

Impressieverslag inspiratiebijeenkomst Personen met verward gedrag 3 oktober 2017

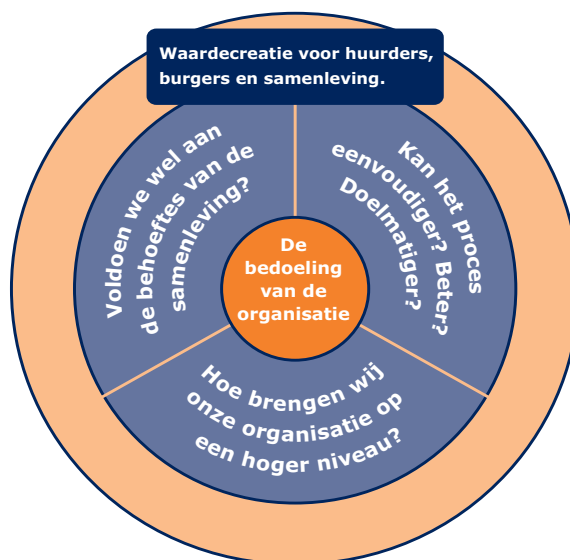
Aanleiding voor deze bijeenkomst

De vermaatschappelijking van de zorg wordt breed aanvaard maar leidt in de praktijk regelmatig tot incidenten en teleurstellingen. Met name deze incidenten krijgen veel aandacht in de media en hebben vanuit de landelijke overheid tot bestuurlijke interventies geleid. Zo is er een Schakelteam personen met verward gedrag ingesteld. We zijn met elkaar incident-gedreven en sterk gericht op wat er fout gaat. We veronderstellen dat we door 'blaming en shaming' kunnen leren, echter het tegendeel is vaak het geval. Kunnen we met elkaar meer leren door te kijken naar wat er goed gaat en in het licht te zetten?

Er zijn veel praktijkvoorbeelden waarin de betrokken burgers en organisaties goed weten samen te werken en waarbij de leef- en systeemwereld effectief met elkaar verbonden zijn. Dit zijn de voorbeelden die het verdienen om in het licht gezet te worden teneinde te leren van deze aanpakken. Om die reden organiseert de VTW (Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties) en de NVTZ (Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg) in samenwerking met GenP Governance een drietal inspiratiesessies over personen met verward gedrag, mensen met schulden en eenzame ouderen in de wijk.

Daarnaast willen wij tijdens deze inspiratiebijeenkomsten aandacht besteden aan de rol van de Raden van Toezicht in dit type van besturingsprocessen. Wat is hun rol in deze besturingsprocessen? Zijn zij alleen controlerend of ook strategisch en ontwikkelend betrokken? Hoe kunnen bestuur en toezicht meer vanuit de bedoeling werken en zo met elkaar een meer inclusieve samenleving bevorderen met leefbare buurten en wijken waar het prettig wonen is voor iedereen?

