

# Je moet elkaar kennen vóór de crisis uitbreekt

Interview met Joke van der Meulen, lid van het Schakelteam Personen met Verward Gedrag

**‘Een goed werkende aanpak voor ondersteuning van mensen met verward gedrag.’** Dat was de opdracht van het Schakelteam Personen met Verward Gedrag aan de gemeenten in Nederland. Die moesten op 1 oktober 2018 een Plan van Aanpak klaar hebben.

Aanleiding was de toename van het aantal incidenten met personen met verward gedrag, enkele jaren geleden. Met de moord op oud-minister Els Borst als dieptepunt.

Ypsilon is blij dat in het Schakelteam ook de familie vertegenwoordigd was. **Joke van der Meulen** vertelt over wat familie aan die aanpak heeft, over de resultaten: het meldpunt, de hulpkartaal en over samenwerken.

In het hele land wordt regionaal en lokaal hard gewerkt aan die aanpak. **Mirjam Delsing** is namens Ypsilon in Amsterdam betrokken bij het overleg. Hoe zorgt de grootste stad van Nederland voor haar kwetsbare burgers?

tekst Geertje Paaij | yn@ypsilon.org illustratie Anna Wikje Roorda Boersma

**‘H**et is zo complex,’ zegt **Joke van der Meulen**. Ter illustratie noemt zij het vervoer van personen met verward gedrag. ‘Dan denk je: dan maken we daar één partij verantwoordelijk voor: bijvoorbeeld de ambulancezorg. Maar dat is te eenvoudig gedacht. Want ook de ggz, politie, gemeente, woningbouwcorporaties, ggd en Zorg- en Veiligheidshuizen zijn daarbij betrokken. En hun organisatievorm is overal anders. Het kan niet zomaar opgelegd worden aan één partij. En dan lopen de regionale grenzen van be-

stuurlijke eenheden ook niet altijd synchroon met die van bepaalde diensten. In Zaltbommel valt de ambulancezorg onder de regio Rivierlanden, maar de ggz-zorg onder de regio Den Bosch. Dit maakt het erg lastig om afspraken te maken.’

## Landelijk nummer

En wat merkt familie hier nu van? ‘Dat is lastig te duiden. Er gebeurt vrijwel overal veel. Iedere gemeente is zich bewust van zijn zorgtaak. Wie je in jouw gemeente moet benaderen is helaas nog niet altijd zichtbaar; hieraan wordt hard gewerkt,



Wie zijn die personen met verward gedrag? ‘Mensen die de grip op hun leven (dreigen te) verliezen, waarbij het risico aanwezig is dat zij zichzelf of anderen schade berokkenen’, zo formuleerde het ministerie het.

onder andere door een landelijk bereikbaar telefoonnummer in te voeren, dat doorschakelt. Per regio is wel informatie beschikbaar op de site van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). Ik heb inmiddels al verschillende positieve ervaringen gehoord van familie die op die manier goed is geholpen en vooral ook gesteund. Zo heb ik een moeder en dochter via via kunnen koppelen aan de ‘leefbaarheidscoördinator’ van de gemeente waar hun zoon en broer woont. Die is náást de familie gaan staan en fungeert als verbindende schakel.

LEES VERDER →

→ VERVOLG

Het geeft de familie vertrouwen dat er echt met hen meegedacht wordt door heel veel partijen. Het tovert het probleem niet weg, maar neemt wel een deel van de onmacht en eenzaamheid van de familie weg.'



TWEETS #YPSILON

Crisiskaart @crisiskaartggz

Spannende ontwikkelingen: naast de crisiskaart komt er ook een #hulpkaart. Deze gaat de #crisiskaart niet vervangen deze is voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. De hulpkaart is er voor iedereen die dat nodig heeft (zonder crisisplan).



Voorbeeld van een Hulpkaart

## Hulpkaart

Er zijn verspreid in Nederland al diverse projecten waar Hulpkaarten worden gemaakt. Op de website kunt u zien waar de vestigingsplaats van deze projecten is. Door op een vlaggetje op de kaart van Nederland te klikken ziet u de naam van de betreffende organisatie.

