

An abstract watercolor painting with a rich palette of colors including yellow, green, blue, purple, and red. The painting features soft, blended washes of color and is defined by delicate white outlines that create a sense of depth and movement. The overall effect is organic and expressive.

Allemaal bewoners

Leren omgaan met
verward gedrag vanuit
(zelf)vertrouwen

Allemaal bewoners

Leren omgaan met
verward gedrag
vanuit (zelf)vertrouwen





Inleiding

Stadscoöperatie SAMEN030 en Power by Peers hebben eind 2019 en begin 2020 het project 'Goede burens, de bondgenoot voor mensen met verward gedrag in Utrecht' met subsidie van ZonMw uitgevoerd. Het project is nadrukkelijk vanuit bewonersperspectief en met de betaalde inzet van ervaringsdeskundigen gerealiseerd. In deze brochure doen we verslag van de bevindingen.

Een bewoonster meldde zich bij ons voor burenhulp; het ophalen en wegbrengen van wat oude spullen. Dat is door een vrijwilliger uit de wijk twee keer gedaan. Er bleek snel meer aan de hand: ondervoeding, een verwaarloosd huishouden, geen thuiszorg meer terwijl er wel een indicatie is, onenigheid met de familie en ambulante hulpverlening, ruzie met de burens en de douche en verwarming deden het al maanden niet. Bewoonster heeft geen vertrouwen in formele instanties meer.

De activiteiten die aan deze bevindingen ten grondslag liggen:

- In drie wijken is de training Mental Health First Aid (MHFA) door ervaringsdeskundigen aangeboden aan wijkbewoners, mantelzorgers, hulpverleners en medewerkers van woningcorporaties.
- In deze wijken hebben bewoners zich verbonden en hebben aansluitend brainstorms of netwerkbijeenkomsten plaatsgevonden waar complexe situaties zijn voorgelegd en concrete verbeterpunten bij deelnemers zijn geïnterpreteerd.
- Met stedelijke partners zijn de mogelijkheden voor inclusieve wijk samenwerking in het kader van personen met verward gedrag besproken.
- Op basis van positieve ervaringen is een succesformule opgesteld vanuit het perspectief van bewoners, inclusief mantelzorgers. Enerzijds worden de succes(f)actoren beschreven die bij elke aanpak centraal zouden moeten staan, anderzijds wordt het collectief PGB op wijkniveau geïntroduceerd.

Kenmerkend voor de inzet van bewoners is dat ze hun actieve betrokkenheid steeds meer vanuit buurt- en wijkcoöperaties verrichten om informele ondersteuning en zorg dichterbij en met meer waardering te organiseren. Hierdoor zijn bewoners steeds vaker een gelijkwaardige partner voor gemeenten, zorgverzekeraars, hulp- en zorgorganisaties. De activiteiten van bewoners variëren van 1) informeren en signaleren, 2) zorg voor elkaar, 3) verbinden en coördineren, 4) motiveren en activeren tot 5) een vertrouwensfunctie bieden.

Bewoners zijn daarbij creatief en innovatief, omdat ze op basis van hun talenten en passies handelen.

Psychische problemen en onbegrepen of verward gedrag liggen vaak in elkaars verlengde. Deze termen worden in dit boekje naast elkaar gebruikt. Onze manier om hiernaar te kijken gaat uit van sociale veerkracht: het vermogen van mensen om te reageren op veranderingen. Of positieve gezondheid: het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan en om zo veel mogelijk eigen regie te voeren. We gaan daarmee liever uit van mogelijkheden in plaats van problemen.



Onze conclusie is dat bewoners en hulpverleners elkaar hard nodig hebben om met elkaar tot individuele en duurzame oplossingen te komen voor mensen met verward gedrag. Er is meer preventieve vraag (laagdrempelig en informatief) dan passend hulpaanbod, er is veel verborgen leed door schaamte en er is nog veel onwetendheid. Kortom, er valt nog veel te leren.

