerschap op verschillende knelpunten stuiten. Ze zien niet meteen resultaat waardoor de moeite die erin gestoken wordt een (te) grote investering is. Het gebrek aan tijd, energie en ruimte in het takenpakket worden als voornaamste reden genoemd om actief burgerschap niet in te zetten (int 8:35, 11:31).

"Tijd is gewoon de belangrijkste factor, als je er veel tijd en energie in kunt stoppen geloof ik er echt wel in" (int. 8:44).

Ook is het wantrouwen bij sommige burgers groot. Niet iedereen heeft genoeg vertrouwen in de mens om aan te sluiten bij burgerinitiatieven (int. 7:38, 8:39, 9:39).

"De cliënt heeft vaak geen zin of geen vertrouwen in de mens, dat is wel heel kenmerkend voor deze doelgroep" (int. 7:38).

Social workers kunnen een rol spelen bij het herstel van dit vertrouwen, mits zij hier voldoende ruimte voor maken en krijgen.

⁴ [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/8-fasenmodel%20\[MOV-1980174-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/8-fasenmodel%20[MOV-1980174-1.0].pdf) bzl.11

4.4.4 Inzet ABCD Methode door social worker

Movisie heeft uitgebreid onderzoek gedaan naar het ontplooiën en activeren van actief burgerschap. Uit dit praktijkgerichte onderzoek blijkt dat gemeenten, hulpverleners en opbouwwerkers een grote invloed hebben bij het ontstaan van actief burgerschap. Er zijn negentien methoden gevonden die gemeenten en/of professionals kunnen inzetten bij het activeren van burgers (Maat & Veldhuysen, 2011).

Een van de beschreven methoden is de ABCD-methode. Deze methode is ontwikkeld in Amerika en in 2000 geïntroduceerd in Nederland. Het overkoepelende doel van de ABCD-methode is het van binnenuit werken aan een in economisch, cultureel en sociaal opzicht leefbare buurt, door sociale relaties tot stand te brengen en onvermoede capaciteiten van bewoners, organisaties en instellingen binnen de lokale gemeenschap te mobiliseren (Engbersen & Rensen, 2014, p. 11). De methode kan hulpverleners en gemeenten handvatten bieden bij het ontplooiën van actief burgerschap.

De ABCD-methode bestaat uit vijf onderdelen:

1. Het in kaart brengen van de aanwezige capaciteiten en vaardigheden in de wijk aan de hand van een uitgebreide vragenlijst. Deze inventarisatie richt zich op de capaciteiten van individuele bewoners, maar ook op informele netwerken, de welwillendheid van instituties en de fysieke kwaliteiten in de buurt;
2. Het bouwen aan relaties tussen hulpbronnen in de buurt, in contact brengen van individuen met anderen, met organisaties en instituties;
3. Het activeren van een buurt rond economische ontwikkelingen en een communicatienetwerk;
4. Het samenbrengen van een wijk rond een visie en een plan voor de gemeenschap, gericht op de lange termijn en het oplossen van concrete problemen;
5. de zoektocht naar steun van buiten. Hier probeert de wijk externe middelen aan te boren en vrij te maken ter ondersteuning van de lokaal aangestuurde ontwikkelingen, in aanvulling op de stevige basis van eigen bronnen (Engbersen & Rensen, 2014, p. 11).

De onderdelen hebben geen volgorde in zich en kunnen los van elkaar geïntegreerd worden in het sociaal domein.

De ABCD-methode heeft in de praktijk heel veel verschillende toepassingen, afhankelijk van de lokale context en wat voor een gemeenschap zelf belangrijk is. Er zijn de afgelopen jaren in diverse Nederlandse gemeenten pilots gedraaid waarin geëxperimenteerd werd met de toepassing van de methode. Uit de evaluatie van deze pilots en onderzoek naar praktijkervaring van de ABCD blijkt dat het complex is om de methode als geheel te implementeren binnen het sociaal domein van gemeenten (Bodd, 2003; Davelaar & Veldboer, 2008; Huygen, Davelaar & Daal, 2006). Hiermee is de methode echter niet afgeschreven. Er zit namelijk een heel aantal werkzame elementen in de methode, waaronder de aanwezigheid van professionals in de wijk, de benadering waarbij initiatieven daadwerkelijk bij bewoners vandaan komen en het belang van kleine en snelle resultaten voor de motivatie van burger (Brörmann, 2010, p. 21). Meer werkzame elementen en succesfactoren van de methode zijn terug te lezen in Bijlage 6.

Social workers geven aan niet bewust gebruik te maken van methoden bij het aanjagen en/of ontplooiën van burgerschapsinitiatieven (int. 7:41, 8:46, 10:29, 11:40). Wel blijkt uit de gegeven praktijkvoorbeelden dat zij voornamelijk het tweede onderdeel van de ABCD-methode inzetten: 'bouwen aan relaties tussen hulpbronnen in de buurt, in contact brengen van individuen met anderen, met organisaties en instituties' (int 7:28, 8:40, 9:34, 10:35-38, 11:37). Social workers schetsen hierbij verschillende situaties:

"Een van onze medewerkers probeert nu ouders van kinderen met autisme met elkaar in contact te zodat ze wat voor elkaar kunnen betekenen (int. 7:43)",

‘Er klopte een mevrouw bij ons aan die wilde graag wat doen voor een ander in de wijk, nu is ze maatje van iemand uit de wijk waar ik mij al een tijdje zorgen over maakte’ (int. 10:38).

Verder spelen buurthuizen of wijkcentra regelmatig een rol spelen bij burgerschapsinitiatieven die ontstaan (int. 7:36, 11:37). Over het algemeen zijn de initiatieven die social workers aanjagen/ondersteunen te typeren als kleinschalig en gericht op verbinding.

4.4.5 Samenvatting

Uit de literatuur blijkt dat het tijdrovend en ingewikkeld is om aan te sluiten bij het netwerk en de eigen kracht van kwetsbare burgers. Actief burgerschap kan er voor zorgen dat kwetsbare burgers kunnen participeren in de samenleving. Actief burgerschap krijgt vorm door burgers die zich vaak vrijwillig inzetten ten dienste bijvoorbeeld leefbaarheid, sociale cohesie en andere maatschappelijke vraagstukken. Het beeld van burgers die zich inzetten past binnen de visie van de participatiesamenleving.

Burgerschapsinitiatieven ontstaan niet zomaar. Het is voor burgers lastig om succesvolle initiatieven te ontplooien die daadwerkelijk wat bijdragen aan de buurt of wijk (Tonkens, 2014). Om tot succesvolle initiatieven te komen hebben burgers een aantal vaardigheden nodig, ook hebben zij moed nodig om niet mee te gaan in een cultuur van individualisatie. De ondersteuning van professionals is belangrijk in de totstandkoming van actief burgerschap.

Uit praktijkonderzoek van Movisie blijkt dat gemeenten en professionals een grote rol kunnen spelen bij het aanjagen van actief burgerschap. Eén van de negentien, door Movisie beschreven methoden is de ABCD-methode. Deze methode kan door social workers gebruikt worden bij het stimuleren van actief burgerschap. De werkzame elementen van deze methodiek zijn; de aanwezigheid van professionals in de wijk, de benadering waarbij initiatieven daadwerkelijk bij bewoners vandaan komen en het belang van kleine en snelle resultaten die voor motivatie bij burgers zorgen.

Uit de interviews blijkt dat social workers actief burgerschap zien als een waardevolle toevoeging, ze geloven dat het bijdraagt aan de leefbaarheid, sociale cohesie en veiligheid in de buurt. Actief burgerschap kan zelfs de voorkeur krijgen boven formele hulp en de inzet van het netwerk.

Het aanjagen van actief burgerschap vraagt van de social workers een grote investering. Er is een gebrek aan tijd, energie en ruimte in het takenpakket om actief burgerschap te ondersteunen en aan te jagen. Burgerschapsinitiatieven die toch van de grond komen, worden veelal volledig geïnitieerd door burgers, zijn kleinschalig en brengen burgers met elkaar in contact. Daarbij zoeken social workers ter bevordering van de sociale cohesie de verbinding met opbouwwerkers en buurthuizen.

4.5 Handelingsperspectief 4: Sociale innovatie

Hoe beweeg ik mee met de dagelijks veranderende praktijk? Wat te doen wanneer de huidige aanpak niet meer voldoet? Wat zijn creatieve mogelijkheden om mensen met verward gedrag de ondersteuning te bieden die ze nodig hebben? Zomaar een aantal vragen die de social worker zichzelf kan stellen als het gaat om het opvangen van-, en het hulp bieden aan personen met verward gedrag.

4.5.1 Sociale innovatie

Sociale innovatie is een middel om te komen tot een sluitende aanpak van mensen met verward gedrag. Sociale innovatie is een breed begrip. De European Commission heeft uit tientallen bestaande definities voor sociale innovatie een eenduidige definitie geformuleerd.

“Sociale innovatie is de ontwikkeling en implementatie van nieuwe ideeën (producten, diensten en modellen) om aan de sociale behoeften te voldoen en het creëren van nieuwe sociale relaties of samenwerkingsverbanden” (European Commission, 2013).

Dit onderzoek maakt gebruik van deze definitie.

Sociale innovatie heeft ‘sociaal’ zowel doel en middel. Scheffelaar en Kuiper; “Sociale innovatie is goed voor de samenleving als geheel en voor het welzijn van individuen” (Scheffelaar & Kuiper, 2017, p. 40). Ook beschrijven Scheffelaar & Kuiper dat sociale innovatie een aantal beloften met zich meedraagt.

Sociale innovatie:

- kan bijdragen aan nieuwe en efficiëntere antwoorden op groeiende sociale problemen en behoeften;
- mobiliseert en betreft lokale partijen bij het vinden van antwoorden op complexe sociale en samenlevingsvraagstukken;
- komt door nieuwe vormen van samenwerking met verschillende belanghebbenden, inclusief groepen die er profijt van hebben, tot nieuwe en passende oplossingen;
- draagt bij aan empowerment van profijtgroepen;
- kan kostenbesparend werken (Scheffelaar & Kuiper, 2017, p.6).

Scheffelaar en Kuiper tonen met hun visie op innovatie aan dat sociale innovatie ook ondersteunend is voor het welzijn van de buurt en het de samenwerking bevordert tussen burgers, kleine en grote organisaties. Zo profiteren behalve mensen met verward gedrag veel meer partijen van sociale innovatie.

Er wordt zowel landelijk als lokaal aandacht gegeven aan een innovatie van de aanpak van mensen met verward gedrag. In het plan van aanpak van de gemeente Drenthe genaamd ‘Drentse aanpak verwarde personen’ staat beschreven:

“Innovatie moet een kans krijgen. Wat kunnen we organiseren om ons werk slimmer te doen, om de verwarde persoon beter van dienst te kunnen zijn of overlast van gedrag van verwarde personen te doen afnemen?” (Gemeente Drenthe, 2016, p. 8).

De Kafkabrigade deed in opdracht van het Aanjaagteam landelijk praktijkonderzoek naar personen met verward gedrag. Zij trekken innovatie breder:

“een deel van de problemen kan niet worden opgelost door individuele professionals. Die problemen vragen om innovatie” (Widlak & Lüschen, 2016, p. 8).

Zowel landelijk als op gemeentelijk niveau is men er zich van bewust dat innovatie nodig is om te komen tot een sluitende aanpak van mensen met verward gedrag. Dit hoofdstuk richt zich specifiek op innovatie door de social worker die werkzaam is in een wijkteam van de een gemeente.

4.5.2 Intrapreneurship

Om te komen tot innovatie binnen organisaties zijn er intrapreneurs nodig. Dit zijn individuen in (grote) ondernemingen die zich bezighouden met ondernemerschap (Wennekers & Thurik, 1999). Jonk en Wennekers noemen een aantal kerneigenschappen die intrapreneurs nodig hebben. Namelijk initiatiefrijk, nieuwsgierig, out of the box denkers, durven zich laten horen, overtuigend, verantwoordelijk en bereid om risico's te nemen (Jong & Wennekers, 2008, p. 04).

Movisie beschrijft specifieke eigenschappen die entrepreneurs in het sociaal domein nodig hebben. Dit zijn kansen en uitdagingen opsporen, ideeën genereren, ideeën ontwikkelen en testen, haalbaarheidsonderzoek doen, de innovatie kunnen opleveren en implementeren, de innovatie laten groeien, opschalen en verspreiden en tenslotte kunnen bijdragen aan systeemverandering. (Scheffelaar & Kuiper, 2017, p. 28) Wanneer intrapreneurs één van deze vaardigheden niet bezitten en wel nodig heeft in het proces, is het belangrijk dat hij de verbinding weet te leggen met mensen die wel in het bezit zijn van de benodigde vaardigheden.

Organisaties kunnen invloed hebben op de mate waarin werknemers innoveren. Voor sociale innovatie is ruimte nodig. Ruimte voor individuele medewerkers om zich te kunnen ontplooiën, om optimaal gebruik te maken van hun talenten. TNO en de Utrecht University School of Economics hebben onderzocht welke factoren van belang zijn voor het stimuleren van intrapreneurship. Zij constateren dat medewerkers het vertrouwen, de middelen en tijd moeten krijgen om ondernemend en vernieuwend bezig te kunnen zijn. Hierdoor worden kansen gecreëerd om te komen tot innovatie. Daarnaast is samenwerking met externe partners is een belangrijke factor voor het intrapreneurship van medewerkers (Preenen, Liebrechts & Dhondt, 2015, p. 01).

Hornsby et al. noemt vijf factoren waardoor individuen aangemoedigd worden tot het zich richten op ondernemende activiteiten binnen een organisatie. Deze factoren zijn: een gepaste toepassing van beloningen, steun vanuit top management, het beschikbaar stellen van middelen, steun vanuit de organisatie en een goede risicohouding (Hornsby et al. 2002).

Van alle factoren die van invloed zijn op intrapreneurship is het belangrijkste dat de intrapreneur de ruimte krijgt (Brussel, 2013, p. 235) Zonder ruimte geen intrapreneurship, het is dé noodzakelijke voorwaarde voor het ontwikkelen van nieuwe initiatieven.