Zie: [www.hulpkaart.nl](http://www.hulpkaart.nl) en kies in menu: > [Hulpkaartorganisaties](#) > [Waar wordt de Hulpkaart gemaakt?](#)

## Meerwaarde van samenwerken

Joke: 'Wat we als Schakelteam hebben bereikt, is dat die samenwerking op verschillende niveaus in verschillende organisaties van de grond komt. Medewerkers weten elkaar te vinden omdat ze elkaar kennen. Als Loes van de gemeente goed contact heeft met Piet van de woningbouwvereniging, steken ze de koppen bij elkaar en regelen een woning voor een cliënt. Die bewegingen zijn echter nog geen automatisme. En het is ook niet vanzelfsprekend dat er bij vertrek van Loes een overdracht plaatsvindt van de contactpersonen met wie zij heeft samengewerkt. Dat vergt een cultuuromslag.

Organisaties kunnen veel meer gebruik maken van elkaars expertise. Politieagenten zijn goed in het stellen van grenzen. In bepaalde situaties is dat hard nodig. Omgekeerd kunnen zij veel hebben aan de vaardigheid van ggz-medewerkers om op een andere manier dan 'koest-of-ik-schiet' contact te maken met iemand die verward gedrag vertoont. Daarmee voorkom je dat een situatie uit de hand loopt.'

## Meld- en adviespunt

'Waar ik echt superblij mee ben is dat staatssecretaris Paul Blokhuis het advies van het Schakelteam voor een landelijk 24/7 bereikbaar meld- en adviesnummer heeft overgenomen. Dat was een grote wens van cliënten en familie. Een herkenbaar en makkelijk te onthouden nummer dat je kunt bellen als je je zorgen maakt; over jezelf, je familielid of je buurvrouw. Je hoeft dan niet op de hoogte te zijn van hoe de zorg georganiseerd is. Je belt dat nummer en dat schakelt je door naar de gemeente waar de 'bron van zorg verblijft'. Ter plaatse kan er dan hulp in werking gezet worden, bijvoorbeeld een signaal naar hulpverleners in de wijk. Er moet nog veel afgestemd worden, ook in hoeverre bijvoorbeeld de melder hoort wat er met de melding gebeurt. Dit zou privacygevoelig kunnen zijn. Maar het belangrijkste is dat je merkt dát er iets gebeurt.

Als FACT-medewerkers contact hebben met sociale wijkteams kunnen ze elkaars kennis delen. Vaak gaat het om zelfverwaarlozing, waarvan sommige hulpverleners uitdragen dat het een eigen keuze van een cliënt is. In onze eindrapportage hebben we letterlijk gezegd dat eigen verantwoordelijkheid er niet toe mag leiden dat mensen zich eenzaam voelen of in de war raken en wellicht daardoor schade aan zichzelf of aan anderen toebrengen. Soms verschijnt iemand niet op zijn afspraak omdat het hem niet lukt. Die onmacht is onderdeel van het ziektebeeld. Het is dan de kunst van een hulpverlener om dit boven water te krijgen en een oplossing te zoeken.

Door het delen van elkaars kennis ontstaat een bredere aanpak. 'Dan is het dus niet alleen een kwestie van iets doen met medicatie. Het kan ook zijn dat een hulpverlener die vaardig in bemoeizorg is, eerst contact legt met de desbetreffende cliënt.'

## Uithuiszetting

Een cliënt kan zijn woning of woonplek verliezen door overlast, of omdat de veiligheid van andere bewoners in het geding is. Het is het angstbeeld van veel ouders die, zeker bij verslavingsproblematiek, boodschappen blijven langsbrengen, geld geven of schoonmaken.

## ‘De samenwerking komt van de grond, dat hebben we al bereikt’

‘Hulpverleners zouden een andere toon kunnen aanslaan dan ‘u houdt het zelf in stand’. Het klinkt heel anders als ze zeggen: ‘U houdt wel grenzeloos veel van hem.’

Familie heeft soms begeleiding nodig en die bestaat; het zou fijn zijn als ze daar op gewezen worden.

Samenwerkingspartners zouden met elkaar alle mogelijke scenario’s moeten verkennen om uithuiszetting te voorkomen. Dat gebeurt in Zorg- en Veiligheidshuizen. ‘Een uithuiszetting is het uiterste middel. Hierdoor verslechtert alleen maar de situatie van de cliënt en aan het einde van het liedje is hij weer de persoon met verward gedrag. Door de bezuinigingswoede zijn de respijtbedden in de ggz afgebouwd. Gelukkig zien we nieuwe varianten ontstaan. Locaties waar mensen op eigen verzoek kunnen

verblijven als het even wat minder goed gaat. Hierdoor kan een crisis worden voorkomen.’ (Zie: [www.ixtanoa.nl](http://www.ixtanoa.nl))

### Hulpkaart

Naast de in zwang zijnde crisiskaart voor mensen met psychiatrische problematiek is het voor alle mensen met verward gedrag belangrijk dat er een Hulpkaart komt zodat zij duidelijk kunnen maken wat er aan de hand is.

