

Tot eind september reisde het Aanjaagteam Verwarde Personen door het land. Hun inzet moet er toe leiden dat alle Nederlandse gemeenten een 'sluitende aanpak' hebben van zorg en ondersteuning voor verwarde personen. Maar wie zijn die mensen eigenlijk? De Kafkabrigade<sup>1</sup> bracht de wandel van vier heel verschillende mensen door overheidsinstanties en zorginstituties in kaart.

DOOR Arjan Widlak

Tijdig serieus nemen en handelen, dát is het probleem

# Hoe gaan we om met mensen met verward gedrag?

**B**egin 2015 bracht de politie veelvuldig in het nieuws dat het aantal incidenten dat zij registreren als een 'verward persoon' al jaren sterk toeneemt. In dezelfde periode liep Tarik Z. letterlijk het NOS journaal binnen en kaapte de uitzending. Vorig jaar juni concludeerde de commissie Hoekstra dat in het onderzoek naar de moord op Els Borst 'alles mis ging wat mis kon gaan bij

politie, het Openbaar Ministerie en de Geestelijke Gezondheidszorg.' De – toen nog – verdachte Bart van U. had al jaren last van waanbeelden. Later dat jaar kwamen ook het Leger des Heils, de corporaties en anderen met berichten over toenemende problemen met verwarde personen. In september vorig jaar stelden VNG, VWS en VenJ gezamenlijk het Aanjaagteam Verwarde Personen in, met leden uit cliëntenvertegenwoordiging, zorgverzekeraars, politie, gemeenten en de ggz. Maar om wie gaat het eigenlijk? En zijn er inderdaad steeds meer incidenten met verwarde personen?

## Dit zeggen betrokkenen:

'Vroegsignaleren blijkt niet het probleem, handelen naar signalen, dát is het probleem.'

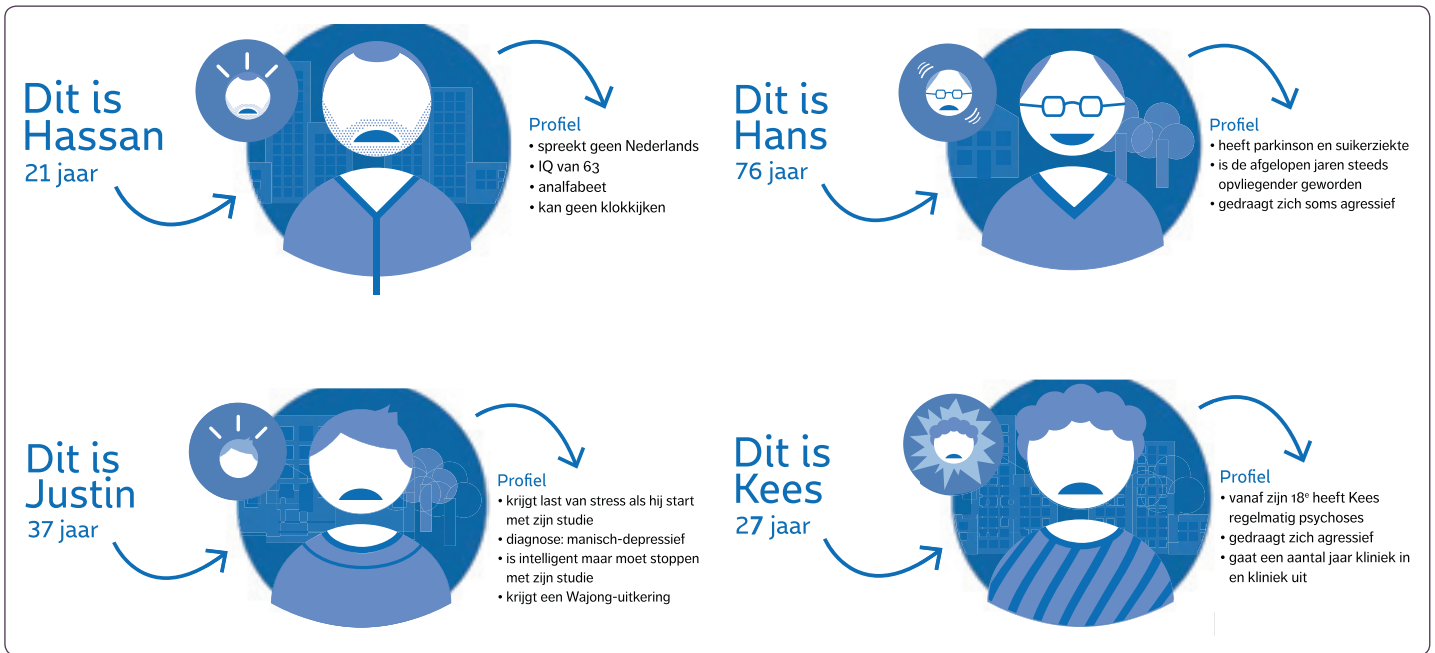
'Escalatie lijkt een voorwaarde voor een goede aanpak.'