Gezamenlijkheid is ook nodig voor het doorbreken van het stigma rond verwarde personen: een negatief (zelf)beeld dat leidt tot onbegrip, terugtrekking, uitsluiting en sociale isolatie. De hamvraag voor alle betrokkenen, inclusief voor de persoon met verward of onbegrepen gedrag zelf: kies ik voor afzijdig blijven vanuit angst of stress (= negatief) of kies ik voor samenwerken vanuit vertrouwen en op basis van mogelijkheden en expertise (= positief)?





Veerkrachtige buurten

Er is veel onduidelijkheid rondom verward gedrag, maar er is eensgezindheid over hoe lastig dat gedrag soms is te duiden. Wat iemand zegt of doet - al dan niet in een probleemsituatie - leidt niet automatisch tot wederzijds begrip, erkenning of hulp bij een oplossing. Eerder lijkt er sprake van wederzijds ongemak, onmacht, verwijdering of dat problemen verergeren.

Een bewoonster is mantelzorgster voor haar depressieve ouder. Ze benadert buren met de vraag om de persoon mee te nemen naar sociale activiteiten in de buurt en regelt de inzet van hulpverleners. Ze heeft hiervoor een weekschema gemaakt waardoor iedereen weet wat en wanneer te doen. Zelf is ze om het weekend aanwezig voor boodschappen doen, kleine uitjes en het regelwerk. Het weekschema stelt ze geanonimiseerd beschikbaar aan andere mantelzorgers in de wijk.

Op natuurlijke wijze contact maken

Vanwege slechte ervaringen hebben bewoners met psychische problemen vaak geen of juist erg hoge verwachtingen van contact met buurtgenoten. Tegelijkertijd is er weinig kennis bij bewoners over wat te doen als iemand in hun omgeving psychische problemen heeft, zoals niet oordelen, geduld, begrensde empathie tonen, rationeel communiceren en aandacht voor wederkerigheid. Gezamenlijke groen- en opruimdagen in de buurt, een buurtzwem- of wandelclub organiseren en andere bewonersactiviteiten zijn natuurlijke momenten om contacten te leggen en elkaar beter te leren kennen. Iedereen kan zo meedoen en bijdragen aan een prettige leefomgeving.

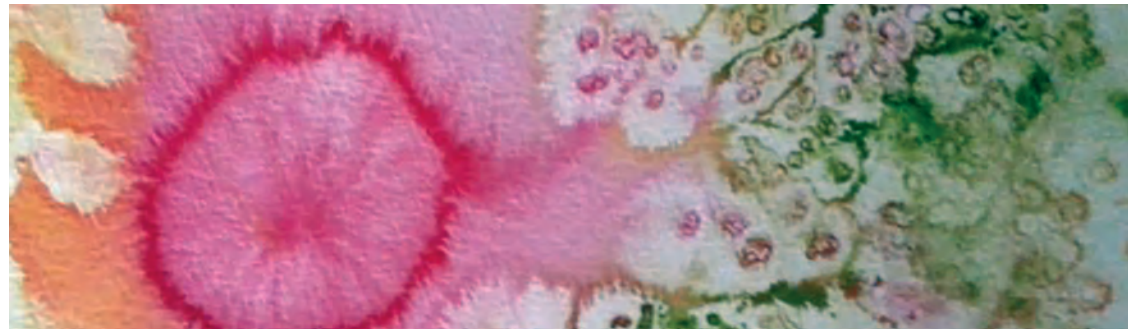
Laagdrempelige plekken in de buurt

Bij (beginnende) hulpvragen is er ook grote behoefte aan laagdrempelige plekken waar vragen kunnen worden gesteld en mensen hun verhaal kunnen doen. Dat kost meer tijd dan een concrete zorg- of hulpvraag stellen of een klacht vanwege overlast melden. Meestal speelt er meer en dan helpt het om eerst meer informatie in te winnen, zaken helder op een rijtje te krijgen, de eigen expertise scherp te hebben, andere mogelijkheden te verkennen en praktische tips, adviezen en voorbeeldgedrag van medebewoners te ontvangen. Dat kan via trainingen (MHFA, Mindfulness, Tai Chi, Yoga etc), via een wekelijks informatiepunt of sociaal spreekuur, in een buurthuis of op een andere ontmoetingsplek in de buurt.