‘De Hulpkaart is een versimpeling van de crisiskaart. Daar zit een heel herstelbevorderend traject aan vast dat niet voor iedereen haalbaar is. Op de Hulpkaart staat wie iemand is, wie contactpersoon is, welke medicatie wordt gebruikt en wat er met eventuele huisdieren moet gebeuren. Ook kan het helpen als erin staat hoe je iemand moet benaderen: wel of niet een arm om iemands schouder slaan. Sommige mensen willen per se niet aangeraakt worden.’

De Hulpkaart is een opvouwbaar kaartje dat in de binnenzak kan worden gestoken. Alles valt of staat wel met de bereidwilligheid van de cliënt: staat hij erachter?

‘In de ideale situatie heeft iedere gemeente de Hulpkaart in zijn aanbod, te vergelijken met een rollator. Dan verwijst de gemeente door naar de leverancier die

dit in zijn pakket heeft. Zover is het nu nog niet. Wel zijn er al op heel veel plaatsen organisaties waar je terecht kunt voor een Hulpkaart.’

LEES VERDER →

### Ypsilonproject ‘Verward in de regio’

In maart 2018 waren er gemeenteraadsverkiezingen. Dé kans voor Ypsilon om onze doelgroep in the picture te plaatsen en onderwerpen op de agenda te zetten die wij van belang vinden.

Wij weten immers waarom het gaat en wat er nodig is op het gebied van opvang, ondersteuning, begeleiding, dagbesteding en wonen.

We verzamelden materiaal waarmee actieve Ypsiloners in hun gemeenten hun stem konden laten horen op het gebied van personen met verward gedrag. En we verspreidden dat materiaal en voorbeelden die de vrijwilligers in de regio konden gebruiken om politici, beleidsadviseurs en gemeentebestuurders te voorzien van informatie en advies.

Een lijst van ondersteunend materiaal vindt u op: [www.ypsilon.org/verwardinderegio](http://www.ypsilon.org/verwardinderegio)

### Joke van der Meulen (1961)

Joke heeft haar hele volwassen leven als naastbetrokkene te maken gehad met de ggz (algemeen, forensische zorg en verslavingszorg). In 2015 besloot ze, onder het motto: ‘Ik kan er wellicht weinig **aan** doen, ik kan er wel iets **mee** doen’ om haar ervaring niet buiten te sluiten maar te omarmen. Haar ervaring klinkt door in adviezen, presentaties en workshops over de aanpak personen met verward gedrag en de noodzaak van het ondersteunen en betrekken van familie die ze zowel vrijwillig (als kaderlid van Ypsilon) als professioneel met haar eigen bedrijf ‘Familieperspectief’ geeft.

Joke van der Meulen is vrijwilliger van Ypsilon, regio Tiel: [www.ypsilontiel.nl](http://www.ypsilontiel.nl)  
Zie: [www.familieperspectief.nl](http://www.familieperspectief.nl)



Foto: Theo Branch

→ VERVOLG

### Manifest 'Oog voor elkaar'

Het Schakelteam roept in zijn manifest 'Oog voor elkaar' burgers op om als mens oog voor elkaar te hebben. Dat mensen bijvoorbeeld signaleren dat hun buurman zijn hondje nooit meer 's morgens vroeg uitlaat, maar midden in de nacht.

Joke: 'We zijn de samenhang in de maatschappij hier en daar kwijtgeraakt. Het gaat erom dat we elkaar eerst leren kennen. Dat doe je door bijvoorbeeld eens een kop koffie met je buurvrouw te drinken. Als je haar achtergrond kent, heb je niet zo snel een oordeel klaar. Dan bel je gemakkelijker met het landelijke meld- en adviesnummer als je merkt dat het niet goed gaat met de buurvrouw.'