Kernvragen voor Toezichthouders

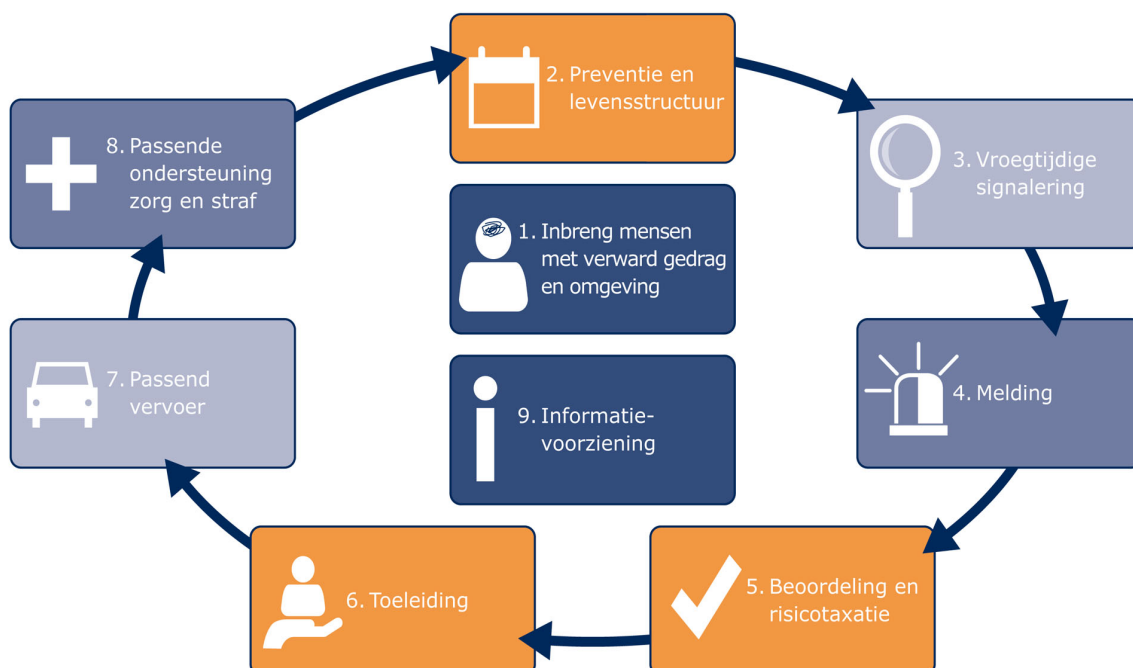


Inspiratiebijeenkomst over personen met verward gedrag

Deze eerste inspiratiebijeenkomst gaat over personen met verward gedrag en vindt plaats in Tilburg. Aan de hand van een vijftal stellingen zijn ervaringen met elkaar uitgewisseld om daar met elkaar van te leren. In dit impressieverslag staan de belangrijkste uitkomsten van de bijeenkomst op een rij.

Waarom Tilburg?

Tilburg is goed op weg in de aanpak van verwarde personen. Uit de evaluatie en monitor van het landelijk schakelteam personen met verward gedrag blijkt Tilburg goed te scoren. Het landelijk schakelteam werkt volgens 9 bouwstenen (zie het onderstaande schema) in de aanpak van personen met verward gedrag.



1. Stelling over het goed organiseren van de keten

Inclusief wonen voor personen met verward gedrag kan alleen slagen als de ketens van **wonen, zorg en veiligheid** goed georganiseerd zijn, zoals de casus Tilburg laat zien.

Het Tilburgse model en het succes van dit model

- Tilburg heeft een goed werkende keten georganiseerd aan de hand van een zelfontwikkeld licht afwijkend schema. In de praktijk blijkt deze aanpak goed te werken voor personen met verward gedrag (zie bijlage 1).
- Het sociale domein, veiligheid, zorg en wonen werken hier goed samen. Een goed functionerende ketensamenwerking is erg belangrijk om voortgang te boeken. Men weet elkaar snel te vinden in Tilburg.
- Tilburg hecht veel waarde aan dit thema en besteedt er veel tijd en aandacht aan, zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau.

- Er is een fulltime projectleider aangetrokken binnen de gemeente die de keten van de verschillende deelprojecten strak regisseert. Er is bewust gekozen om niet te werken met stuurgroepen van bestuurders. Deelprojecten worden 'klein' en doelmatig georganiseerd met de direct betrokken professionals. Deze structuur werkt goed.
- In Tilburg is budget gereserveerd om met elkaar in leerkringen te leren over personen met verward gedrag. Er zijn veel professionals en organisaties betrokken die elk hun eigen taal en handelingskaders kennen. Via de leerkringen wordt gepoogd bruggen te bouwen. Dit heeft een positief effect op alle mensen die binnen de keten werkzaam zijn en voor de mensen met verward gedrag. Intensivering van deze leerkringen is gewenst.



2. Stelling over grenzen van inclusief wonen

Inclusief wonen is een beleidsideaal dat alleen kan slagen als buurtbewoners ander gedrag begrijpen en aanvaarden en weten wie ze kunnen aanspreken wanneer het mis gaat.

- De mensen in de wijk moeten nog wennen aan personen met verward gedrag en ook de personen met verward gedrag moeten nog wennen aan het wonen in de wijk. 'Het is en blijft een ontdekkingsreis' en 'Samen zijn we goed op weg', aldus de ervaringsdeskundige.
- De aanwezige huurders geven aan dat zij op dit moment geen moeite hebben met personen met verward gedrag in hun wijk. 'Wij helpen waar we kunnen en stellen mogelijk verwarde bewoners gerust en dat werkt'. Voor de huurders is het nu nog niet altijd duidelijk wie ze moeten bellen als er iets mis mocht gaan. Bellen kan naar de corporatie of de politie en ook de huismeester kan worden gebeld.
- Het is belangrijk om de spankracht van de buurt mee te nemen bij de huisvesting van personen met verward gedrag. Er zijn buurten waar huisvesting van personen met verward gedrag goed kan. Er zijn echter ook buurten waar huisvesting van deze doelgroep niet gaat lukken. Dit moet je met elkaar in kaart brengen. Huisvest personen met verward gedrag in buurten die er voor open staan.