4.5.3 Innoveren in de praktijk

Uit onderzoek van Overvoorde en Biemans blijkt dat innoveren in welzijnsorganisaties in de praktijk niet eenvoudig is. Welzijnswerkers ervaren de registratieplicht en de beperking van protocollen. Ook de focus op productie en andere wet en regelgeving zijn blokkerend voor hun creatieve denken over innovatieve werkwijzen (Overvoorde & Biemans, 2013, p. 214-215). Daarbij creëren sommige organisaties regels en procedures om werkprocessen te standaardiseren en onzekerheid in de bedrijfsvoering zo veel mogelijk weg te nemen.

Te veel regels ontmoedigt de medewerkers echter om te ondernemen. (Jong & Wennekers, 2008, p. 36). Het praktijkonderzoek van Overvoorde en Biemans wijst uit dat dit ook geldt voor welzijnsorganisaties (Overvoorde & Biemans, 2013, p.215).

Van Brussel heeft een instrument ontwikkeld voor professionals die handvatten biedt om te innoveren binnen hun organisatie. Dit praktische faseprogramma leidt de werknemer in zes stappen naar innovatie. Deze zes stappen staan toegelicht in Bijlage 7. Het programma is niet toegespitst op een bepaalde beroepsgroep, daarom dient de social worker dit in overeenstemming met een leidinggevende verder te specificeren (Brussel, 2013).

Van Brussel zegt over het programma:

“De beschreven strategie dient gezien te worden als een voorbeeld dat wellicht inspireert tot experimentele toepassingen in de praktijk. Uiteraard zal die op basis van toekomstig onderzoek moeten worden gevalideerd en verfijnd” (Brussel, 2013, p. 244).

Binnen organisaties kan dit instrument aan de praktijk getoetst- en naar eigen inzicht aangepast worden.

Uit de interviews blijkt dat social workers uiteenlopende associaties hebben bij innoveren in wijkteams. Van het oprichten van een wandelclub (Int. 8:52) tot cliënten laten deelnemen aan buurtmaaltijden (int. 10:41) en van het integreren van een nieuwe methodiek (Int. 7:11) tot het betrekken van ervaringsdeskundigen (int. 10:44).

Social workers geven aan innovatie een lastig thema te vinden (int. 8:63, 9:77). Twee social workers geven aan dat wanneer ze zelf geen initiatief nemen tot innoveren hier ook niet toe worden aangezet door collega's of leidinggevenden (int. 9:49, 11:41).

"Wat je hier ziet gebeuren is dat mensen vanuit oude organisaties hier hebben gesolliciteerd die zeggen: 'We zijn nu ruim twee jaar onderweg, ik doe nog steeds hetzelfde'. Ik zeg: 'Nou dan doe je het niet goed. Je zou nieuwe, verfrissende dingen moeten doen, die bijdragen aan een andere samenleving'" (int 7:5).

Verfrissende dingen doen en out of the box werken is voor een social worker niet eenvoudig.

"Ik denk wel, nu we het hier over hebben gehad dat het (sociale innovatie red.) best heel minimaal is omdat je best wel de standaard protocollen en routing naloopt. (...) Voornamelijk in het begin denk ik dan ik ga de houding aannemen van contact maken en dan verder kijken. Dat is wel een beetje de standaard houding die ik aanneem (9:78)."

Wanneer social workers aangeven dat er veel ruimte is voor innovatie wordt niet genoemd welke rol zij hebben gehad bij de totstandkoming van innovatieve ideeën (7:45, 10:46). Het delen van een innovatieve werkwijze of aanpak vinden social workers wel erg belangrijk. Zowel met directe collega's als met hulpverleners van andere organisaties (int. 8:52, 9:53).

4.5.4 Huidige initiatieven

Er zijn enkele innovatieve ideeën die de aanpak van personen met verward gedrag stimuleren en landelijke aandacht hebben gekregen.

GGZ-instelling Dimence is bijvoorbeeld dit voorjaar gestart met het uitvoeren van Street-triage. Deze op Brits gebaseerde methode is eenvoudig en doeltreffend. Wanneer er een melding van overlast door een 'verwarde persoon' binnenkomt gaat er een team van een sociaal psychiatrisch verpleegkundige, een ambulanceverpleegkundige en een politieagent heen. Ter plekke wordt beoordeeld welke zorg er nodig is (GGZ-Nederland, 2017, p. 8).

De andere innovatie betreft de psycholance. Dit is een pilot voor het vervoer van psychiatrische cliënten van huis naar bijvoorbeeld een instelling. Deze auto is niet herkenbaar als ambulance of GGZ-voertuig en kan als minder stigmatiserend ervaren worden, aldus de bedenkers. Het voertuig is bedoeld voor psychiatrische patiënten die onder begeleiding van een professional vervoerd moeten worden, maar waar geen sprake is van fysiek medische problemen of dreigend gevaar (GGZ nieuws, 2017). Beide innovaties zitten op dit moment in een pilotfase, wanneer deze goed doorlopen wordt kan er op meerdere plekken in het land mee geëxperimenteerd worden.

Hoewel deze innovaties bijdragen aan de realisatie van een sluitende aanpak van personen met verward gedrag zijn ze niet representatief voor wat social workers in een wijkteam nodig hebben. Er zijn in de literatuur nog geen voorbeelden te vinden van innovaties die ontstaan zijn in het wijkteam om de aanpak van personen met verward gedrag te bevorderen.

In de interview worden er door de social workers enkele voorbeelden van innovatieve projecten genoemd die er binnen wijkteams draaien. Zo wordt er geëxperimenteerd met de inzet van social media (int. 11:50) en ervaringsdeskundigen (int. 7:25, 10:44).

In Enschede draait het project grootschalig luisteren. Tijdens dit project worden er verhalen uit de wijk of buurt opgehaald om meer zicht te krijgen op wat er leeft in de wijk. Dit project is een onderdeel van een kwaliteitskader dat ontwikkelt wordt. Dit kwaliteitskader wordt gemaakt voor de wijkteams van Enschede en richt zich op de inclusieve samenleving, kernwaarden en de transformatie (int. 7:7). De initiatieven richten zich niet specifiek om mensen met verward gedrag. Wel worden deze innovaties ingezet om kwetsbare burgers te ondersteunen.

4.5.5 Samenvattende analyse

Bij het creëren van een sluitende aanpak voor mensen met verward gedrag kunnen social workers tegen knelpunten aanlopen die vragen om een creatieve benadering of oplossing. Door innovatie kunnen social workers komen tot een nieuwe, slimme en innovatieve aanpak voor deze groep mensen.

Innovatie in het sociaal domein wordt aangeduid als sociale innovatie. ‘Sociaal’ is zowel het doel als middel. De European Commission hanteert de definitie; *“Sociale innovatie is de ontwikkeling en implementatie van nieuwe ideeën (producten, diensten en modellen) om aan de sociale behoeften te voldoen en het creëren van nieuwe sociale relaties of samenwerkingsverbanden”* (European Commission, 2013). Dit onderzoek maakt gebruik van deze definitie van sociale innovatie.

Hornsby et al. noemt vijf factoren waardoor individuen aangemoedigd worden tot het zich richten op ondernemende activiteiten binnen een organisatie. Deze factoren zijn: een gepaste toepassing van beloningen, steun vanuit top management, het beschikbaar stellen van middelen, steun vanuit de organisatie en een goede risicohouding (Hornsby et al. 2002).

Van alle factoren die van invloed zijn op intrapreneurship is het belangrijkste dat de intrapreneur de ruimte krijgt (Brussel, 2013, p. 235).

Uit de interviews blijkt dat social workers uiteenlopende associaties hebben bij innovatie. Dit blijkt uit de diversiteit aan voorbeelden die zij geven. Social workers vinden innovatie een lastig thema en zijn afhankelijk van hun eigen initiatief om tot innovatie te komen. Ze worden hier niet toe aangezet door leidinggevenden of collega’s. Wel wordt het delen van vernieuwde werkwijzen erg belangrijk gevonden.

The background of the slide is an abstract painting composed of thick, expressive brushstrokes. The color palette is dominated by various shades of green and blue, ranging from dark, almost black tones to bright, vibrant hues. The strokes are layered and textured, creating a sense of depth and movement. The overall effect is reminiscent of a modernist or expressionist style.

Hoofdstuk 5

Conclusie en discussie

Een beschrijving van de conclusies en de bespreking van het onderzoek door middel van een discussie.

Conclusie en discussie

5.1 Conclusie

In de conclusie wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag. De hoofdvraag die in dit onderzoek centraal staat luidt als volgt:

“Welke handelingsperspectieven kan de social worker uit de wijk gebruiken om te handelen bij signalen van personen met verward gedrag, passend bij het huidige welzijnsstelsel, vanuit een persoonsgerichte aanpak?”

5.1.1 Personen met verward gedrag en ‘hun’ maatschappelijke context

Voordat de hoofdvraag beantwoord kon worden, is in kaart gebracht wie de personen met verward gedrag zijn en wat ‘hun’ maatschappelijke context is. Er kan geconcludeerd worden dat de mensen met verward gedrag een hele diverse groep vormen en dat de problematiek rond personen met verward gedrag complex is.

Mensen met verward gedrag zijn mensen die grip op hun leven (dreigen te) verliezen, waardoor het risico aanwezig is dat zij zichzelf of anderen schade berokkenen. Uit het onderzoek is gebleken dat mensen met verward gedrag kwetsbare burgers in onze samenleving zijn en dat zij op verschillende levensdomeinen een kwetsbaarheid kunnen hebben om verward gedrag te gaan vertonen. Kwetsbaarheidsfactoren die uit interviews met bemoeizorgers naar voren komen zijn psychiatrie, een verstandelijke beperking, middelengebruik en eenzaamheid. Het begrip ‘verwarde personen’ blijkt een onvolledige en stigmatiserende uitdrukking te zijn voor een complexe doelgroep. Media en de individualiserende samenleving spelen hierin een belangrijke rol. De politie heeft in 2011 de E33-melding geïntroduceerd. Opvallend is dat het (aantal meldingen van) personen met verward gedrag sindsdien sterk is toegenomen. De overheid probeert door de inzet van het Schakelteam gemeenten te stimuleren om te komen tot een sluitende aanpak van personen met verward gedrag.

Uit de literatuur en interviews blijkt dat de huidige aanpak van personen met verward gedrag veel knelpunten kent. Deze variëren van haperende beleidsmiddelen tot het gebrek aan een werkzame zorgstructuur en een constructieve cultuur binnen gemeenten. Daarnaast blijken er op het gebied van vroegsignalering en preventie ook verschillende knelpunten te zijn. Hulpverleners blijken onvoldoende alert zijn op zorgwekkende signalen en niet voldoende handelingsperspectieven te ervaren in de aanpak van mensen met verward gedrag.

5.1.2 Signaleren van mensen met verward gedrag

Dit onderzoek heeft in kaart gebracht wat volgens bemoeizorgers signalen van mensen met verward gedrag zijn en via welke kanalen deze gesignaleerd worden. Het blijkt dat er veel verschillende materiële en immateriële signalen zijn van mensen met verward gedrag. De meest genoemde signalen door bemoeizorgers zijn huurproblemen, overlast, vervuiling van de woning, geïsoleerd komen te staan en rondhangen op verschillende plekken in de wijk. Verschillende voorbeelden hebben laten zien dat het feit dat er meerdere signalen binnenkomen, een reden kan zijn om in actie te komen naar aanleiding van die signalen. Daarnaast blijkt er bij mensen met verward gedrag vaak sprake te zijn van een opeenstapeling van problemen en soms een dubbele diagnose, dit wordt aangegeven door bemoeizorgers en bevestigd door de literatuur. Verder valt op dat er nog niet eerder onderzoek gedaan is naar de signalen van mensen met verward gedrag en dat er dus vanuit de literatuur geen overzicht van deze signalen beschikbaar is.

Naast de complexiteit van de signalen blijkt er ook een grote diversiteit aan mogelijke signaleerders van mensen met verward gedrag te zijn. De signaleerders zijn op verschillende plekken in de samenleving terug te vinden. De meest genoemde signaleerders door bemoeizorgers zijn familie en burens, de woningbouwvereniging, de politie, wijkvoorzieningen en outreachende hulpverleners. De genoemde mogelijke signaleerders komen overeen met de betrokken partijen die het Aanjaagteam beschrijft in haar rapportages.

Er is gebleken dat er op dit moment geen signaleringsmodellen of methoden bekend zijn voor het signaleren van mensen met verward gedrag. Er bestaan wel verschillende algemene signaleringsmodellen, maar bemoeizorgers geven aan dat deze niet ingezet worden bij de signalering van mensen met verward gedrag. Bemoeizorgers en social workers geven aan dat zij op verschillende manieren de signalen van mensen met verward gedrag in kaart brengen, waarbij het in kaart brengen van signalen in teamoverleg het meest genoemd wordt. Er is dus een grote diversiteit in signalen, signaleerders en het in kaart brengen van signalen van mensen met verward gedrag.

5.1.3 Handelingperspectieven voor de social worker

De literatuur heeft aangetoond dat social workers vaak alleen besluiten tot welke actie zij overgaan. Om tot een besluit te komen heeft de social worker handelingperspectieven nodig. De literatuur beschrijft vijf basis-handelingperspectieven die de social worker kan inzetten. Deze blijken in meer of mindere mate ingezet te worden door bemoeizorgers als zij een signaal van iemand met verward gedrag ontvangen. Daarnaast is naar voren gekomen dat social workers en bemoeizorgers de samenwerking met ketenpartners van groot belang vinden bij de hulpverlening aan mensen met verward gedrag. In dit onderzoek verder onderzocht hoe de social worker triage, empowerment, actief burgerschap en innovatie in kan zetten om te komen tot een sluitende aanpak voor mensen met verward gedrag. Hieronder wordt beschreven wat er geconcludeerd kan worden na het onderzoeken van deze vier handelingperspectieven.

1. Triage

Triage is een middel om iemand met verward gedrag op het juiste moment passende ondersteuning te bieden. De literatuur laat zien dat het proces van afwegen en inschatten kan worden uitgevoerd door zowel een triagemedewerker die gepositioneerd is aan de voor- of achterkant van een wijkteam, als door de hulpverlener zelf en zijn team. Uit onderzoek van Movisie blijkt dat slechts 7% van de 140 onderzochte wijkteams een triagemedewerker inzet. Uit de interviews met social workers kan opgemaakt worden dat triage in de praktijk voornamelijk wordt gedaan door een meldpunt aan de voorkant van een wijkteam en door de individuele hulpverlener en zijn team. Geconcludeerd kan worden dat triage niet op één plek gebeurt maar dat de social worker dit continu in de hulpverlening doet. Specialisten komen daarbij weinig in het triageproces voor.