Zelfregie leren en behouden

Uitwisseling met ervaringsgenoten wordt het meest gewaardeerd vanwege de herkenning en erkenning, maar wordt vaak (nog) niet structureel in de wijk georganiseerd. Positief zijn mensen met psychische problemen over activiteiten, buurtacademies en centra voor zelfregie en herstel, gerund door bewoners of ervaringsgenoten. Waar eigen talenten en expertise worden ontdekt of aangescherpt. Vragen kunnen echter elk moment van de dag (24 uur x 7 dagen) opduiken. Fijn als er dan een digitaal platform met een vraagbaak in de wijk is waar je altijd terecht kunt en waarbij ook hulpverleners, inclusief de eerstelijnszorg, zijn aangesloten.

Het gaat ook weleens mis en dan willen bewoners dat er ook echt wordt gehandeld. De indruk is dat er veel over en met mensen met verward gedrag wordt gepraat en soms onvoldoende wordt doorgepakt. De samenwerking tussen informele en formele zorg moet en kan anders, preventief werken en passende steun of zorg dienen daarbij voorop te staan.





Brugfunctie informele en formele zorg

Bewonersinitiatieven voor laagdrempelige activiteiten en de formele zorg in een wijk zijn nog te veel gescheiden werelden met een andere taal en focus (bewoner versus cliënt, ontmoeten versus interventies). Dat leidt tot veel onduidelijkheden, zoals wie kunnen bewoners het beste benaderen als ze zich zorgen maken over een medebewoner: medebewoners, huisarts, wijkteam, GGZ of politie? En hoe kan de hulpverlening omwonenden bereiken?

Eind juni zijn wij benaderd door twee buurtbewoners met dezelfde zorgen en klachten over een medebewoonster met psychiatrische problemen. Deze persoon zou een van de bewoners intimideren en daar maakte de andere bewoner zich weer zorgen over. De overlastgevende bewoonster wordt door andere bewoners gezamenlijk op haar gedrag aangesproken, nooit door één bewoner alleen. De bezorgde omwonenden kunnen hun verhaal doen in het nabijgelegen ontmoetingscentrum met informatiepunt.

Elkaar vinden en verbinden

Bewoners in buurten moeten snel de juiste ingang bij de hulpverlening weten te vinden. Het is niet de bedoeling dat bewoners gaan deelnemen aan bijvoorbeeld een GGZ-overleg in de wijk, wel dat lijnen zo kort mogelijk zijn. Tijdens een van de wijkbijeenkomsten is ter plekke een telefoon- en e-maillijst gemaakt die daarna is uitgewisseld. Dan blijkt dat er veel mensen in de wijk professioneel betrokken zijn bij mensen met psychische problematiek. Zij zouden nog meer samen opleidingen of trainingen kunnen volgen.

Eenvoudig samenwerken

Rondom individuele personen kan er ook vaker eenvoudig worden samengewerkt. Onder het mom van privacy gebeuren zaken soms niet die wel nodig zijn. Door onderling overleg, zoals een multidisciplinair of casuïstiekoverleg, kan dit worden besproken. Dit is tijdens het project enkele keren gebeurd. Hiervoor kunnen dus ook bewoners, ZZP-ers en sociaal ondernemers (zoals personal organizers) worden uitgenodigd, mits zij een deel van de oplossing vormen en de persoon hiermee akkoord gaat. Nieuw is de samenwerking met de praktijkondersteuner GGZ van de huisarts die vaak meer op preventie en herstel zit.

Aanspreekpunt en brugfunctie vanuit bewoners

Er is in ieder geval een brugfunctie of -functionaris vanuit bewoners nodig, een schakel in de wijk tussen de informele en de formele zorg. Een persoon

die beide werelden kent en kan verbinden en het eerste aanspreekpunt is voor wijkpartners. Zo'n brugfunctionaris vanuit bewoners wordt aangestuurd door bewoners(organisatie) en kan een beroep doen op een bewonersteam en een vrijwilligerspool. Het is iemand die zich kan verplaatsen in bewoners, bekend is bij burenhulp en -netwerken en alle sleutelfiguren en sociale activiteiten in de buurt(en) of daarbuiten kent.