- Tilburg heeft een leefbaarheidsmonitor. Met behulp van deze monitor wordt de veiligheid, werkloosheid en het inkomen gemeten in buurten en wijken. Deze monitor geeft veel informatie over buurten en wijken en draagkracht en draaglast van de buurt om personen met verward gedrag op te nemen.
- Een mogelijk nieuw te gebruiken instrument is de 'buurzaamheidsmeting'. Deze meting onderzoekt hoe het staat met deze wijk. Is deze wijk in balans? Wat doet de buurt aan saamhorigheid? Zijn er voldoende plaatsen om elkaar te ontmoeten? Het is belangrijk om dit te onderzoeken in buurten en wijken.
- Als je gedragsverandering bemerkt bij een persoon met verward gedrag dan is het belangrijk om direct in gesprek te gaan. Kijk niet weg en maak direct contact. Zorg ervoor dat je achter de voordeur kan komen. Vanuit die positie signaleer je snel en veel. Zo kun je escalatie van problemen voorkomen. Corporaties kunnen hier een verschil maken. Een mooi voorbeeld om te lezen is bijvoorbeeld de aanpak van Domein in Enschede. Hieronder vindt u de link tot het artikel.
https://www.volkskrant.nl/opinie/de-zorgzame-woningbouwvereniging-let-scherp-op-huurders~a4513692/?utm_source=twitter&utm_medium=social&utm_campaign=shared%20content&utm_content=paid&hash=a6b3569fae485cfd018bcefc23ddbeb257f436fe
- Signaleren is belangrijk, maar ook de-escaleren. Dit zijn belangrijke preventieve methoden. Leer van escalaties hoe het niet moet en leer wat je wel kunt doen.
 - In Breda werkt men met een dynamische top 10. Dit zijn de 10 meest voorkomende E33 meldingen. Deze personen worden opgeroepen om op gesprek te komen. Men wordt verzocht om mensen mee te nemen die tot steun kunnen zijn. Zo kun je met elkaar tot structurele oplossingen komen voor die mensen die al vaker in een crisis terecht zijn gekomen. In de praktijk blijkt deze aanpak goed te werken.
- Als er een ernstige escalatie is geweest waarbij de persoon met verward gedrag tijdelijk binnen de zorg is opgevangen, dan is het van belang dat als de bewoner terugkeert in de wijk hij / zij samen met de behandelaar informatie geeft over wat er is gebeurd. Dan kent de buurt de feiten en hoeven er geen wilde verhalen bedacht te worden. Bovendien leer je elkaar beter kennen in een gesprek.
 - Het kan fijn zijn als de conciërge, huismeesters en buurtbewoners handvatten krijgen om signalen te herkennen en advies krijgen wat zij kunnen doen bij herkenbare signalen, zoals stille signalen (bijvoorbeeld gordijnen dicht, post op de mat, schichtig gedrag etc.) maar ook overlast en intimidatie.

- Veel winst valt te behalen in communicatie. Communicatie tussen professionals (FACT Team en politie) en ook tussen buurtbewoners, mensen met verward gedrag en de wijkregisseur. Kijk niet weg, ga het gesprek aan. Vraag hoe het met iemand gaat. Signaleer en maak zaken bespreekbaar.



- Scholing is erg belangrijk. Professionals, buurtbewoners en andere betrokkenen kunnen een MHFA (training Mental Health First Aid) scholing volgen. Dit is een soort EHBO-cursus, maar dan voor de geest. In Tilburg zijn er al veel mensen in de keten opgeleid. MHFA werkt preventief en heeft goede resultaten. Mensen in de omgeving leren hoe te handelen bij personen in geestelijke nood en dat geeft zekerheid.



- De conciërge of huismeester heeft een belangrijke signalerende functie in de buurten en wijken. Daar gaat een preventieve werking vanuit.



3. *Stelling over de noodzaak van woonzorgketens door middel van persoonsgerichte contracten*

Woningcorporaties kunnen een grote rol spelen in deze keten door samen met gemeenten en zorgaanbieders meer-partijen-contracten (met maatwerk voor de betrokken mensen) af te sluiten.