Opvallend is dat de social worker in het proces van triage geen gebruik maakt van protocollen of methoden, hierdoor bestaat de kans dat social workers en teams verschillende inschattingen maken. Uit de literatuur komt naar voren dat social workers gedurende het triageproces te maken krijgen met privacy en ethische dilemma's. In de interviews wordt dit bevestigd door de social workers en geven zij aan dat ze hier mee om gaan door deze thema's per casus met collega's te bespreken.

2. Empowerment

Social workers hebben als taak om de eigen verantwoordelijkheid en onderlinge solidariteit van burgers te bevorderen. Uit de interviews met social workers is gebleken dat social workers bij de hulpverlening aan mensen met verward gedrag gebruik maken van empowerende methodieken en interventies. Zij zetten in op de eigen kracht van de cliënt en activeren de cliënt om zelf aan de slag te gaan. Uit het onderzoek komt naar voren dat er zowel in de literatuur als door de social workers benadrukt wordt dat het belangrijk is om aan een vertrouwensrelatie met de cliënt te bouwen. Daarnaast is het opvallend dat social workers bij het inzetten op eigen kracht ook direct de inzet van het netwerk noemen. In gesprekken met cliënten vragen social workers naar wat de persoon zelf kan

en wie hij in zijn netwerk heeft om hem te helpen. Uit interviews blijkt de inzet van het netwerk in de praktijk heel helpend te kunnen zijn, maar dat dit ook zijn grenzen heeft.

3. Actief burgerschap

Bij actief burgerschap zetten burgers zich in voor de leefbaarheid, veiligheid en sociale cohesie van een wijk. Vanuit de literatuur blijkt actief burgerschap nodig om burgers op te vangen die tussen wal en schip vallen. Burgerschapsinitiatieven ontstaan echter niet vanzelf, burgers hebben hier ondersteuning van professionals voor nodig. Hiervoor kan de social worker de werkzame elementen van de ABCD methodiek inzetten. Deze bestaan uit de aanwezigheid van professionals in de wijk, de benadering waarbij initiatieven daadwerkelijk bij bewoners vandaan komen en het belang van kleine en snelle resultaten die voor motivatie bij burgers zorgen.

Uit de interviews met social workers komt naar voren dat zij actief burgerschap als waardevol beschouwen maar dat ze te weinig tijd, energie en ruimte in hun takenpakket hebben om het dit ook te ondersteunen. Burgerschapsinitiatieven die in de huidige praktijk toch van de grond komen worden geïnitieerd door de burgers. Deze blijken kleinschalig en gericht te zijn op verbinding tussen burgers. Opvallend is dat social workers steeds vaker de verbinding zoeken met opbouwwerkers en buurthuizen om de sociale cohesie te bevorderen.

4. Sociale innovatie

Uit de literatuur blijkt dat social workers door innovatie kunnen komen tot nieuwe, slimme en innovatieve manieren om mensen met verward gedrag te ondersteunen. Organisaties waarin social workers werkzaam zijn blijken een belangrijke rol te spelen bij het tot stand komen van intrapreneurship. Uit de literatuur blijkt dat volgende factoren medewerkers aanmoedigen om tot innovatie te komen: een gepaste toepassing van beloningen, steun vanuit top management, het beschikbaar stellen van middelen, steun vanuit de organisatie en een goede risicohouding. Van deze factoren is het belangrijkste dat de intrapreneur de ruimte krijgt.

Uit de interviews blijken social workers sociale innovatie een lastig thema te vinden. Daarnaast blijkt dat zij hier niet of nauwelijks toe aangezet worden. Tegelijkertijd komt uit de interviews naar voren dat social workers innovatie en het delen van nieuwe bevindingen wel erg belangrijk vinden.

5.1.4 Samenvattende conclusie

Uit het onderzoek is gebleken dat er verschillende handelingsperspectieven zijn die de social worker kan gebruiken om te handelen bij signalen van personen met verward gedrag. Naast vijf basis-handelingsperspectieven, zijn er ook vier specifieke handelingsperspectieven, namelijk de inzet van triage, empowerment en het netwerk, actief burgerschap en innovatie.

Er kan geconcludeerd worden dat social workers triage inzetten bij signalen van mensen met verward gedrag. Dit doen zij alleen of in teamverband en hierbij maken zij geen gebruik van protocollen. Daarnaast is gebleken dat social workers bij mensen met verward gedrag inzetten op de eigen kracht en dat zij het netwerk betrekken. Hierbij is het van belang om aan een vertrouwensrelatie te werken. Verder heeft het onderzoek laten zien dat actief burgerschap kan helpen om burgers op te vangen die tussen wal en schip dreigen te vallen. Tegelijkertijd is gebleken dat social workers maar weinig tijd, energie en ruimte hebben om actief burgerschap te stimuleren. Tenslotte blijkt innovatie een handelingsperspectief te zijn wat vanuit de literatuur aanbevolen wordt. In de praktijk vinden social workers innovatie echter een lastig thema en worden zij hier niet of nauwelijks toe aangezet.

Verder kan geconcludeerd worden dat er vanuit de literatuur verschillende handelingsperspectieven zijn voor social workers om te handelen bij signalen van personen met verward gedrag. Deze worden in de praktijk in meer of mindere mate ingezet door social workers.

5.2 Discussie en evaluatie

In de discussie wordt het onderzoeksproces en –product geëvalueerd. Daarnaast worden de resultaten per hoofdstuk toegelicht en wordt beschreven of de verwachtingen van de onderzoekers zijn uitgekomen. Ook komt aan bod welke nieuwe inzichten dit onderzoek heeft opgeleverd en hoe dit onderzoek bijdraagt aan eerder gedaan onderzoek. Tenslotte worden er aanbevelingen voor vervolgonderzoek gegeven.

5.2.1 Product- en procesevaluatie

Aanvankelijk zou er in dit kwalitatieve onderzoek gebruik gemaakt worden van literatuuronderzoek, een reeks van zes interviews met bemoeizorgers en twee focusgroepen met social workers. De focusgroepen zijn niet door gegaan. Het bleek voor social workers een te grote opgave of inspanning om deel te nemen aan een focusgroep. Daarom is er voor gekozen om naast het literatuuronderzoek en de interviews met bemoeizorger een serie interviews met social workers te houden.

In de eerste fase van het literatuuronderzoek bleek dat er weinig wetenschappelijke literatuur is van ‘verwarde personen’ of ‘personen met verward gedrag’. Er is aangenomen dat dit komt omdat de term pas in 2011 geïntroduceerd is. Hierdoor kunnen praktijkervaringen onvoldoende vergeleken worden met wetenschappelijke literatuur. Om toch gebruik te maken van wetenschappelijke literatuur is er voor gekozen om termen te gebruiken die te maken hebben met verward gedrag. Er kan gedacht worden aan zoektermen als ‘eenzaamheid’, ‘psychiatrie’ en ‘kwetsbaarheid’. Verder is onder andere geput uit recent (praktijk)onderzoek van Movisie, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, het Verwey-Jonker instituut en de Kafkabrigade.

De respondenten hebben het interviewprotocol vooraf toegestuurd gekregen waardoor ze zich in konden lezen in de thema’s en topics. Helaas maakten niet alle respondenten van deze mogelijkheid gebruik. Hierdoor moest er tijd van de interviews gebruikt worden om toelichting te geven op de thema’s.

Niet alle thema’s spraken tot de verbeelding bij de respondenten. Social workers waren vaak niet bekend met de onderwerpen innovatie en actief burgerschap. Ook kwam het voor dat respondenten wel een idee bij de terminologie hadden, maar dit niet overeenkwam met de daadwerkelijke betekenis van de term. Dit maakte het moeilijker om accurate antwoorden te verkrijgen. Het gevolg hiervan is dat het beeld van de praktijk soms onduidelijk is gebleven en de conclusies van het onderzoek minder scherp zijn dan gewenst.

5.2.2 Beperkingen onderzoek

Over het geheel van het onderzoek zijn een aantal beperkingen te noemen. Allereerst is er gebruik gemaakt van een te kleine hoeveelheid respondenten. Een van de zes social workers zei het interview op het laatste moment af, mede hierdoor is het punt van volledige verzadiging niet bereikt. Dit zou de betrouwbaarheid van het onderzoek in het geding kunnen brengen. Door het gebrek aan tijd was het echter niet mogelijk om meer interviews af te nemen. Desondanks geven de uitkomsten volgens de onderzoekers een goede indruk van de werkelijkheid. Daarnaast is het beslismoment van de social worker -wanneer hij daadwerkelijk tot handelen overgaat- niet onderzocht. Dit had een waardevolle maar arbeidsintensieve aanvulling op het onderzoek kunnen zijn. Verder zijn de resultaten van de interviews niet bij een controlegroep gecheckt, dit zou de validiteit van de resultaten vergroten.

Ten slotte is het thema actueel, dit brengt met zich mee dat voortschrijdende inzichten al tijdens- en naar verwachting ook snel na het onderzoek zullen ontstaan. Dit vergroot het risico dat delen uit het onderzoek snel achterhaald zijn.

Deze beperkingen kunnen de validiteit en de betrouwbaarheid van het onderzoek in het geding brengen. Daartegenover staat dat in hoofdstuk 1 beschreven is hoe de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot zijn.

5.2.3. Evaluatie doelstellingen en interpretatie van de resultaten

In deze paragraaf staat beschreven in hoeverre de onderzoeksdoelstellingen zijn bereikt en welke interpretatie de onderzoekers aan de resultaten geven.

Personen met verward gedrag en 'hun' maatschappelijke context

Het beeld wat de literatuur geeft van personen met verward gedrag is in lijn met de verwachtingen die er waren bij de onderzoekers. Dit is te verklaren doordat deze thematiek de afgelopen maanden uitgebreid in de media is besproken. Wel is de negatieve rol van de media opgevallen. De impact van nieuwsberichten die gebruik maken van dezelfde terminologie is groter dan verwacht.

Signaleren van mensen met verward gedrag

Door het gebruik van praktijkgerichte interviewvragen is er een hele reeks concrete signalen en signaleerders van mensen met verward gedrag achterhaald die in vergelijkbare en/of eerdere onderzoeken niet genoemd worden. Dit sluit niet uit dat de opsomming van signalen en signaleerders mogelijke onvolledig is. Het is dan ook de vraag hoe representatief deze specifieke resultaten zijn voor de brede groep van mensen met verward gedrag.

Door de beperkte omvang van dit onderzoek is het niet mogelijk om een compleet overzicht van alle signalen en signaleerders van mensen met verward gedrag te geven. De resultaten schetsen volgens de onderzoekers wel een realistisch beeld van de praktijk.

Handelingsperspectief 1: Triage

De resultaten van het onderzoek naar het handelingsperspectief 'triage' zijn in lijn met de verwachtingen vooraf aanwezig waren. Het feit dat uit de resultaten blijkt dat geen van de wijkteams specialisten in het team heeft verdient nuance. Het kan namelijk ook betekenen dat specialisten niet door social workers als zodanig gezien worden en daarom niet genoemd worden.

Opvallend, maar in lijn met de verwachtingen van de onderzoekers, is dat social workers triage niet uitvoeren met behulp van protocollen maar voornamelijk terugvallen op hun gevoel en ervaring. Hierbij putten ze niet alleen uit hun eigen gevoel en ervaringen, maar uit die van directe collega's.

Tenslotte bevestigden de resultaten het vermoeden dat triage niet op één moment en één punt plaatsvindt, maar dat triage verweven zit in de dagelijkse praktijk van de hulpverlening.

Handelingsperspectief 2: Empowerment

In lijn met de verwachtingen van de onderzoekers geven social workers aan dat het bouwen aan een vertrouwensrelatie juist bij mensen met verward gedrag van groot belang is. Dit is te verklaren omdat het belang van een vertrouwensrelatie eigenlijk sinds de oorsprong van het sociaal werk aan de basis van de hulpverlening staat. Het feit dat het inzetten van het netwerk niet altijd eenvoudig is, wordt door de onderzoekers niet als verrassend ervaren. Wel opmerkelijk is dat zowel bij empowerment, als bij inzet netwerk weinig bewust methodisch wordt gehandeld. Social workers blijken terug te vallen op onderbuikgevoel en ervaring. Terwijl specifiek voor het inzetten van het netwerk van de cliënt veel methodische, eenvoudig hanteerbare hulpmiddelen voorhanden zijn (Kruijswijk et al., 2014).

Handelingsperspectief 3: Actief burgerschap

De resultaten van dit hoofdstuk tonen dat actief burgerschap een belangrijk middel is om in te zetten. Aanvullend daarop zien de onderzoekers dat actief burgerschap een grote preventieve rol kan hebben bij het voorkomen van mensen met verward gedrag in de wijk. Dit wordt in de theorie niet genoemd. Uit de theorie is gebleken dat het aanjagen van actief burgerschap een gerichte en

proactieve houding vraagt van de social worker. Het feit dat social workers aangeven dat ze actief burgerschap pas inzetten wanneer het op hun pad komt, bevestigt het vermoeden van de onderzoekers hierover.

Handelingsperspectief 4: Sociale innovatie

De resultaten van het onderzochte handelingsperspectief 'innovatie' zijn klein maar veelzeggend. Innovatie blijkt onder social workers nog grotendeels een onbekend en onbemand middel te zijn. Onderzoekers hebben deze uitkomst als stuitend ervaren. Ten eerst omdat innovatie op de 'werkvloer' van de social worker nodig lijkt te zijn om te komen tot een nieuwe aanpak van mensen met verward gedrag. Ten tweede omdat innovatie een beroep doet op vaardigheden als creativiteit, ondernemerschap en netwerken. Dit zijn vaardigheden die de social worker niet alleen kan inzetten om tot innovatie te komen, maar deze vaardigheden kunnen ook de kwaliteit van zijn dagelijkse werkzaamheden ten goede komen.