Wat opvalt is dat er veel onbekendheid en onduidelijkheid is over elkaars meerwaarde en rollen. Er is overlap van activiteiten en er zijn hiaten. En er wordt heel veel ad hoc overlegd. Als dat als een structurele belemmering wordt ervaren, zullen er in de wijk eerst bestuurlijke afspraken moeten worden gemaakt.





Ervaringskennis deskundig inzetten

In de GGZ zijn ze een bekend fenomeen: ervaringsdeskundigen. Ze zijn veel minder aanwezig in de eerstelijnszorg of het sociaal domein, wel bij bewonersorganisaties als vrijwilliger. Dit zijn in essentie vrijwilligersorganisaties waar mensen ook nieuwe ervaringen en/of netwerken kunnen opdoen met als doel om weer betaald werk te vinden.

Een bewoonster meldde dat ze een depressieve jongeman in huis had genomen om hem tijdelijk te helpen. Ze wilde dat hij haar woning ging verlaten want ze ging binnenkort naar het buitenland voor familiebezoek. We hebben een gesprek gehad met mevrouw en jongeman. Een ervaringsdeskundige is daarna wekelijks met hem gaan wandelen en heeft hem succesvol gekoppeld aan een vrijwilligersinitiatief dat aansluit bij zijn talent. Hij komt nog steeds bij mevrouw die hem ook geholpen heeft aan een andere woning.

Levenservaring maakt het verschil

De kennis van ervaringsdeskundigen is sterk gebaseerd op levenservaring, medemenselijkheid en herkenbaarheid. Daardoor hebben zij snel contact, een 'klik', en kunnen zij anderen motiveren en activeren die in een situatie zitten die zij zelf ooit hebben meegemaakt. Zij kunnen inschatten waar iemand zit met zijn gedachten en hoe deze gedachten op een ander spoor te krijgen zodat een nieuw perspectief ontstaat. Ervaringsdeskundigen kunnen verschil maken.

Van vitale herstelactiviteiten en -groepen naar herstelnetwerken

Ervaringsdeskundigen zijn veelal initiatiefnemer of trekker van vitale herstel- en wandelgroepen of maatjesprojecten, al dan niet in buurtwerkkamers, zelfregiehuizen of buurtcentra. Dat doen ze dan vaak vanuit een buurt- of vrijwilligersorganisatie of een GGZ-instelling. Wellicht worden ze later coördinator of coach van deze activiteit als ZZP-er of komen ze straks in dienst van een professionele zorg- en hulpverleningsorganisatie. Meer samenwerking leidt tot meer duurzame herstelnetwerken in de wijk.

Zinvolle en gewaardeerde bijdrage aan gemeenschap

Vanuit bewonersorganisaties ontstaan er nieuwe betaalde functies voor ervaringsdeskundigen via zogenaamde basis- en buurtbanen. Voorbeelden zijn buurtassistent, betaalde mantelzorger, groenwachter of community ondersteuner van een digitaal wijkplatform. Werk dat door de ervaringsdeskundigen zelf als zinvol wordt ervaren en ook nodig is om de sociale cohesie in buurten

en wijken te bevorderen. Ook betaalde functies vanwege de noodzakelijke kwaliteit en continuïteit.

De meerwaarde en positie van ervaringsdeskundigen is niet voor iedereen direct zichtbaar en de waardering verschilt nogal. Zij zetten zich vaak in als vrijwilliger, maar bij herstelactiviteiten gaat het om unieke kennis en schaarse betrokkenheid. De uitdaging is hoe die expertise nog meer op deskundige wijze in te zetten, samen met de hulpverlening.





Vertrouwen als succesformule

Op veel plekken wordt een integrale aanpak voor mensen met verward gedrag ontwikkeld waarbij organisaties en hulpverlening centraal staan. Bewoners en ervaringsdeskundigen worden nog onvoldoende betrokken, als ook de expertise van de persoon zelf en die van de omgeving. Een gemiste kans, want wat voor hen belangrijk is komt daardoor nog onvoldoende aan bod.