- Uit data-analyse blijkt dat personen met verward gedrag zowel in huurwoningen als in koopwoningen wonen.
- Een persoonsvolgend systeem blijkt goed te werken, de persoon met verward gedrag hoeft dan niet steeds zijn verhaal te doen.
- Het is beter om aan de voorkant te kijken wat een persoon met verward gedrag nodig heeft en daar zoveel mogelijk rekening mee te houden bij de huisvesting. Dat werkt preventief beter. Zo kun je rekening houden met specifiek gedrag zodat de andere buurtbewoners hiervan zo min mogelijk overlast ervaren. Op die manier zal de buurt de nieuwe bewoner eerder accepteren.
- De aanpak van personen met verward gedrag is nu vooral gericht op crisisinterventie. De vraag is hoe deze aanpak structureel kan worden aangepast zodat er ook aandacht komt voor het eerder signaleren van verward gedrag. Door signalen eerder te herkennen kunnen escalaties en crisis wellicht eerder voorkomen worden.
- Hoe kunnen we in de toekomst meer preventief werken aan verward gedrag?
 - De notitie van De Vernieuwde Stad in samenwerking met de Argumentenfabriek kan leerzaam zijn: '[Zo leven sociale huurders in lange systemen, Tien levensverhalen en wat corporaties hiervan kunnen leren](#)' Deze notitie is gratis te downloaden op www.devernieuwdestad.nl.
- Als een persoon met verward gedrag niet echt binnen de keten past wordt het lastig. Immers, wie betaalt er dan? Bovendien zijn de budgetten per gemeente verschillend. Een landelijk potje met niet geoormerkt budget kan uitkomst bieden bij deze problematiek.



- Uit data-analyse van de E33-meldingen blijkt dat bij veel van de meldingen al een professionele behandelaar betrokken is. Als het mis gaat, dan kan de behandelaar worden ingeschakeld. De keteninformatie is beschikbaar in het veiligheidshuis.

4. *Stelling over een gevarieerd aanbod van woonvormen*

Het is van groot belang om voor de zeer gevarieerde groepen van huishoudens met verward gedrag diverse woonvormen aan te bieden met onderscheiden zwaartes van zorg en veiligheid.

- De intramurale zorg zal op termijn 20.000 bedden afbouwen. Uiteindelijk wonen deze mensen in kwetsbare buurten en wijken. We zullen met elkaar moeten voorkomen er teveel mensen met verward gedrag in bepaalde buurten komen wonen. Een te grote concentratie van personen met verward gedrag in een complex of buurt kan probleemversterkend werken. Spreiding van personen met verward gedrag is belangrijk. Het moet wel voor iedereen leefbaar blijven in de buurten en wijken.



- Op dit moment zijn er nog onvoldoende woningen om al deze mensen te huisvesten. Het is belangrijk om hier als bestuur en toezicht aandacht voor te vragen zodat er op tijd kan worden voorgesorteerd op dit vraagstuk. Dit is voorwerk achter de keten waar we met elkaar op tijd aandacht voor moeten vragen.
- Heel veel personen met verward gedrag blijken eenzame ouderen met dementie te zijn. Deze doelgroep komt zowel voor in koop- als huurwoningen en wordt met de dag groter. Ook daar moeten we op voorsorteren en aandacht voor vragen. Dit probleem moeten we in kaart brengen en ook daar zullen we oplossingen voor moeten bedenken.
- Gespikkeld wonen in wijken en buurten met voldoende welzijn en maatschappelijke ondersteuning in wijken en buurten blijkt goed te werken. Wijken die volgens dit model zijn gebouwd in de 70'er jaren met veel aandacht voor welzijn en cultuur, zijn nu nog steeds sterk; mensen vinden het nog steeds prettig om daar te wonen. Een voorbeeld hiervan is de wijk Lunetten in Utrecht.
- We kunnen leren van de opzet en de principes van gespikkeld wonen. In nieuwe wijken kunnen we gebruik maken van de ingrediënten die deze wijken tot een succes hebben gemaakt. Weer aandacht voor welzijn, cultuur en differentiatie in wonen in buurten en wijken.
- Uit ervaring blijkt dat er altijd mensen zijn die meer gebaat zijn bij prikkelarm wonen of aan de rand van een buurt. Daarom blijven Skaeve Huse, prikkelarme woningen en respijthuizen nodig. Ze blijken goed te werken in de praktijk voor personen met verward gedrag.
- Buiten de instelling wonen blijkt veel prettiger dan het wonen in de instelling. De intramurale zorg levert weinig positiefs op voor de bewoners, zo blijkt uit de praktijk. Bovendien blijkt intramurale zorg ook nog eens veel duurder dan het wonen in de wijk.
- We plakken graag labels in Nederland, echter iemand met verward gedrag is niet 'anders' dan jijzelf. We kunnen allemaal verward raken. Het kan iedereen overkomen. Bovendien kent iedereen wel iemand met verward gedrag. Verward gedrag komt veel meer voor dan we denken en het komt in alle lagen van de bevolking voor. Zowel in armere buurten als in rijkere buurten. Zowel in koopwoningen als in huurwoningen.
 - Ga eens het gesprek aan met elkaar over verward gedrag. Dan blijkt iedereen wel iemand te kennen. Zo wordt het thema verward gedrag beter bespreekbaar en minder vreemd.
 - Signaleer je vreemd gedrag? Kijk niet weg maar vraag of iemand hulp nodig heeft. Ga het gesprek aan en communiceer met elkaar.