5.2.4 Nieuwe inzichten

Het onderzoek heeft voor de onderzoekers een aantal inzichten opgeleverd;

- Social workers blijken nog meer op intuïtie te doen dan gedacht.
- Uit verschillende onderdelen van het onderzoek kwam terug dat het overgrote deel van de social workers echt niet graag werken met modellen/methoden/protocollen. Social workers lijken dus echt niet geholpen te zijn met nieuwe 'varianten' hierop.
- Social workers in een wijkteam bouwen erg op hun team. Dit is terug te zien bij het signaleren, het inzetten van triage en persoonlijke dilemma's rond privacy en ethiek.
- Social workers ervaren een hoge werkdruk/caseload waardoor ze bijvoorbeeld weinig toekomen aan burgerschap en innovatie.
- Social workers zijn onbekend met de mogelijkheid om zelf te komen tot innovatie, organisaties en gemeenten lijken hier ook niet in te investeren.

Deze inzichten komen voornamelijk voort uit de interviews met social workers en worden daarbij soms ondersteund door literatuur.

5.2.5 Toevoeging van dit onderzoek en aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Dit onderzoek heeft onder andere signalen van mensen met verward gedrag in kaart gebracht. Dit is een waardevolle toevoeging aan eerder onderzoek naar de thematiek 'personen met verward gedrag'. Echter, door de beperkte omvang van het onderzoek is er mogelijk geen compleet beeld van alle signalen ontstaan. Dit maakt dat vervolgonderzoek op dit thema gewenst is. Hetzelfde geldt voor het in kaart brengen van signaleerders van mensen met verward gedrag. Ook hiervoor heeft dit onderzoek een eerste aanzet gegeven en is verder onderzoek gewenst.

Wat betreft de handelingsperspectieven is uit het onderzoek gebleken dat social workers niet of nauwelijks bekend zijn met sociale innovatie. Wel blijkt het een middel kan zijn om de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren en te komen tot een nieuwe van aanpak van mensen met verward gedrag.

Het is wenselijk dat onderzocht wordt hoe social workers de ruimte kunnen krijgen om sociale innovatie in de praktijk vorm te geven en welke rol gemeenten daarbij zouden kunnen spelen. Daarbij is het ook wenselijk als er onderzocht wordt wat social workers naast de factor 'tijd' nodig hebben om tot innovatie te komen.



Hoofdstuk 6 Aanbevelingen

De aanbevelingen die naar aanleiding van dit onderzoek gegeven kunnen worden aan het Schakelteam, wijkteams en social workers.

Aanbevelingen

Naar aanleiding van de conclusies worden er verschillende aanbevelingen gegeven. Deze aanbevelingen bevinden zich op drie niveaus, het niveau van de social worker, het wijkteam en het Schakelteam. Voor alle aanbevelingen geldt dat zij in eerste instantie gegeven worden aan het Schakelteam. Het Schakelteam kan deze aanbevelingen gebruiken bij het stimuleren van gemeenten om te komen tot een sluitende aanpak van mensen met verward gedrag. De aanbevelingen zijn onderverdeeld in aanbevelingen op het gebied van de signalering van mensen met verward gedrag en aanbevelingen over de inzet van de verschillende handelingsperspectieven.

6.1 Signaleren

Schakelteam: Creëer overzicht van mogelijke signalen en signaleerders.

Uit het onderzoek komt naar voren dat er een grote diversiteit bestaat in de signalen en signaleerders van mensen met verward gedrag. De aanbeveling aan het Schakelteam is om een overzicht te creëren van alle mogelijke signalen en signaleerders. Een eerste aanzet hiervoor is gegeven in de infographic (bijlage 8). Het complete overzicht kan verspreid worden onder sociale teams. Dit kan bijdragen aan de alertheid van social workers op signalen van mensen met verward gedrag. Zo kunnen social workers inzicht krijgen in welke mogelijke partijen signalen van mensen met verward gedrag op vangen.

Social worker: Zoek en onderhoud contact met mogelijke signaleerders in de wijk.

Het onderzoek laat zien dat signaleerders van mensen met verward gedrag op verschillende plekken in de samenleving terug te vinden zijn. De aanbeveling bij deze constatering is om social workers per wijk in kaart te laten brengen wat mogelijke signaleerders zijn van mensen met verward gedrag. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van bijlage 4, in deze bijlage zijn alle mogelijke signaleerders van verward gedrag beschreven. Als de mogelijke signaleerders in kaart gebracht zijn, is het van belang dat de signaleerders weten waar zij met hun signalen naar toe kunnen. Zorg dat het wijkteam of het eventuele meldpunt bekend is bij de signaleerders. Volgens bemoeizorgers is het helpend om korte lijntjes te hebben met bijvoorbeeld de wijkagent en de woningbouwvereniging. Als signaleerders weten waar zij met gevonden signalen naar toe kunnen gaan, kan dit bijdragen aan succesvolle vroegsignalering van mensen met verward gedrag.

6.2 Handelingsperspectieven

Handelingsperspectief 1 Triage

Wijkteam: Ontwikkel hulpmiddelen.

Uit het onderzoek komt naar voren dat social workers in het proces van triage geen gebruik maken van protocollen of methoden. Hierdoor is de kans aanwezig dat social workers verschillende inschattingen maken. Een aanbeveling is om een handzame wijzer of een aantal richtlijnen op te stellen die de individuele social worker kunnen helpen bij het afwegen en inschatten van de hulpverlening. Het is van belang dat deze richtlijnen samen met de social workers wordt gemaakt, mede om eigenaarschap te verhogen. Dit hulpmiddel kan er voor zorgen dat de social workers in het team op één lijn komen te zitten over het inschatten van welke hulpverlening er nodig is.

Wijkteam: Stimuleer samenwerking tussen wijkteams m.b.t. triage.

Deze aanbeveling sluit aan bij de voorgaande aanbeveling. Naast dat het van belang is dat er binnen het wijkteam een eenduidig triageproces is, is het ook van belang dat er tussen de wijkteams een eenduidiger triageproces is. Wijkteams zouden er goed aan doen om in samenwerking met andere wijkteams een eenduidig triageproces te krijgen. Door met elkaar na te denken over de afwegingen die gemaakt worden bij de triage, kan de kwaliteit van de triage verbeterd worden.

*Handelingsperspectief 2 Empowerment en netwerk***Social worker: Ga zo door en ben geduldig.**

Uit de interviews blijkt dat social workers inzetten op de eigen kracht van personen met verward gedrag en dat ook het netwerk betrokken wordt. Hierbij wordt door zowel de literatuur als de social workers en de bemoeizorgers benadrukt dat het belangrijk is om aan een vertrouwensrelatie te werken. Dit vraagt geduld van de social worker. De aanbeveling voor de social workers is dan ook: ga zo door! Zet in op de eigen kracht van de persoon met verward gedrag, zoek naar wat de persoon zelf wil en blijf het netwerk actief betrekken.

*Handelingsperspectief 3 Actief burgerschap***Wijkteam: Integreer actief burgerschap in de werkzaamheden**

Het onderzoek laat zien dat actief burgerschap kan helpen om burgers op te vangen die tussen wal en schip dreigen te vallen. Ook is gebleken dat social workers maar weinig tijd, energie en ruimte hebben om actief burgerschap te stimuleren. De aanbeveling is om de integratie van het stimuleren van actief burgerschap in de werkzaamheden van de social worker te bevorderen. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van de werkzame elementen van de ABCD methode.

Daarnaast kan gekeken worden naar een filmpje van Movisie genaamd 'Competentie 9: Verhoudingen doorzien en anticiperen op veranderingen' tips hoe de social worker actief burgerschap vorm kan geven (Movisie Utrecht, 2013).

Social worker: Laat je neus zien in buurthuizen om daar actieve burgers te zoeken.

Uit het onderzoek blijkt dat social workers steeds vaker de verbinding zoeken met opbouwwerkers en buurthuizen om de sociale cohesie te bevorderen. Dit is direct ook een aanbeveling voor social workers die dit nu nog niet doen. Door de verbinding te zoeken met buurthuizen, kan de social worker actief burgerschap stimuleren en inzetten zonder zelf een nieuw project te hoeven starten. De actieve burgers uit de buurthuizen kunnen door de social worker ingezet worden om mensen met verward gedrag te ondersteunen.

*Handelingsperspectief 4 Innovatie:***Wijkteam: Durf social workers tijd/ruimte in hun takenpakket te geven waarin ze los kunnen komen van de dagelijkse praktijk om met behulp van creatieve werkvormen te komen tot innovatie.**

De literatuur beschrijft een vijftal factoren voor die een medewerker binnen een organisatie nodig heeft om te komen tot innovatie. Van deze factoren is ruimte/tijd het belangrijkste. Uit de interviews blijkt dat social workers innovatie en het delen ervan belangrijk te vinden, maar het ontbreekt hen aan ruimte/tijd. Daarnaast hebben social workers ook middelen nodig om te komen tot innovatie. Dit kan kunnen creatieve werkvormen en/of begeleiding zijn. Hiermee kan de tijd die men krijgt om met innovatie aan de slag te gaan ook methodisch benaderd en verantwoord worden.

Literatuurlijst

Aanjaagteam (2016). 3. Vroegtijdige signalering | VNG. Geraadpleegd van <https://vng.nl/personen-met-verward-gedrag/3-vroegtijdige-signalering>

Aanjaagteam (2016). *Samen doorpakken | Op weg naar een meer persoonsgerichte aanpak voor en met mensen met verward gedrag*. Geraadpleegd van https://vng.nl/files/vng/publicaties/2016/20160219-pmvg-tussenrapportage-a4_v3.pdf

Aanjaagteam (2016). *Stand van het land, een nulmeting. Bijlage III Eindrapportage Doorpakken! aanjaagteam Verwarde Personen*. Geraadpleegd van https://vng.nl/files/vng/publicatie_bijlagen/20160930-avp-bijlageiii-nulmeting-stand-van-het-land.pdf

Aanjaagteam (2016). *Doorpakken, eindrapportage aanjaagteam Verwarde Personen*. Geraadpleegd van https://vng.nl/files/vng/publicaties/2016/20160930-eindrapportage-anjaagteam-verwarde-personen-sep2016_0.pdf

Aanjaagteam (2016). *Samen verder doorpakken | Tweede tussenrapportage Aanjaagteam Verwarde Personen*. Geraadpleegd van https://vng.nl/files/vng/publicaties/2016/20160705-avp-2e_tussenrapportage-def.pdf

Aanjaagteam (2016). *Bijlagen Tussenrapportage Aanjaagteam verwarde personen*. Geraadpleegd van https://vng.nl/files/vng/publicaties/2016/20160219-pmvg-tussenrapportage-a4_v3.pdf

Abraham, M. & Nauta, O. (2014). *Politie en 'verwarde personen': Onderzoek naar optreden van de politie in relatie tot personen met een verward gedrag*. Geraadpleegd van <https://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/2337-de-effectiviteit-van-de-politiele-taakuitvoering-en-de-taken-en-verantwoordelijkheden-van-andere-partijen.aspx>

Appelo, J. (2015). Wie toch die verwarde man? *GGZ Totaal*, 4-7. Geraadpleegd van http://www.ggz totaal.nl/pg-29166-7-98268/pagina/artikel_15-11_wie_toch_die_verwarde_man.html

Argyris, C. & Schön, D.A. (1978). *Organizational learning: A theory of action perspective*. Wesley: Addison.

Arum, S. van & Schoorl, R. (2015). *Sociale wijkteams in beeld*. Geraadpleegd van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Sociale-wijkteams-in-beeld \[MOV-9164168-1.1\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Sociale-wijkteams-in-beeld%5BMOV-9164168-1.1%5D.pdf)

Baarda, Goede, D. & Teunissen (2009). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek*. Houten: Noordhoff Uitgevers bv Groningen.

Baarda, B. , Hulst, M. van der & Goede, M. de (2012). *Basisboek Interviewen*. Groningen, Nederland: Noordhoff Uitgevers.

Baarda, B. et al. (2013). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek*. Houten: Noordhoff Uitgeverij bv Groningen.

Beurden, P. van (2016, 12 oktober). Zorgvisie - Incidenten verwarde personen met 65 procent toegenomen [Nieuwsbericht]. Geraadpleegd van <https://www.zorgvisie.nl/kwaliteit/nieuws/2016/4/aantal-incidenten-met-verwarde-personen-met-65-procent-toegenomen/>

Bodd, J. (2003). *Evaluatie ABCD-Pilot Lijmbeek Eindhoven*. Geraadpleegd van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Evaluatie ABCD-pilot Lijmbeek \[MOV-309855-0.2\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Evaluatie%20ABCD-pilot%20Lijmbeek%20[MOV-309855-0.2].pdf)

BOLAS (z.d.). Over ons • BOLAS. Geraadpleegd van <http://www.bolas.nl/over-ons/>

Boumans, J. (2012). *Naar het hart van empowerment. Deel 1*. Geraadpleegd van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Naar-het-hart-van-empowerment-deel-1 \[MOV-9903814-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Naar-het-hart-van-empowerment-deel-1[MOV-9903814-1.0].pdf)

Boumans, J. (2015). *Naar het hart van empowerment. Deel 2*. Geraadpleegd van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Naar-het-hart-van-empowerment-deel-2 \[MOV-8063581-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Naar-het-hart-van-empowerment-deel-2[MOV-8063581-1.0].pdf)

Bransen, E. drs. (2015). *Waar bemoei ik me mee?* Geraadpleegd van <https://assets.trimbos.nl/docs/a3fba13f-bf82-4ce8-8728-03d071bd53da.pdf>

Brink, G. van den (2004, 27 juni). Schets van een beschavingsoffensief: over normen, normaliteit en normalisatie in Nederland. Geraadpleegd van <https://www.wrr.nl/publicaties/verkenningen/2004/05/27/schets-van-een-beschavingsoffensief-over-normen-normaliteit-en-normalisatie-in-nederland---3>

Brussel, G. van (2013). De ontwikkeling van intrapreneurship: Over de creatie van ruimte in dialoog. Geraadpleegd van http://www.academia.edu/13196874/De_ontwikkeling_van_intrapreneurship_over_de_creatie_van_ruimte_in_dialoog

Brörmann, N. (2010). *Methodebeschrijving ABCD*. Geraadpleegd van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Methodebeschrijving_ABCD_1 \[MOV-6096078-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Methodebeschrijving_ABCD_1 [MOV-6096078-1.0].pdf)

Buitink, J. & Fleischmann, K. (2013). *Beroepscode voor de maatschappelijk werker*. Leerdam: Revon.