Mevrouw was al elke keer aanwezig bij de inloospreekuren voor advies over regelzaken en praktische hulp. Dat ging goed. Dat fysieke contact viel weg tijdens het begin van de coronacrisis. Nu is er veel contact via telefoon en e-mail want de relatie met de burens en de woningcorporatie is slecht vanwege miscommunicatie. Ze mailt of belt ons bijna dagelijks voor feedback of bevestiging, er is een vertrouwensrelatie. Dankzij die feedback lukt het haar om keuzes te maken en stappen te zetten.

Heeft persoon een vertrouwenspersoon?

Bij de hulpverleners is er veelal een focus op zorgvragen en de leefgebieden van een patiënt of cliënt, niet of er een vertrouwenspersoon is die bij elke stap kan meedenken of -kijken en de sociale omgeving goed kent. Dat kan een mantelzorger, hulpverlener of een vrijwilliger zijn. Een persoon met verward gedrag is altijd op zoek naar stressvermindering en persoonlijke veiligheid. Vertrouwenspersonen kunnen angsten en onzekerheden wegnemen die anders iemand ervan weerhouden concrete stappen te zetten.

Wat scheidt vertrouwen bij buurtbewoners?

Wat hebben omwonenden nodig? Weten bewoners elkaar te vinden en te versterken om samen op te trekken? Wat werkt wel en wat werkt niet bij mensen met psychische problemen en verward gedrag? En wat hebben buurtbewoners of een buurt nodig om iemand met verward gedrag te benaderen of hiermee om te gaan.

De veerkracht verschilt per buurt. Goed om eerst te vragen wat een buurt nodig heeft voordat er iets voor de buurt of wijk wordt georganiseerd. Dan sluit je aan bij wat er is en wat er nodig is.

Wat is vertrouwde werkwijze vanuit hulpverlening?

Vanuit bewonersperspectief houdt een vertrouwde werkwijze door de hulpverlening in transparant en oplossingsgericht handelen. Daarbij hoort laten zien welke kennis en vaardigheden je als betrokken hulpverlener in huis hebt en

welke ook niet. Dan weten bewoners wat ze mogen verwachten. En wat niet mogelijk is, kan wellicht een ander wel bieden. Het allerbelangrijkste daarbij: leg zoveel mogelijk keuzevrijheid en beslisvermogen bij de persoon, cliënt of patiënt. Zo blijft iemand altijd verantwoordelijk voor zijn eigen keuzes.

En kan het thuis of in de buurt echt niet meer, dan moet erkend worden dat een andere woonplek nodig is en beschikbaar komt. Anders dreigt uiteindelijk toch een uithuiszetting die alleen maar nieuwe persoonlijke, sociale en fysieke schade en extra maatschappelijke kosten oplevert. Waarna iemand nog verder van huis is en de verwarring compleet is.





Collectief PGB in de wijk

Mensen met onbegrepen of verward gedrag hebben vaak in hun hoofd zoveel te verwerken dat ze moeilijk kunnen bepalen (lees: kiezen) welke zorg, wanneer en van wie nodig is. Dit terwijl regie hebben over eigen leven onderdeel van de oplossing is. Een collectief persoonsgebonden budget (PGB), georganiseerd vanuit de wijk, kan oplossing bieden in het geval van langdurige situaties. Bij een collectief PGB kan snel een persoon naar keuze uit de wijk worden aangesteld die alles regelt en zo min mogelijk doorverwijst.

Dertien keer is ze opgenomen geweest in de GZZ vanwege traumatische gebeurtenissen in haar kindertijd. Tien jaar geleden werd het mogelijk dat een kennis via een persoonsgebonden budget (PGB) wekelijks ging helpen met praktische en regelzaken vanuit huis. Daarna heeft nooit meer een opname plaatsgevonden. Als iets tegenzit en actie nodig is dan wordt dat met de PGB-er besproken en worden meteen stappen gezet naar een oplossing. Zowel werk- als persoonlijke relatie werken al tien jaar naar ieders tevredenheid.