Wat ik ook binnen het Schakelteam merkte, was dat mensen denken dat iedereen die om hulp vraagt, die ook krijgt. Het organiseren van hulp is echter zo complex

dat, al wil je hulp, je dat niet makkelijk voor elkaar krijgt.' (Zie: [www.manifest-oogvoorelkaar.nl](http://www.manifest-oogvoorelkaar.nl))

### Zonder crisis ben ik best leuk

Zowel gedurende het hele traject als in de eindrapportage heeft het Schakelteam het belang van de inbreng en ondersteuning van familie onderstreept. Joke: 'Als familie signaleren wij vaak als eerste dat het niet goed gaat met onze dierbaren. Het gaat in de eerste plaats om hen en

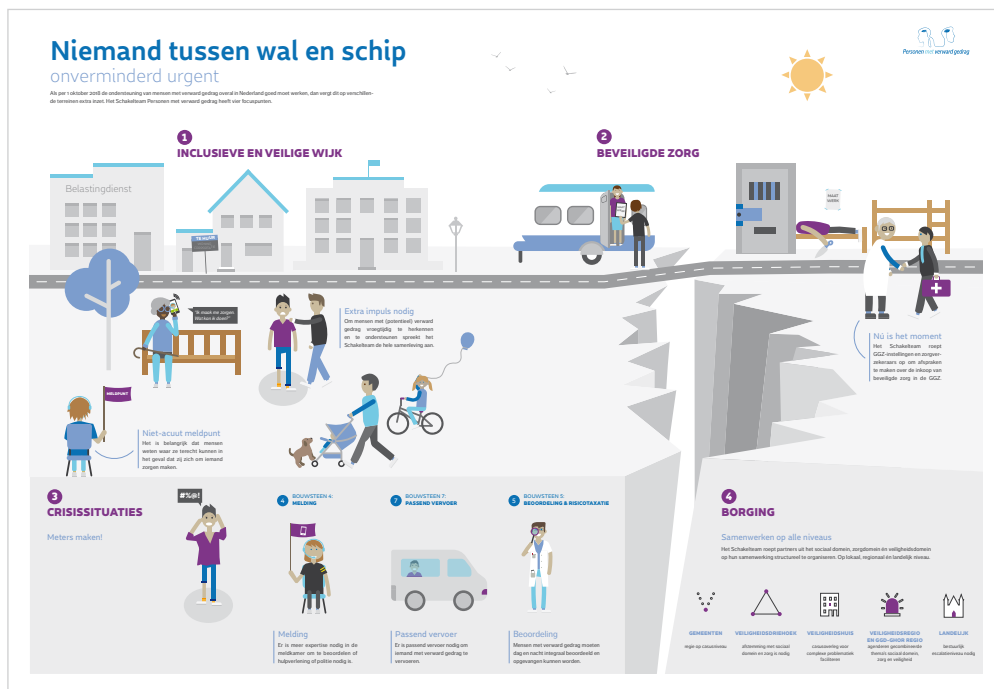
uiteindelijk ook om de hele maatschappij. In de eindrapportage heeft familie een prominente positie gekregen. Er wordt wel degelijk naar familie geluisterd. Naasten hebben recht op erkenning. Als een moeder tijdens een crisis belt, kan de hulpverlener denken: Wat een hysterische moeder. Als ik zo'n moeder had, werd ik ook gek. Ik zeg dan altijd: 'Ik ben hysterisch omdat het crisis is. Anders ben ik best leuk.' ✨

## Schakelteam Personen met Verward Gedrag

Op 27 september 2018 verscheen de eindrapportage van het Schakelteam Personen met Verward Gedrag. De opdracht van het team was om gemeenten en regio's te helpen een goed werkende aanpak voor de ondersteuning van mensen met verward gedrag te realiseren. Vóór 1 oktober 2018 moesten alle gemeenten en regio's over zo'n plan van aanpak beschikken.

**De eindrapportage** is te vinden op: <https://vng.nl/onderwerpenindex/maatschappelijke-ondersteuning/publicaties/op-naar-een-persoonsgerichte-aanpak-schakelteam-personen-met-verward-gedrag>

**Informatie per regio:** <https://vng.nl/personen-met-verward-gedrag/aanpak-per-regio>



### Niemand tussen wal en schip

Het Schakelteam heeft de noodzakelijke elementen (bouwstenen) doorontwikkeld tot een samenhangend geheel, waarbij de 'inclusieve en veilige wijk' een belangrijke plek gekregen heeft. Het is weliswaar geen oplossing maar wel een belangrijke randvoorwaarde om te voorkomen dat mensen tussen wal en schip blijven vallen.