Davelaar, M. & Veldboer, L. (2008). *Goud in de buurt | Over de rol van professionals in capaciteitsgerichte buurtontwikkeling*. Geraadpleegd van <http://www.verwey-jonker.nl/doc/vitaliteit/D9621989.pdf>

Dekkers, W. (1998). *Praktijkgericht onderzoek en methodiekwontwikkeling*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Delespaul, P. (2016, november). Hoogleraar Delespaul: 'Psychiatrie aan huis schiet tekort, het is dweilen met de kraan open'. Geraadpleegd van <https://demonitor.ncrv.nl/verwarde-mensen/hoogleraar-delespaul-psychiatrie-aan-huis-schiet-tekort-het-is-dweilen-met-de-kraan-open-2>

Delespaul, P. (2016, 26 september). Oplossing voor verwarde personen: geen taskforce maar een betere reguliere ggz. Geraadpleegd van <http://www.socialevraagstukken.nl/oplossing-voor-verwarde-personen-geen-taskforce-maar-een-betere-reguliere-ggz/>

Derks, P. (2016). *Pieter Derks over 'de verwarde man' - YouTube* [Column]. Geraadpleegd van <https://www.youtube.com/watch?v=HRJ72pn4pI8>

Doedens, P. , Meulders, W.A.J. & Knibbe, R.A. (2004). *Handreiking bemoeizorg. Literatuurstudie, praktijkbeschrijving en aanbevelingen.*

Dohmen, J. (2013). *Levenskunst op school.* Geraadpleegd van http://www.vbs.nl/bestanden/Levenskunst_op_school_LR.pdf

Doorn, L. van , Etten, Y. van & Gademan, M. (2013). *Outreached werken (2).* Bussum, Nederland: Coutinho.

Doorn, L. van et al. (2013). *Outreached Werkt.* Geraadpleegd van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Outreached_Werkt \[MOV-769716-00\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Outreached_Werkt [MOV-769716-00].pdf)

Drenthe, G. (2016). *Drentse aanpak verwarde personen | Plan van aanpak.* Geraadpleegd van <https://praktijkvoorbeelden.vng.nl/databank/gezondheid-en-maatschappelijke-ondersteuning/personen-met-verward-gedrag/drentse-aanpak-verwarde-personen.aspx>

Driessens, K. & Regenmortel, T. van (2006). *Bind-Kracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening. Boek 1.* Leuven: LannooCampus.

Engbersen, R. & Rensen, P. (2014). *Help mij het zelf te doen | Een pleidooi voor methodisch werken aan actief burgerschap.* Utrecht: Movisie.

EuropeanCommission (2013, februari). *Guide to social innovation* [Onderzoek]. Geraadpleegd van http://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/presenta/social_innovation/social_innovation_2013.pdf

Ewijk, H. van (2010). *Maatschappelijk werk in een sociaal gevoelige tijd.* Amsterdam: SWP.

Fassaert et al. (2016). *Zelfredzaamheidsmatrix 2017.* Geraadpleegd van <https://www.zelfredzaamheidsmatrix.nl/producten/zelfredzaamheid-matrix/downloadaanvraag/>

Gemeente Dordrecht (z.d.). *Meldpunt Zorg, Overlast en Huiselijk Geweld - Gemeente Dordrecht.* Geraadpleegd van <https://cms.dordrecht.nl/inwoners/zorg-en-ondersteuning/gezondheid/meldpunt-zorg-overlast-en-huiselijk-geweld>

GGZ (2017, 13 februari). *GGZ NHN rijdt proef met cliëntvriendelijke crisisdienst auto* [Nieuws]. Geraadpleegd van <http://www.ggznieuws.nl/home/ggz-nhn-rijdt-proef-met-clientvriendelijke-crisisdienst-auto/>

GGZ Nederland (2016, 12 oktober). *Steeds vaker wachtlijsten en volle bedden ggz: 'beschikbare middelen ggz moeten ingezet kunnen worden'.* Geraadpleegd van <http://www.ggznederland.nl/actueel/steeds-vaker-wachtlijsten-en-volle-bedden-ggz---beschikbare-middelen-ggz-moeten-ingezet-kunnen-worden->

GGZ-Nederland (2017, 6 februari). Innovatie uitgelicht: Nieuwe aanpak overlast personen met verward gedrag. Geraadpleegd van <http://www.ggz nederland.nl/actueel/innovatie-uitgelicht--nieuwe-aanpak-overlast-personen-met-verward-gedrag>

Gielen, A. (2015). *Gemeenten en radicalisering*. Geraadpleegd van https://vng.nl/files/vng/publicaties/2015/20150528-gemeenten_en_radicalisering.pdf

Groen, B. (2016). De juiste professional op het juiste moment | Deel 2 [Publicatie]. Geraadpleegd van <http://www.vilans.nl/docs/vilans/publicaties/infographic-specialisten-sociale-wijkteams.pdf>

Gogh, Vincent van (1889) Zelfportret met verbonden oor. Geraadpleegd van https://nl.wikipedia.org/wiki/Zelfportretten_van_Vincent_van_Gogh#/media/File:VanGogh-self-portrait-with_bandaged_ear.jpg

Hattum, W. van (2016). Een time-outprocedure voor verwarde personen? *Asega*, 34(2). Geraadpleegd van [https://www.rug.nl/research/portal/en/publications/een-timeoutprocedure-voor-verwarde-personen\(1d04cfb0-52b2-4346-a8ca-f101159b74a4\).html](https://www.rug.nl/research/portal/en/publications/een-timeoutprocedure-voor-verwarde-personen(1d04cfb0-52b2-4346-a8ca-f101159b74a4).html)

Heessels, M. et al. (2015). *Eenzaam ben je niet alleen*. Geraadpleegd van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Eenzaam-ben-je-niet-alleen \[MOV-7623496-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Eenzaam-ben-je-niet-alleen [MOV-7623496-1.0].pdf)

Hoof, F. van & Planije, M. (2016). 'Verwarde personen' of 'mensen met een acute zorgnood'? Geraadpleegd van <https://assets.trimbos.nl/docs/5ff4b657-b21c-44e5-ae1-76516aa58094.pdf>

Hoof, F. van (2016, maart). *GGZ in de wijk*. Verwarring rond verwarde mensen, Tilburg. Geraadpleegd van <chrome-extension://mhjfbmdgcfjbbpaeojfohoefgiehjai/index.html>

Hornsby, J.S. , Kuratkoa, D.F. & Zahra, S.A. (2002). Middle managers' perception of the internal environment for corporate entrepreneurship: assessing a measurement scale. *Journal of Business Venturing*, 17, 253-273.

Houben, P.P.J. (2002). *Levensloopbeleid*. Maarssen: Elsevier.

Hout, A. van & Witte, L. (2016). *Integraal sociaal werk*. Amsterdam: Boom uitgevers.

Huibers, L. , Giesen, P. , Veen, M. van & Moll, H. (2009). Rapportage Nederlands Triage Systeem [Rapport]. Geraadpleegd van <http://www.latonatrainingen.nl/files/2013/08/Rapportage-NTS-definitief-20091.pdf>

Huisman, C. (2017, 31 januari). 'Verwarde persoon' blijkt niet te bestaan, term schept vooral verwarring - [Nieuwsbericht]. Geraadpleegd van <http://www.volkskrant.nl/binnenland/begrip-verwarde-persoon-blijkt-niet-te-bestaan-term-schept-vooral-verwarring~a4455658/>

Huygen, A. , Davelaar, M. & Daal, H.J. van (2006). *Vitaliteit versterkt ABCD-aanpak voor de sociale en economische kansen van Oud-Delfshaven*. Geraadpleegd van <http://www.verwey-jonker.nl/doc/vitaliteit/Verwey-Jonker rapport Vitaliteit versterkt DEF.pdf>

International Federation of Social Workers (2014, juni). Global Definition of Social Work. Geraadpleegd op 15 mei 2017 van <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>

Jagt, N. (2006). *Beroepsprofiel van de Maatschappelijk Werker*. Utrecht: NVWM.

Jagt, N. & Jagt, L. (2015). *Taakgerichte hulpverlening in sociaal werk*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Jansen, E. , Sprinkhuizen, A. , Veldboer, L. , Verharen, L. & Waal, V. de (2017). *Kwesties en keuzes in wijkgericht werken*. Geraadpleegd van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Kwesties-en-keuzes-in-wijkgericht-werken \[MOV-12685654-1.0\].pdf#page=14](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Kwesties-en-keuzes-in-wijkgericht-werken%5BMOV-12685654-1.0%5D.pdf#page=14)

Jong, J. de & Wennekers, S. (2008). *Intrapreneurship | Conceptualizing entrepreneurial employee behaviour*. Geraadpleegd van <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.460.5106&rep=rep1&type=pdf>

Jonkers, M. & Machielse, A. (2012). *Handelingsverlegenheid als hinderpaal*. Geraadpleegd van https://www.researchgate.net/profile/Anja_Machielse/publication/288835832_Handelingsverlegenheid_als_hinderpaal_voor_het_signaleren_van_sociaal_isolement_Mogelijkheden_en_belemmering_en_bij_lokale_signaleerders/links/56ebe6a108aed740cbb60670.pdf

Kamer, T. (2016). Zoeken | Tweede Kamer der Staten-Generaal. Geraadpleegd van [https://www.tweedekamer.nl/zoeken?qry=Verward persoon](https://www.tweedekamer.nl/zoeken?qry=Verward%20persoon)

Kant, I. (1784). De beantwoording van de vraag: 'Wat is verlichting'. Geraadpleegd van <http://www.pschoanalytischeperspectieven.be/wp-content/uploads/2012/09/Van-Dam-E.-Geerardyn-F.-2012-vert.-Kant.pdf>

Koekkoek, B. (2017). *Verward in Nederland*. Leuven, België: LannooCampus.

Kruiswijk, W. et al. (2014). *Aan de slag met sociale netwerken*. Geraadpleegd van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Aan-de-slag-met-sociale-netwerken \[MOV-2237000-1.1\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Aan-de-slag-met-sociale-netwerken%5BMOV-2237000-1.1%5D.pdf)

Kuppens, J. , Wijk, A. van , Jager, D. & Ham, T. van (2016). *Stijging meldingen verwarde personen in de regio Rotterdam. Een onderzoek naar onderbouwde verklaringen en wenselijke oplossingen*. Geraadpleegd van <https://www.sociaalwerknederland.nl/?file=13202&m=1468503023&action=file.download>

Lange, M. de , Ruijter, A. de , Meer, J. van der , Versteegen, D. & Graaf, I. de (2015, 3 september). *Staalkaart triage in de wijk*. Geraadpleegd van https://vng.nl/files/vng/20160317_staalkaart_triage_28102015.pdf

Lans, J. van der (2010). *Eropaf! - De nieuwe start van het sociaal werk*. Amsterdam, Nederland: Uitgeverij Augustus.

Lenos, S. , Sturm, P. & Vis, R. (2006). *Burgerparticipatie in gemeenteland. Quick scan van 34 coalitieakkoorden en raadsprogramma's voor de periode 2006 – 2010.doc*. Geraadpleegd van http://www.tekstuur.nl/lokaleversterking/plv/download/common/def.rapport__quickscanipp-gemeenten.pdf

Maat, J.W. van de & Veldhuysen., C. (2011). *Actief Burgerschap | Een overzicht van interventies*. Utrecht: Movisie.

Manschot, H. & Dartel, H. van (2007). *In gesprek over goede zorg*. Amsterdam: Boom.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2010). *Brochure Welzijn Nieuwe Stijl*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Movisie (2013). Kwetsbare burgers | Movisie. Geraadpleegd van <https://www.movisie.nl/begrippenlijst/kwetsbare-burgers>

Movisie (2013). Sociale professionals | Movisie. Geraadpleegd van <https://www.movisie.nl/begrippenlijst/sociale-professionals>

Movisie (2016). Zorgmijders in beeld bij Meldpunt Zorg en Overlast | Movisie. Geraadpleegd van <https://www.movisie.nl/praktijkvoorbeeld/zorgmijders-beeld-meldpunt-zorg-overlast>

Movisie (2017). De Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM). Geraadpleegd van <https://www.movisie.nl/tools/zelfredzaamheid-matrix-zrm>

Movisie Utrecht (2013). *Competentie 9: Verhoudingen doorzien en anticiperen op veranderingen - YouTube* [Film]. Geraadpleegd van <https://www.youtube.com/watch?v=iFZgaMmDOoo&feature=youtu.be>

Nicolaas, S.S. (2016, 10 september). Suzanne: 'Ik kreeg mijn huis niet schoon en had geen geld. Toen ging het mis'. Geraadpleegd van <http://demonitor.ncrv.nl/verwarde-mensen/suzanne-ik-kreeg-mijn-huis-niet-schoon-en-had-geen-geld-toen-ging-het-mis>

nu.nl (2016, 16 maart). In vrijwel heel Nederland meer meldingen over verwarde personen [Nieuwsbericht]. Geraadpleegd van <http://www.nu.nl/algemeen/4230903/in-vrijwel-heel-nederland-meer-meldingen-verwarde-personen.html>

Onderwijsraad (2013). Leraar zijn (volledig). Geraadpleegd van <https://www.onderwijsraad.nl/publicaties/2013/leraar-zijn/volledig/item175>

Overvoorde, P. & Biemans, P. (2013). *Ondernemen in Welzijn*. Delft, Nederland: Eburon.