Eigen keuzes mogen maken

Vaak wordt de keuzevrijheid van iemand met verward gedrag verkleind, omdat dwingend een hulpverlener of interventie wordt voorgeschreven of toegepast. Vooral bij hooggevoeligheid of hoogbegaafdheid is het juist belangrijk om de keuzevrijheid van iemand met verward gedrag te respecteren door keuzemogelijkheden te expliciteren. Dat kan vroegtijdig door de inzet van een collectief PGB waarbij vanuit de leefomgeving een PGB wordt geregeld en ingevuld. Dit collectief PGB wordt voor de persoon geregeld vanuit een wijkorganisatie en de persoon kan kiezen voor een PGB-aanbieder uit de wijk naar eigen keuze.

Langdurige en positieve zorgrelatie

Voor mensen die psychisch kwetsbaar zijn, is het aangaan en onderhouden van positieve relaties niet vanzelfsprekend. Doel bij een (collectief) PGB is juist het opbouwen van een langdurige en positieve zorgrelatie. Want als een cliënt zich vertrouwd en veilig voelt in de relatie, durft deze makkelijker aan te geven waar hij/zij zich zorgen over maakt. Een collectief PGB kan dus een einde maken aan de enorme wisseling van zorg- en hulpverleners waarmee iemand soms te maken heeft.

Basisbehoeften op orde krijgen

Bij een collectief PGB staat voorop dat de basisbehoeften bij de persoon weer op orde komen: gezond eten, drinken en slapen, geen schulden en geldstress, veiligheid, fijn (blijven) wonen en/of meedoen. Met een collectief PGB vanuit

de leefomgeving kan ook proactief aansluiting worden gezocht bij sociale en leefstijlactiviteiten waar ook andere bewoners gebruik van maken. Activiteiten die er vaak wel zijn maar nog niet worden benut door onbekendheid bij de hulpverlening of vraagverlegenheid bij de hulpvrager. Iemand kan zo stapsgewijs weer deelnemen aan de samenleving, dichtbij en laagdrempelig. Een vereiste is dat een PGB-aanbieder uit de wijk alle mogelijkheden in de buurt kent.

Veel buurt- en wijkcoöperaties beheren digitale wijkplatforms. Met die digitale platforms kunnen keuzeopties voor bewoners worden gefaciliteerd, ook ten behoeve van het aanvragen van een PGB. Een persoon kan dan gemakkelijker kiezen voor een van de PGB-ers die in de wijk actief zijn. Welke hangt af van de basisbehoeften en -vragen van de betreffende persoon en wie het vertrouwen gegund krijgt om te ondersteunen.



Colofon

Projectleider: Mieke van Dommelen (Power by Peers), auteur: Anja van der Aa (GezondNL).

Mieke en Anja zijn actief in diverse Utrechtse wijken en ze zijn respectievelijk als sociaal ondernemer en als mantelzorger ieder ruim 30 jaar en samen meer dan 60 jaar betrokken bij mensen met verward gedrag. Zij zijn beiden lid van de Stadscoöperatie SAMEN030.

De illustraties in deze brochure zijn gemaakt door Marie-José Meulenbelt, www.bloej.nl.

De vormgeving van het geheel is gedaan door Jeannette Nieuwenhuizen, www.stijlerij.nl.

SAMEN030 (www.samen030.nl) is de stadscoöperatie in Utrecht voor het aanjagen van buurt- en wijkcoöperaties en inclusieve samenwerking in de wijk met als ambitie een gezonde en actieve stad zonder tweedeling. Power by Peers (www.powerbypeers.nl) is een sociale onderneming waarbij mensen werk maken van en met hun eigen ervaring.

Het project 'Goede burens, de bondgenoot voor mensen met verward gedrag in Utrecht' en deze brochure zijn mogelijk gemaakt dankzij een subsidie van ZonMw in het kader van het Actieprogramma lokale initiatieven voor mensen met verward gedrag.