5. Stelling over eigen organisatiegrenzen kijken door Raden van Toezicht

Het is noodzakelijk dat Raden van Toezicht over de eigen organisatiegrenzen heen kijken en de kwaliteit en effectiviteit van samenwerking tussen organisaties volgen en bevorderen.

- Heel veel geld lekt weg naar de landelijke (externe) toezichthouder (Aw en inspectie in de zorg). Kan dit niet efficiënter en meer lokaal worden georganiseerd. Laat wonen en zorg het lokaal regelen. Immers, heel veel initiatieven worden op wijkniveau genomen. In plaats van nog meer te investeren in regelgeving en landelijk toezicht zou men beter kunnen investeren in ondersteuning in wijken en buurten. Zo komt er veel meer geld beschikbaar voor betere buurten en wijken.
- Bestuurders en toezichthouders mogen meer lef tonen. Momenteel werkt men vanuit een volgende rol. We mogen wat minder braaf zijn. Het vervelende is dat we iedere keer als er iets fout gaat met nog meer regeltjes vanuit Den Haag worden geconfronteerd. Dat is jammer, dan gaan mensen het vermijden om iets te durven doen. Dit doodt creativiteit en uiteindelijk durven we niet meer buiten de lijntjes te handelen.



- Aan nieuwe governancestructuren blijkt geen behoefte. De keten kan het best onder gemeentelijke regie worden bestuurd.
- Meer in het licht zetten welke successen er met elkaar worden bereikt, werkt beter dan 'blamen en shamen'. In het licht zetten en meer aandacht voor doeners en durfals.
 - Het mooier en leefbaarder maken van wijken en het weer prettig samenleven met elkaar in gezellige buurten. Dat kan toch niet bestraft worden vanuit de Autoriteit en de inspectie? Het is belangrijk om weer te besturen vanuit vertrouwen, meer aandacht voor kwaliteit in plaats van alle aandacht voor controle.

- Bij het tripartite overleg tussen de gemeente, wethouder wonen, de corporatie en de huurders kunnen indien wenselijk de betreffende zorg- en welzijnspartij en de wethouder zorg aanschuiven. Korte lijnen, meer over grenzen heen kijken en met elkaar de leefbaarheid in buurten en wijken bevorderen.