Overvoorde, P. (2009). Intrapreneurship in Zorg en Welzijn. Geraadpleegd van <https://www.inholland.nl/media/10463/samenvatting-onderzoek-intrapreneurship-in-zorg-en-welzijn.pdf>

Pistor, M. (2016). *The design of social community teams in the municipality of Zwolle*. Geraadpleegd van http://essay.utwente.nl/70305/1/Pistor_MA_BMS.pdf

Planije, M. & Hoof, F. van (2016). *Verwarring in Flevoland, verkennend onderzoek naar signalen over 'verwarde personen'*. Geraadpleegd van <https://assets.trimbos.nl/docs/b26bd2ca-efdc-433b-af1d-8e93c7c6544d.pdf>

Poisquet, J. (2011). Effectiever relationeel handelen en de ontwikkeling van een eigen praktijktheorie - Het perspectief van Chris Argyris -. Geraadpleegd van http://www.allegrosite.be/artikels/Effectiever_relationeel_handelen_en_ontwikkeling_van_eigen_praktijktheorie_Argyris.pdf

Politie (2016, 9 februari). Incidenten verwarde personen stijgt in 2015 opnieuw | politie.nl. Geraadpleegd van <https://www.politie.nl/nieuws/2016/februari/9/incidenten-verwarde-personen-stijgt-in-2015-opnieuw.html>

Politie & GGZ Nederland (2012). Convenant Politie GGZ 2012. Geraadpleegd van [http://www.ggznederland.nl/uploads/publication/Convenant Politie GGZ 2012.pdf](http://www.ggznederland.nl/uploads/publication/Convenant%20Politie%20GGZ%202012.pdf)

Preenen, P. , Liebrechts, W. & Dhondt, S. (2015, september). Intrapreneurship stimuleren? [Wetenschappelijk onderzoek]. Geraadpleegd van https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/319787/TvOO_Preenen_et_al._2015_Waarom_intrapreneurship.pdf?sequence=1

Psychiatrie Nederland (2017, maart). Parnassia: ook postbode kan helpen met opsporen 'verwarden' | Psychiatrie Nederland. Geraadpleegd van <http://psychiatrie-nederland.nl/nieuws/parnassia-ook-postbode-kan-helpen-met-opsporen-verwarden/>

Putters, K. (2014). *Rijk geschakeerd | op weg naar de participatiesamenleving*. Geraadpleegd van http://www.kenniscentrumsociaalondernemen.nl/images/uploads/Rijk_geschakeerd.pdf

Rappaport, J. (1984). Studies in empowerment. Introduction to the issue. *Prevention in Human Services*, 3, 1-7.

Rappaport, J. (1981). In praise of paradox: a social policy of empowerment over prevention, *American Journal of Community Psychology*, 9(1) , 1-25.

Rappaport, J. (1987). Terms of Empowerment/exemplars of Prevention: Toward a Theory for Community Psychology. *American Journal of Community Psychology*, 15(2) , 121-148.

Regenmortel, T. van (2009). Empowerment als uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*. 18, 22-42. Geraadpleegd van <https://www.journalsi.org/articles/abstract/10.18352/jsi.186/>

Reijner, T. (2017, 5 januari). Onrust op Binnenhof: verwarde man dreigt met bom [Nieuwsbericht]. Geraadpleegd van <http://www.elsevier.nl/nederland/achtergrond/2017/01/politie-werkt-man-tegen-de-grond-voor-de-tweede-kamer-429346/>

Rensen, P. (2014). Help mij het zelf te doen. Een pleidooi voor methodisch werken aan actief burgerschap [Essay]. Geraadpleegd van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Essay-Help-mij-het-zelf-te-doen \[MOV-5119989-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Essay-Help-mij-het-zelf-te-doen%20[Mov-5119989-1.0].pdf)

Rijksoverheid (z.d.). Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling | Huiselijk geweld | Rijksoverheid.nl. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/inhoud/meldcode>

Roza, S.J. (2016). Verwarring over verwardheid. *Tijdschrift voor psychiatrie*, 58, 774-776.

Ruijters, M. (2012). Double Loop learning - Canon van het leren. Geraadpleegd van [https://www.twynstraguddekennisbank.nl/sites/default/files/pictures/Double Loop learning - Canon van het leren - 2012 \(1\).pdf](https://www.twynstraguddekennisbank.nl/sites/default/files/pictures/Double%20Loop%20learning%20-%20Canon%20van%20het%20leren%20-%202012%20(1).pdf)

Sambeek, D. van & Pallast, E. (2014). *Jaarverslag 2013*. Tilburg: GGD Hart voor Brabant.

Schakelteam (2016). *Programma Schakelteam*. Geraadpleegd van <https://vng.nl/files/vng/publicaties/2016/20161213-pmvg-schakelprogramma-v42.pdf>

Schakelteam (2017). *Advies niet-acute melding personen met verward gedrag*. Geraadpleegd van https://vng.nl/files/vng/nieuws_attachments/2017/20170224-schakelteam-advies-niet-acute-melding.pdf

Scheffelaar, A. & Kuiper, C. (z.d.). Wat werkt bij Sociale innovatie [Onderzoek]. Geraadpleegd van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Dossier-Wat-werkt-bij-Sociale-innovatie\[MOV-11871662-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Dossier-Wat-werkt-bij-Sociale-innovatie[MOV-11871662-1.0].pdf)

Scheffers, M. (2015). *Sterk met een vitaal netwerk. Empowerment en de sociaal netwerkmethodiek*. Bussum: Coutinho.

Schippers, E.I. (2015, 27 maart). Kamerbrief over signalen toename verwarde personen. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2015/03/27/kamerbrief-over-signalen-toename-verwarde-personen/kamerbrief-over-signalen-toename-verwarde-personen.pdf>

Schippers, E.I. (2016, 29 september). Kamerbrief met reactie tweede tussenrapportage Aanjaagteam verwarde personen | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl [Kamerbrief]. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/09/29/kamerbrief-met-reactie-tweede-tussenrapportage-aanjaagteam-verwarde-personen>

Schippers, E.I. (2015). *Kamerbrief over plan van aanpak problematiek rond verwarde personen | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl*. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2015/06/30/kamerbrief-over-plan-van-aanpak-problematiek-rond-verwarde-personen>

Scholte, M. , Springhuizen, A. & Felten, H. (2013). *Opgelet*. Bussum, Nederland: Coutinho.

Scholte, M. , Sprinkhuizen, A. & Zuidhof, M. (2012). *De generalist, De sociale professional aan de basis*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Spierts, M. , Pelt, M. van , Rest, E. van & Verweij, S. (2017). *Visie en vakbekwaamheid maken het verschil*. Geraadpleegd van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Visie-en-vakbekwaamheid-maken-het-verschil\[MOV-12664348-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Visie-en-vakbekwaamheid-maken-het-verschil[MOV-12664348-1.0].pdf)

Steyaert, J. & Kwekkeboom, R. (2012). *De zorgkracht van sociale netwerken*. Geraadpleegd van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/De_zorgkracht_van_sociale_netwerken\[MOV-177803-0.3\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/De_zorgkracht_van_sociale_netwerken[MOV-177803-0.3].pdf)

Tiemeijer, W. (2016). *Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden*. Geraadpleegd van http://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/V33_Eigen_schuld.pdf

Tilburg, G. (2016, 30 maart). Projectplan Aanpak verwarde personen [Projectplan]. Geraadpleegd van https://vng.nl/files/vng/nieuws_attachments/2016/20160419-avp-pvb-projectplan-tilburg.pdf

- Tonkens, E. (2014, 1 mei). Zorgwelzijn - 5 misvattingen over de participatiesamenleving. Geraadpleegd van <https://www.zorgwelzijn.nl/welzijnswerk/nieuws/2014/5/5-misvattingen-over-de-participatiesamenleving-1514314w/>
- Tonkens, E. (2014). *Vijf misvattingen over de participatiesamenleving*. Afscheidsrede Evelien Tonkens, Amsterdam. Geraadpleegd van <http://www.actiefburgerschap.nl/wp-content/uploads/2014/04/Afscheidsrede-16april14.pdf>
- Van Gogh Museum (z.d.). De waanzin nabij. Hoe ging Vincent om met zijn ziekte? [Publicatie]. Geraadpleegd van <https://www.vangoghmuseum.nl/nl/verhalen/de-waanzin-nabij#0>
- Vat, L. & Groen, B. de (2015). De juiste professional op het juiste moment [Publicatie]. Geraadpleegd van <http://www.vilans.nl/docs/vilans/publicaties/de-juiste-professional-op-het-juiste-moment-sociale-wijkteams.pdf>
- Velden, B. van de (2016, 9 juli). GGD Kennemerd [Vroeg signalering personen met verward gedrag] [Memo]. Geraadpleegd van <http://www.vrk.nl/media/17535/6.0-BCOV-160620-Ter-info-Memo-stand-van-zaken-vroegsignaleringsoverleg.docx>
- VerenigdeNaties(VN) (1948). Mensenrechten op een rij. Geraadpleegd van <https://www.mensenrechten.nl/wat-zijn-mensenrechten/mensenrechten-op-een-rij>
- Verwarde vrouw steekt zichzelf in brand in centrum Bennekom | Ede | gelderlander.nl [Nieuwsbericht] (2016, 4 juni). Geraadpleegd van <http://www.gelderlander.nl/ede/verwarde-vrouw-steekt-zichzelf-in-brand-in-centrum-bennekom~a6d87b27/>
- Verzaal, H. (2002). *Empowerment in de jeugdzorg : onderzoek naar empowerment : bevorderend gedrag van hulpverleners* (phd thesis Universiteit van Amsterdam). Geraadpleegd van <http://dare.uva.nl/search?arno.record.id=220400>
- VNG (2015). *Factsheet Triage en privacy in het sociaal domein*. Geraadpleegd van <https://vng.nl/files/vng/publicaties/2015/isd-factsheet-privacy-triage-sept2015.pdf>
- Vries, S. de , Spruit, A. & Stams, G.J. (2016, januari). Een verkennend literatuuronderzoek naar de omvang en aard van de problematiek bij verwarde personen (PDF Download Available). Geraadpleegd van https://www.researchgate.net/publication/301779336_Een_verkennend_literatuuronderzoek_naar_de_omvang_en_aard_van_de_problematiek_bij_verwarde_personen
- Wennekers, S. & Thurik, R. (1999). Linking Entrepreneurship and Economic Growth. *Small Business Economics*, 27-55.
- Widlak, A. & Lüschen, M. (2016). *Kafkabrigade | Praktijk onderzoek verwarde personen*. Geraadpleegd van http://www.kafkabrigade.nl/uploads/2d/3d/2d3de55448a6d3af059e3f645bac2c0b/20160621_Kafkabrigade_verwarde_gedrag_eindrapport.pdf
- Widlak, A. & Lüschen, M. (2016, juni). Onderzoek verward gedrag. Geraadpleegd van https://vng.nl/files/vng/pagina_attachments/2016/20160705-avp-kafkabrigade-onderzoek-juni2016.pdf

Wijdeven, T. van (2013). *Actief burgerschap*. Geraadpleegd van [https://www.tilburguniversity.edu/upload/bfe60901-8de9-4dcc-a729-ba0f63074cb3_Actief burgerschap - Lijnen in de literatuur - TSPB mei 2013 - definitief.pdf](https://www.tilburguniversity.edu/upload/bfe60901-8de9-4dcc-a729-ba0f63074cb3_Actief_burgerschap_-_Lijnen_in_de_literatuur_-_TSPB_mei_2013_-_definitief.pdf)

Wijk, L. van & Molenwijk, A.C. (2009). Moreel beraad: Leren van je eigen mores. *Sociale psychiatrie*, 13. Geraadpleegd van <http://dare.ubvu.vu.nl/bitstream/handle/1871/31735/sp91-hoofd02.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Winsemius, A. (2011). *Tussen draaglast en draagkracht*. Geraadpleegd van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Tussen draaglast en draagkracht \[MOV-697193-00\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Tussen_draaglast_en_draagkracht_[MOV-697193-00].pdf)

Zimmerman, M.A. & Warschausky, S. (1998). Empowerment theory for rehabilitation research: conceptual and methodological issues. *Rehabilitation Psychology*, 43(1) , 3-16.

Zimmerman, M.A. (2000). Empowerment theory: psychological, organizational and community levels of analysis. In J. Rappaport & E. E. Seidman (red.), *Handbook of Community Psychology* (pp. 43-63). New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.

Zimmerman, M.A. (1995). Psychological empowerment: issues and illustrations. *American Journal of Community Psychology*, 23(5) , 581-599.

An abstract painting featuring thick, expressive brushstrokes in various shades of green and blue. The composition is dominated by these colors, with a lighter, textured area in the upper left corner. The word 'Bijlagen' is printed in white, bold, sans-serif font in the lower-left quadrant.

Bijlagen

Bijlage 1 Interviewprotocol bemoeizorg

Gegevens respondent, formele aspecten/afspraken

Naam:

Organisatie:

Functie:

Opleiding:

Aantal jaren ervaring:

Identificatienummer van het interview: dl1.....

Vooraf

Introductie

- Wie zijn wij en wat doen wij?
- Verwijzing naar telefonisch gemaakte afspraak om dit interview te houden
- Duur van het interview is circa 1 uur.

Afspraken

- Vragen om toestemming m.b.t. audio-opname
- Vragen of naam en bovengenoemde gegevens gebruikt mogen worden in het onderzoek
- Wat er gebeurt met de resultaten
- Vragen of geïnterviewde het uitgeschreven interview nog toegestuurd wil krijgen voor correctie en/of aanvulling.
- Einde interview, ruimte voor vragen/feedback

Doelstelling

Doel van onderzoek:

In kaart brengen welk handelingsperspectief de social worker in de wijk nodig heeft om tijdig te acteren bij binnengekomen signalen over personen met verward gedrag in de wijk.

Doel van dit interview:

In kaart brengen wat volgens bemoeizorgwerkers uit de wijk

- mogelijk signalen van personen met verward gedrag zijn,
- via welke kanalen deze gesignaleerd kunnen worden
- en wat er met deze signalen gebeurt
- aan de hand van praktijkvoorbeelden.

Handtekening:

Datum:

Begripsdefinitie

We nemen eerst een aantal dingen met u door, zodat we beiden hetzelfde bedoelen als we spreken over mensen met verward gedrag.

Begripsdefinitie

Onder mensen met verward gedrag wordt verstaan:

“(Het gaat om) mensen die grip op hun leven (dreigen te) verliezen, waardoor het risico aanwezig is dat zij zichzelf of anderen schade berokkenen.”

Deze definitie is gebaseerd op de definitie die het Schakelteam voor personen met verward gedrag gebruikt.

Hierbij worden mensen aangeduid met verschillende aandoeningen of beperkingen (psychiatrie, verslaving, licht verstandelijke beperkingen, dementie), veelal in combinatie met verschillende levensproblemen (schulden, dakloosheid, werkloosheid, verlies van dierbaren, gebrek aan participatie, onverzekerd zijn, illegaliteit, etc.).

Door verschillende omstandigheden kan de situatie ontstaan dat zij eenmalig of chronisch in problemen komen, grip op hun leven verliezen en daardoor overlast veroorzaken of zelfs in het strafrechtelijk circuit belanden.