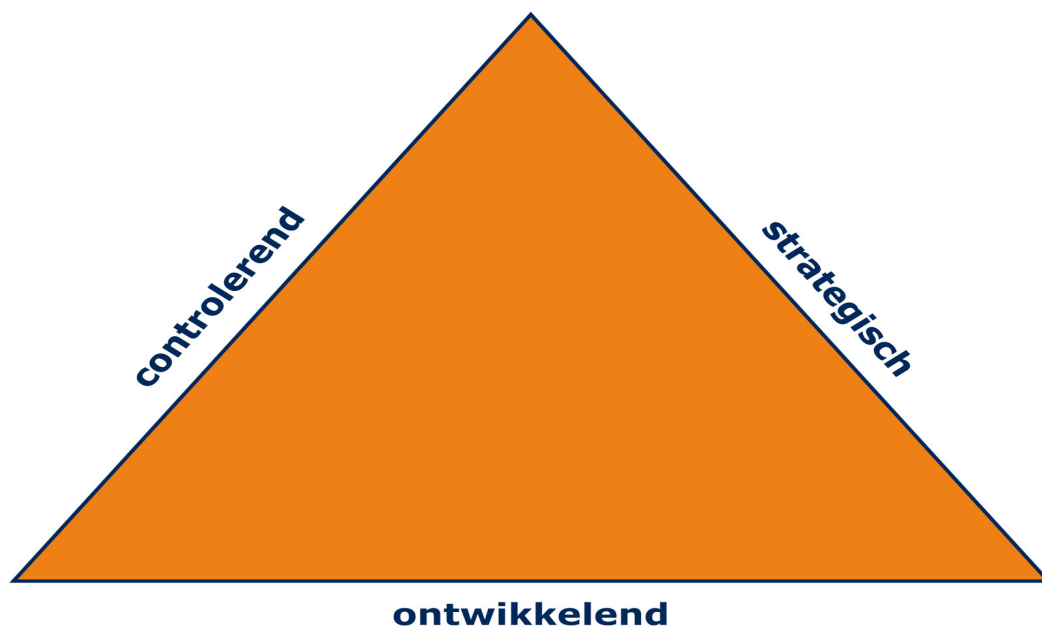


- Veel gaat er goed in Tilburg. Echter ook in Tilburg zijn er 20 casussen onderzocht door de maatwerkfabriek, waarbij het niet goed is gegaan (*20 keer maatwerk in Tilburg, de maatwerkfabriek 20 december 2016*). Het blijft belangrijk om niet te zelfgenoegzaam te zijn en met elkaar te leren van wat er nog niet goed gaat.
 - Dit rapport (*20 keer maatwerk in Tilburg, de maatwerkfabriek 20 december 2016*) kan binnen de RvC's worden besproken om daar met elkaar van te leren.
- Het organiseren van een dag van de Governance. De organisatie organiseert een ontmoeting met haar belanghouders, waarbij ook de RvC-leden aanwezig zijn. Er is ruimte voor ontmoeting met elkaar. Bovendien kunnen de RvC-leden belangrijke informatie ophalen vanuit de maatschappij en de belanghouders. Zo kun je met elkaar over de grenzen van de eigen organisatie heen kijken, waardoor kennis en vertrouwen in en tussen organisaties beter kan worden.
- De verschillende organisaties welzijn, zorg en wonen kunnen bijeenkomsten houden waarbij de RvC-leden elkaar ontmoeten. Op deze manier krijg je een beeld van waar de andere toezichthouders mee bezig zijn. Zo kun je leren van elkaar en casussen ophalen waarbij er sprake is van overlap. Je krijgt op deze manier als RvC-lid meer gevoel bij de andere organisaties en je weet beter wat er leeft en speelt bij de ander.
- Contacten met andere organisaties en andere RvC-leden kunnen inspirerend zijn, zoals blijkt uit de ontmoeting vandaag. Je hoort dan veel meer dan als je alleen met je eigen RvC bij elkaar zit.
- Organiseer een wijk safari met je eigen RvC of met verschillende RvC's. Maak het spannender met elkaar. Leer van elkaar en kijk ook over de eigen organisatiegrenzen heen. Meer info over het deelnemen aan een wijk safari is te vinden op <http://theartofimpact.nl/projecten/wijk safari/>.



- Het is goed om als RvC niet alleen met elkaar te vergaderen. Ga naar buiten, haal informatie op, dat zorgt voor input en creativiteit. Voorkom dat de RvC zich alleen beperkt tot een controlerende rol. Zorg naast de controlerende rol ook voor een strategische en meer ontwikkelende rol binnen de RvC. Het verbreden van het blikveld van de RvC kan helpen om meer creatief en proactief te worden met elkaar (zie onderstaand schema governance als leiderschap).

Governance als leiderschap





Dit is het einde van een interessante discussie. Deze discussie zal de komende weken vaker in het licht komt te staan. De resultaten van het landelijk schakelteam in de aanpak van personen met verward gedrag komt de komende week in vele programma's aan bod. Publicaties hierover zijn:

- *'Niemand tussen wal en schip': onverminderd urgent, schakelteam voor personen met verward gedrag tussentijdse rapportage 2017.*
- *Monitorrapportage 'stand van het land', goed werkende aanpak van personen met verward gedrag, september 2017).*

Hartelijk dank voor jullie prettige aanwezigheid en zinvolle bijdrage aan deze inspiratiebijeenkomst.



Het Tilburgse model (bijlage 1)

RESULTATEN SLUITENDE AANPAK PERSONEN MET VERWARD GEDRAG