Doelgroep: Categorie 1 en 2

De doelgroep personen met verward gedrag is breed. Er is in dit onderzoek voor gekozen om deze doelgroep af te bakenen tot categorie 1 en 2 zoals deze onderscheiden worden door het Aanjaagteam



[\(Aanjaagteam, 2016, p. 8\)](#)

Als er gesproken wordt over signalen van personen met verward gedrag in dit onderzoek wordt er dus bedoeld op:

- I. Mensen met verward gedrag, die geen last veroorzaken, maar wel persoonlijk leed kennen
- II. Mensen die hulp of zorg nodig hebben, overlast veroorzaken, maar niet gevaarlijk zijn

➔ **Check:** begrijpt geïnterviewde waar we dus over spreken als we spreken over personen met verward gedrag?

Deelvraag: Wat zijn volgens bemoeizorgwerkers uit de wijk signalen van personen met verward gedrag, via welke kanalen worden deze gesignaleerd en wat wordt er met de signalen gedaan?

Interviewtopics

Topic 1: Signalen

Startvraag: Welke signalen van mensen met verward gedrag ziet u voornamelijk in de praktijk?

Doorvragen: En welke ziet u daarnaast nog?

Achtergrondinformatie voor onderzoeker:

- Signalen op verschillende levensdomeinen
 - Financiën
 - Werk en opleiding
 - Tijdsbesteding
 - Huisvesting
 - Huiselijke relaties
 - Geestelijke gezondheid
 - Lichamelijke gezondheid
 - Middelengebruik
 - Activiteiten Dagelijks Leven
 - Sociaal netwerk
 - Maatschappelijke participatie
 - Justitie

- Signalen n.a.v. definitie Aanjaagteam
 - Psychiatrie
 - Verslaving
 - licht verstandelijke beperkingen
 - dementie
 - Schulden
 - Dakloosheid
 - Werkloosheid
 - Verlies van dierbaren
 - Gebrek aan participatie
 - Onverzekerd zijn
 - Illegaliteit

- Concrete praktijkvoorbeelden
 - Categorie 1 en 2

Topic 2: Kanalen/signaleerders

Startvraag: Via welke kanalen bereiken signalen van mensen met verward gedrag jou als bemoeizorger?

Doorvragen: op onderstaande kanalen

Achtergrondinformatie voor de onderzoeker

Kanalen:

1. De persoon zelf
2. Zijn of haar directe omgeving
3. Professionals die kunnen signaleren op bepaalde levensdomeinen
4. School, werk, verblijfplaats
5. Samenleving
6. Overige signaleerders

Topic 3: In kaart brengen van signalen

Startvraag: Wat doe je met signalen die je krijgt?

Doorvragen: Hoe breng je de signalen in kaart?

- intern
- protocol
- uitwisselings-structuur / ketenzorg

Afsluitende vraag: Waar loop je tegenaan bij signaleren van deze mensen (categorie 1 en 2) met verward gedrag?

Afsluiting

- Heeft u nog iets toe te voegen aan hetgeen gevraagd is?
- Bedanken voor medewerking
- Vragen wat hij/zij van het interview vond
- Contactgegevens geven (visitekaartje!)

Procesaspecten

- Storende punten tijdens interview?
- Korte karakteristiek van het gehouden interview.

Bijlage 2 Interviewprotocol social work

Gegevens respondent, formele aspecten/afspraken

Naam:

Organisatie:

Functie:

Opleiding:

Aantal jaren ervaring:

Identificatienummer van het interview: dl1.....

Vooraf

Introductie

- Wie zijn wij en wat doen wij?
- Verwijzing naar telefonisch gemaakte afspraak om dit interview te houden
- Duur van het interview is 45-60 minuten.

Afspraken

- Vragen om toestemming m.b.t. audio-opname
- Vragen of naam en bovengenoemde gegevens gebruikt mogen worden in het onderzoek
- Wat er gebeurt met de resultaten
- Vragen of geïnterviewde het uitgeschreven interview nog toegestuurd wil krijgen voor correctie en/of aanvulling.
- Einde interview, ruimte voor vragen/feedback

Doelstelling

Doel van onderzoek:

In kaart brengen welk handelingsperspectief de social worker in de wijk nodig heeft om tijdig te acteren bij binnengekomen signalen over personen met verward gedrag in de wijk.

Doel van dit interview:

Handelingsperspectieven vanuit de literatuur checken in de praktijk van de Social Worker, in het bijzonder als het gaat om:

- Triage
- Empowerment en netwerk
- Burgerschap
- Innovatie

Handtekening:

Datum:

Begripsdefinitie

We nemen eerst een aantal dingen met u door, zodat we beiden hetzelfde bedoelen als we spreken over mensen met verward gedrag.

Begripsdefinitie

Onder mensen met verward gedrag wordt verstaan:

“(Het gaat om) mensen die grip op hun leven (dreigen te) verliezen, waardoor het risico aanwezig is dat zij zichzelf of anderen schade berokkenen.”

Deze definitie is gebaseerd op de definitie die het Schakelteam voor personen met verward gedrag gebruikt.

Hierbij worden mensen aangeduid met verschillende aandoeningen of beperkingen (psychiatrie, verslaving, licht verstandelijke beperkingen, dementie), veelal in combinatie met verschillende levensproblemen (schulden, dakloosheid, werkloosheid, verlies van dierbaren, gebrek aan participatie, onverzekerd zijn, illegaliteit, etc.).

Door verschillende omstandigheden kan de situatie ontstaan dat zij eenmalig of chronisch in problemen komen, grip op hun leven verliezen en daardoor overlast veroorzaken of zelfs in het strafrechtelijk circuit belanden.

Doelgroep: Categorie 1 en 2

De doelgroep personen met verward gedrag is breed. Er is in dit onderzoek voor gekozen om deze doelgroep af te bakenen tot categorie 1 en 2 zoals deze onderscheiden worden door het Aanjaagteam



[\(Aanjaagteam, 2016, p. 8\)](#)

Als er gesproken wordt over signalen van personen met verward gedrag in dit onderzoek wordt er dus bedoeld op:

- I. Mensen met verward gedrag, die geen last veroorzaken, maar wel persoonlijk leed kennen
- II. Mensen die hulp of zorg nodig hebben, overlast veroorzaken, maar niet gevaarlijk zijn

➔ **Check:** begrijpt geïnterviewde waar we dus over spreken als we spreken over personen met verward gedrag?

Interviewtopics

Topic 1.Triage

Theoretisch kader

Triage is een Frans woord wat 'sorteren' betekent. Triage is hét hulpmiddel om een situatie snel in te kunnen schatten, te beoordelen en zorg te kunnen leveren die past bij de persoon, de situatie en het moment. Triage is binnen het sociaal domein een middel om cliënten uit het sociaal domein passende zorg op het juiste moment te kunnen bieden. Goede triage leidt ertoe dat specialistische hulp alleen ingezet wordt bij ernstige problematiek en dat onnodige doorverwijzing wordt voorkomen. Het is ook een voorwaarde voor direct de juiste dingen doen en daarmee voor het vergroten van de effectiviteit van de zorg (Lange de et al. 2015).

Subtopics

- Positionering Triage (wijkteammedewerker)
 - Op welke plaats vindt triage plaats jullie wijkteam?
 - Voorkant (Meldpunt)
 - Achterkant (gedragsdeskundige)
 - Geen (ledere social worker voor zich)
- Persoonlijke inzet triage
 - Hoe ziet die triage er in jouw wijkteam in de praktijk uit?
 - Hoe integreer je triage in je eigen werkzaamheden?
- Inzet van methodiek/techniek/protocol
 - Welke methodieken/protocollen/technieken zet jij als social worker in bij het triageproces?
 - Wat zou hier nog in verbeterd kunnen worden?
- Privacy
 - Welke rol speelt privacy in het proces van triage?
 - Hoe ga je om met privacy in het proces van triage?
- Morele dilemma's
 - Welke rol spelen morele dilemma's in het proces van triage?
 - Hoe ga je om met de morele dilemma's die je in het proces van triage tegenkomt?

Max. 15 minuten

Topic 2. Empowerment en inzet netwerk

Theoretisch kader

Uit verschillende definities van empowerment heeft Jenny Boumans, onderzoeker bij het Trimbos-instituut de volgende definitie geformuleerd: *“Empowerment is het proces van meer ‘subject’ worden van het leven ofwel het vergroten van de leefwereld: de ruimte waarbinnen mensen, in samenspraak met anderen, hun leven vormgeven.”*

Concreet betekent dit een vergroting van (gezamenlijke) macht over de levensomstandigheden in de breedste zin van het woord: het beslaat alle levensgebieden zoals wonen, werken, sociale relaties, zingeving en zorg.” (Boumans, 2015, p. 3).

Voor empowerment kunnen verschillende interventies gebruikt worden, waaronder interventies vanuit de oplossingsgerichte benadering. Deze interventies doen expliciet een beroep op de eigen kracht en mogelijkheden van cliënten. Een praktische toepassing van de oplossingsgerichte methodiek is te zien in de In de taakgerichte hulpverlening. Daarin wordt in het bijzonder de nadruk gelegd op het aansluiten op de probleemomschrijving en de wensen van de cliënt. Taakgerichte hulpverlening kiest voor beperkte doelen en korte trajecten (Jagt & Jagt, 2015, pp. 6 - 7).

Aandacht voor de relaties van cliënten verbetert de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Het verlegt de focus van ziekte of gebrek, en de technische behandeling ervan, naar de mens en zijn omgeving. De professional moet zich vaker richten op het toerusten van de cliënt en zijn netwerk om met de eigen hulpvragen aan de slag te gaan (Kruijswijk et al., 2014, p. 4).

Subtopics

- Inzet Methodiek
 - Welke methodische interventies zet je bewust in gedurende de hulpverlening aan mensen met verward gedrag?
 - In hoeverre maak je gebruik van oplossingsgerichte/taakgerichte hulpverlening?
 - En een sociaal netwerkmethodiek?
- Ervaringen empowerment/activering
 - In hoeverre bent u bezig met activering in de hulpverlening aan mensen met verward gedrag?
 - Wat zijn uw ervaringen hiermee?
- Ervaringen inzet netwerk
 - Hoe wordt het inzetten van het netwerk door u ervaren in de hulpverlening aan mensen met verward gedrag?

Max. 15 minuten

Topic 3. Actief burgerschap

Theoretisch kader

In tijden waar lokale overheden zich terugtrekken uit sociaal domein, en de financiering van zorg vermindert, wordt er steeds meer een beroep gedaan op actieve burgers die de gaten in het 'maatschappelijk middenveld' opvullen. Dit wordt actief burgerschap genoemd; burgers die zich (vaak vrijwillig) inzetten ten dienste van de leefbaarheid, veiligheid, sociale cohesie etc. Voorbeelden van actief burgerschap zijn het ontstaan van 'burgerinitiatieven' of 'bewonersinitiatieven'. Deze initiatieven zijn collectieve activiteiten van burgers die zich bijvoorbeeld richten op het verbeteren van de kwaliteit van de buurt op het gebied van leefbaarheid en veiligheid (Denters et al, 2013).

De gedachte dat burgers de juiste vaardigheden bezitten om het gat wat de overheid achterlaat op het gebied van zorg en welzijn in te vullen blijkt idealistisch te zijn. Het zijn vaak de hoogopgeleide burgers die bezitten over deze vaardigheden. Dat kan geconcludeerd worden uit diverse praktijkonderzoeken naar initiatieven die ontstaan zijn uit actief burgerschap (Wijdeven, 2013, p. 22). Dit terwijl het vaak laagopgeleiden zijn die initiatieven willen ontplooien. Daarbij ontstaat actief burgerschap vaak niet vanzelf ontstaat. De meest buurtgenoten gaan niet spontaan voor elkaar zorgen en elkaar helpen als de overheid zich terugtrekt, dit moet gestimuleerd worden en vraagt om ondersteuning door professionals (Tonkens, 2014). Evenals voor de ontplooiing van de benodigde competenties zijn er professionals nodig.

Subtopics

- Takenpakket social worker
 - Hoeveel ruimte is er in je takenpakket beschikbaar om actief burgerschap te ondersteunen/ontplooiën.
- Actief burgerschap en personen met verward gedrag
 - Hoe kan actief burgerschap bijdragen aan de ondersteuning van mensen met verward gedrag?
 - Wat zijn jouw ervaringen daarmee?
- Bekend met burgerinitiatieven
 - Welke rol spelen social workers bij het ontplooien/ondersteunen van bewonersinitiatieven die de leefbaarheid, sociale cohesie of veiligheid verbeteren?
 - Waar loop je tegenaan bij de ondersteuning/ontplooiing van actief burgerschap?
- Methodieken
 - Welke methodieken worden ingezet bij het ondersteunen/ontplooiën van actief burgerschap?

Max. 15 minuten

Topic 4. Innovatie

Theoretisch kader

De Belgische Sociale innovatiefabriek formuleert sociale innovatie als volgt; een oplossing voor een maatschappelijk belangrijke uitdaging, die resulteert in een product, dienst, organisatiemodel en/of methode ([SocialeInnovatieFabriek, 2015](#)). Sociale innovatie binnen het welzijnswerk kan verrassende initiatieven opleveren en is op twee manieren te benaderen. Allereerst kan men een innoverend idee implementeren binnen een bestaande organisatie. Bijvoorbeeld door een nieuwe vorm van hulpverlening binnen een welzijnsinstelling aan te bieden. Ten tweede kan innovatie ook buiten als nieuw initiatief worden opgestart. Buiten de muren van bestaande organisaties of instellingen als geheel nieuwe dienst of product.

Subtopics

➤ Innovatie

- Op welke wijze wordt er binnen het team aandacht gegeven aan innovatie?
 - Binnen de organisatie
 - Buiten de muren van bestaande organisaties
- Wordt er nagedacht over innovatieve ideeën die de aanpak van mensen met verward gedrag stimuleert?
- Heeft u innovatieve initiatieven voor ondersteuning van mensen met verward gedrag die u graag in de praktijk zou zien? Welke?

Max. 15 minuten

Afsluitende vraag: Wat zou je andere Social Workers mee willen geven als het gaat om in actie komen naar aanleiding van een signaal van iemand (categorie 1 en 2) met verward gedrag?

Afsluiting

- Heeft u nog iets toe te voegen aan hetgeen gevraagd is?
- Bedanken voor medewerking
- Vragen wat hij/zij van het interview vond
- Contactgegevens geven (visitekaartje!)

Procesaspecten

- Storende punten tijdens interview?
- Korte karakteristiek van het gehouden interview.

Bijlage 3 Overzicht alle mogelijke signalen

Sociale signalen

Niet meer buiten komen
Eenzaamheid
Gordijnen dicht hebben
Ouders zijn ten einde raad en zetten hun kind uit huis
Klein netwerk
Familie houdt afstand
Zichzelf opsluiten
Deur niet meer open doen

Lichamelijke signalen

Lichamelijk verzwakt
Stinkt
Gebrekkige persoonlijke hygiëne
Kleding niet afgestemd op weer
Onverzorgd, sjofelig erbij lopen

Gedragsmatige signalen

Overlast veroorzaken
Herrie maken
Onverklaarbare klachten als huurder
Rondhangen
Kwaad worden om niets
Fietsen en metaal verzamelen in de straat
In zichzelf praten
Van de hak op de tak springen in gesprek
Op de bank blijven en niets pakken
Geen boodschappen meer doen
In-uitchecken ov lukt niet meer
's Nachts schreeuwen
Contact afspraken of verplichtingen niet nagekomen
Mails met gekke teksten versturen
Altijd over straat lopen
Meubels verplaatsen in de woning
Boos naar de burens zonder reden
Vuilnis neergooien
Rusteloos zijn
Uit de slof schieten
Scheldend in zichzelf praten
Agressief reageren op groeten
Vreemd mompelen

Psychische signalen

Kwaad worden om niets
Down zijn
Niet meer snappen van hulpaanbod
Verward overkomen
Niet meer weten hoe te pinnen
Gemakkelijk te misbruiken zijn
Niet snappen dat je 's nachts niet kan schreeuwen
Agressie
Onmacht
Geen overzicht hebben

Levensgebeurtenissen

Huis kwijtraken
Overlijden van steunpunt
Werk kwijtraken

Bijlage 4 Alle mogelijke signaleerders

Signaleerder burgers

Burgers
Buren
Familie
Kennissen
Ouders
Logeeradres
Netwerk
Jijzelf

Signaleerders wijk

Bibliotheek
Werkgevers
Vertel tafels van de wijk
Mac Donalds
Nutsbedrijven
Kerk
Scholen via SMW
Postbode
Wijkbewoners / omwonenden
Boswachter
Winkeliers

Signaleerders zorgprofessional

Wijkbeheerder woningstichting / woningbouw
Politie / wijkagent
Bezoekteam
Outreachend team Leger des Heils
Buurtbemiddeling
Bemoeizorgwerker op straat
Klantmanager uitkering gemeente
Wijkpunt zorg en overlast
GGD
Huisarts
POH GGZ
Hulpverleners van het inloophuis
Buurthuizen / inloophuizen
Sociale teams
Behandelinstellingen GGZ
Veilig Thuis
Maatschappelijke opvang
Vereniging van Eigenaren
Bewindvoerder
Dagbesteding

Bijlage 5 Drie generaties burgerschap

1e generatie	<p>Inspraak</p> <p>Door mondige burgers afgedwongen mogelijkheid te reageren op beleid gemaakt door de overheid. Is vervolgens wettelijk vastgelegd recht geworden.</p>	Jaren 70 tot nu toe
2 ^e generatie	<p>Interactieve beleidsvorming en coproductie</p> <p>Burgers krijgen in vroege fase gelegenheid het beleid mede vorm te geven.</p>	Begin jaren 90 tot nu toe
3 ^e generatie	<p>Burgerinitiatief, eigen verantwoordelijkheid en faciliterende overheid</p> <p>Burgers nemen zelf het heft in handen (zelforganisatie). Hun aanpak is er een van onderop: ze hebben een idee en voeren dit zelf uit.</p>	Begin van deze eeuw tot nu toe

Bron: Lenos et al., 2006

Bijlage 6 Succesfactoren actief burgerschap

Movisie doet onder andere onderzoek naar de effectiviteit van sociale interventies. In de databank 'Effectieve sociale interventies' brengen zij methoden waarmee in de sociale sector gewerkt worden bij elkaar. Zij hebben ook een methodebeschrijving gemaakt van de ABCD-methodiek. Hierbij is onder andere gekeken naar de werkzame elementen van deze methodiek.

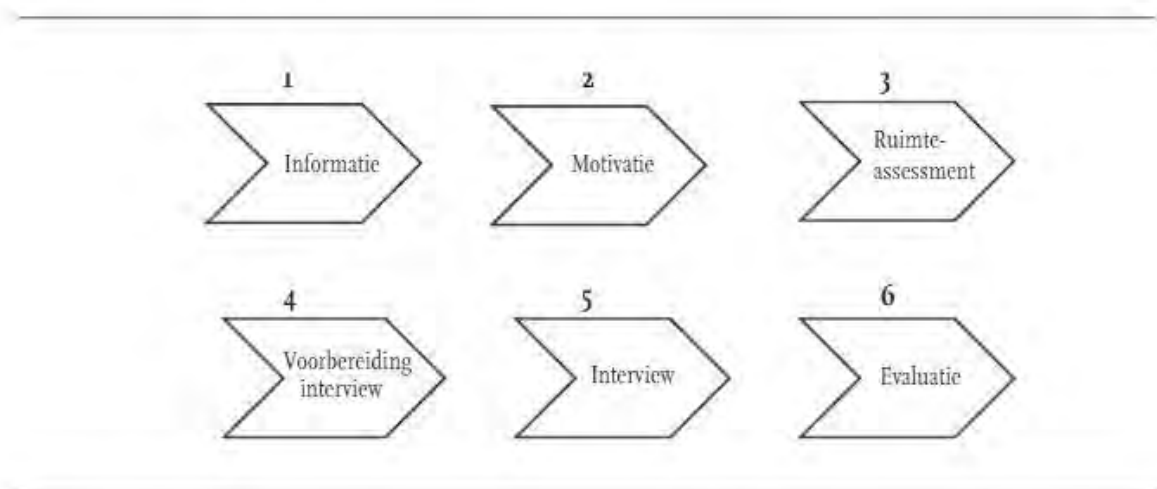
Samenvatting werkzame elementen

- Wijkontwikkeling en vernieuwing van binnenuit en bottom-up (1, 3).
- Focus op capaciteiten in plaats van op problemen en tekortkomingen (1).
- Initiatieven met weinig tot geen hulp van buitenaf (1, 3).
- Erkennen en voortbouwen op bestaande informele netwerken (1,3).
- Het tot stand brengen van nieuwe sociale relaties (1, 3).
- Representatief leiderschap en vertegenwoordiging in de wijk (1,3).
- Wijkspecifieke invulling van de methode (1,3).
- Een combinatie van kleine snelle resultaten en wijkontwikkeling op de lange termijn (1, 3).

De cijfers 1 en 3 achter de werkzame elementen verwijzen naar de classificatie van de veronderstelde werkzame elementen. Nummer 1 verwijst naar een veronderstelling van de ontwikkelaar en nummer 3 verwijst naar praktijkervaringen.

Bron: Brörmann, 2010

Bijlage 7 Implicatie en mogelijkheden 6-stappenplan

**Stap 1. Informatie over intrapreneurship**

De medewerker dient zich te verdiepen in het fenomeen intrapreneurship. Wat betekent het om intrapreneur te zijn? Wat doet een intrapreneur en wat zijn belangrijke competenties en andere kenmerken? Intrapreneurieel gedrag en activiteit kunnen geïllustreerd worden via beschrijvingen van het intrapreneurship proces. Heeft de intrapreneur ideeën voor een intrapreneurieel project? Zijn er voorbeelden van dergelijke projecten in de organisatie of elders die bekeken kunnen worden? Veel interessante boeken en professionele artikelen kunnen dienen ter oriëntatie. Het presenteren van een uitgebreide Nederlands en Engelstalige literatuurlijst voert hier te ver. We beperken ons tot enkele inspirerende voorbeelden: Depaul, 2008; Harlaar & Droste, 2004; Pinchot, 1985; Pinchot & Pellman, 1999.

Stap 2. Motivatie

Is intrapreneurship belangrijk en relevant voor je professionele ontwikkeling? Wat motiveert je intrinsiek en extrinsiek voor intrapreneurship? Wat zouden negatieve aspecten kunnen zijn en wat zou een balans kunnen zijn van positieve en negatieve motieven, redenen en wensen? Het beantwoorden van deze vragen vergt een subjectief en emotie gerelateerd onderzoek van persoonlijke interesses, wensen en belangen.

Stap 3. Ruimte-assessment

Een persoonlijk assessment van de behoefte aan ruimte met betrekking tot de tien dimensies kan worden vergeleken met de ruimte die op een bepaald moment wordt ondervonden of ervaren. Op die wijze kan een evenwichtige en realistische ruimtebalans worden gemaakt.

Stap 4. Voorbereiding van een ontwikkelingsgesprek

De medewerker bereidt een dialoog voor met zijn manager over de ontwikkeling van intrapreneurship en de condities daarvoor, met name in termen van ruimte. Een concreet idee voor een intrapreneurieel project of activiteit is een kernelement. Daarnaast moet een minimum aan noodzakelijk benodigde ruimte worden vastgesteld als onderhandelingsdoel voor de dialoog. Het gesprek kan plaatsvinden in het kader van geformaliseerde functionerings- of ontwikkelingsgesprekken of liever nog in een speciaal voor dit doel georganiseerd gesprek.

Stap 5. Uitvoering ontwikkelingsgesprek met de manager en eventuele anderen

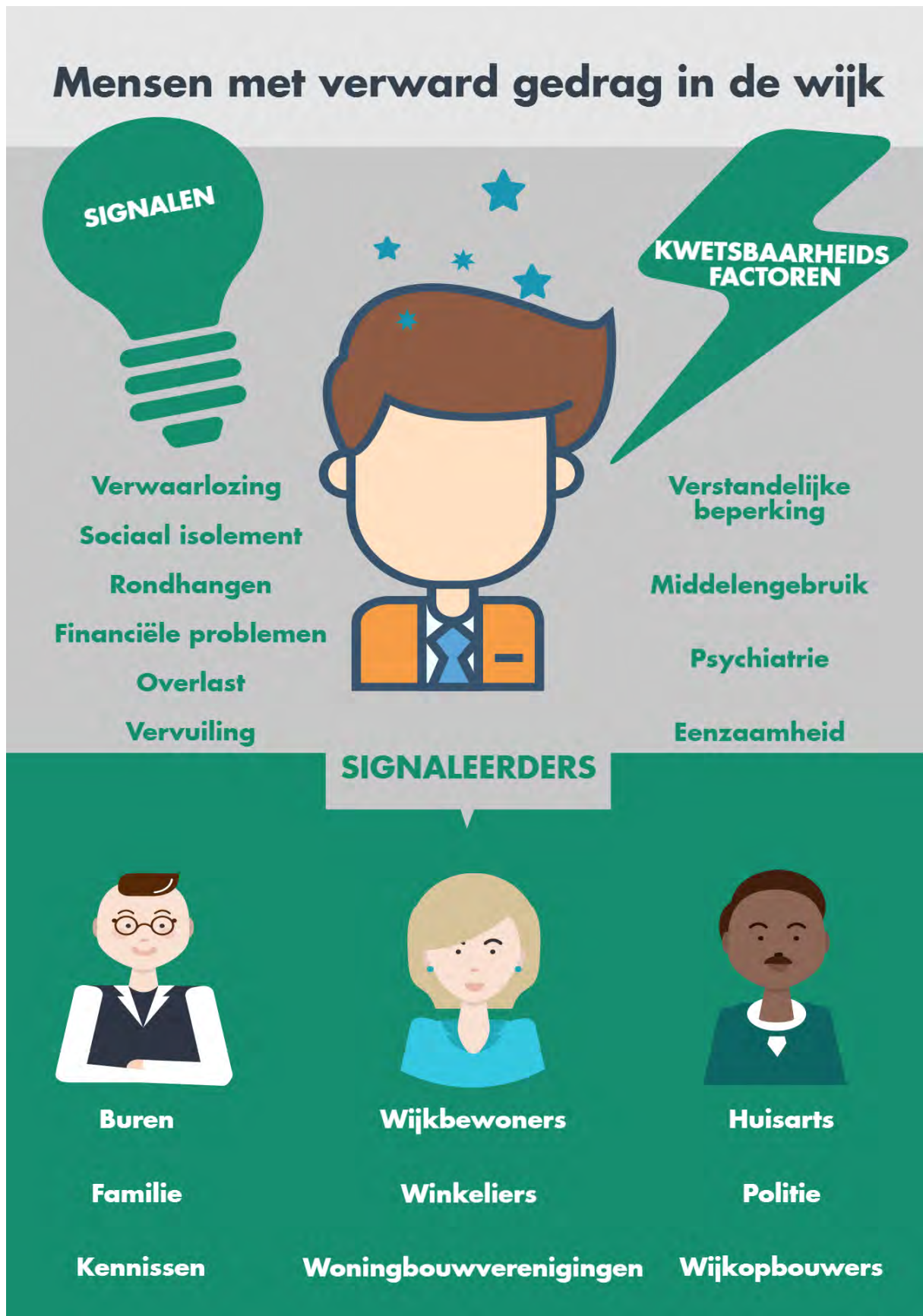
Een of meer interviews worden uitgevoerd met de manager. Het aantal dat nodig is hangt uiteraard af van hetgeen bereikt kan worden in een eerste en volgende interviews en het verloop ervan. Gesprekken met anderen dan de leidinggevende is mede afhankelijk van de opgemaakte ruimtebalans, van de vraag welke dimensies in welke mate aan de orde zijn. Wellicht is het ook noodzakelijk gesprekken te voeren met collega's.

Stap 6. Evaluatie

Als de ruimteconditie naar tevredenheid van medewerker en met name diens leidinggevende is ingevuld, kan intrapreneurship starten. De intrapreneur evalueert de ervaren ruimte tijdens de uitvoering van het project of activiteiten en maakt de balans op. Is er nog sprake van een evenwicht tussen behoefte aan ruimte en ervaring daarvan? Als die evaluatie leidt tot de conclusie dat er onvoldoende ruimte is, dient de dialoog te worden hervat om tot noodzakelijke aanpassingen te komen.

Bron: Brussel, 2013

Bijlage 8 Infographic signalen en signaleerders



Handelingsperspectieven social worker

TRIAGE



EMPOWERMENT



ACTIEF BURGERSCHAP



INNOVATIE



VAARDIGHEDEN

Netwerken

Ondernemen

Empathie

Geduld

Verbinden

Creativiteit

Samenwerken

Afwegen