'Dat iemand hulp of straf krijgt is toeval. En net zo toevallig als vergeten worden.'

'Het probleem is vaak niet dat mensen geen hulp willen, maar dat het zo vaak is misgegaan, dat ze geen hulp meer willen.'

## De cijfers

Bart van U., de moordenaar van Els Borst, heeft een geestelijke stoornis, Tarik Z., die het NOS journaal binnenwandelde, niet. Toch vallen ze beiden onder wat nu steeds verwarde personen wordt genoemd. De politie heeft een eigen registratie, waarin één categorie verwarde personen is. Die stijgt al jaren met dubbele cijfers. Als het Aanjaagteam nader laat onderzoeken wat de aard en omvang is, blijkt dat er geen harde



De vier casussen komen ook aan bod in de tweede rapportage van het Aanjaagteam. Deze is te vinden op [www.vng.nl](http://www.vng.nl)

conclusies mogelijk zijn. De registraties van politie, ggz en gemeenten kennen belangrijke tekortkomingen voor dit onderzoek en het is niet te achterhalen welk deel van de populatie voldoet aan de criteria voor verward gedrag. Het is ook een erg brede definitie. Wel is duidelijk dat er geen toename is van mensen met een psychiatrische stoornis. En ook is duidelijk dat de opbouw van ambulante zorg sterk achterblijft bij de afbouw van bedden in de ggz.

### Ondoorgrondelijk

Dat er wel een probleem is, blijkt uit het onderzoek van de Kafkabrigade, waarin gekeken wordt vanuit het perspectief van de verwarde personen zelf. Alleen vanuit hun perspectief zie je het totaal aan organisaties, die in de praktijk (g)een rol spelen als we willen weten waarom de dingen lopen zoals ze lopen. We zien dan lange wachttijden en een ondoorgrondelijke papierwinkel, die leidt tot stress en angst voor fouten, zeker als iemand al eens geconfronteerd is met harde sancties die doorgaans op fouten volgen. We zien enerzijds professionals die zich met hart en ziel inzetten – heel regelmatig ook in hun vrije tijd – en met inzicht, aandacht en professionaliteit het verschil maken. Tegelijk zien we ook regelmatig strategieën om verantwoordelijkheid af te schuiven. We zien dat vaak in situaties waarin professionals geen andere optie

zien. Ze weten niet hoe om te gaan met de werkdruk of met situaties, die zij in hun positie niet kunnen oplossen. Ook zien we dat organisaties regelmatig niet gericht zijn op hun taak of het bieden van aanbod dat aansluit bij de behoeften van verwarde personen, maar op het selecteren van financieel gunstige cliënten. ICT problemen van organisaties zijn een rode lijn door alle casussen en zien we in vele varianten terug: gebrek aan beschikbaarheid, problemen met kwaliteitsborging en gebruiksvriendelijkheid en soms is er in het geheel geen informatievoorziening waardoor veel tijd verloren gaat met bellen naar mensen die beschikbaarheid van bedden uit het hoofd doorgeven. En de logica van de informatiesystemen zijn ook landelijk een probleem. Vooral de basisregistratie personen wordt niet ten positieve ingezet op de beleidsdoelen – zij zou voor een enorme efficiency kunnen zorgen bij de handhaving – maar ten negatieve op arbitraire eisen, waardoor mensen zonder zorgverzekering komen te zitten en er zinloze controles plaatsvinden. Maar uiteindelijk is misschien wel de kern van het probleem dat er geen beeld is van succes voor de organisaties gezamenlijk. Dat staat integrale sturing in de weg. We zien dat zowel op regionaal niveau als landelijk. Het merendeel van die problemen is oplosbaar op regionaal niveau, al zijn er duidelijk ook systeemproblemen die een landelijke aanpak vragen.

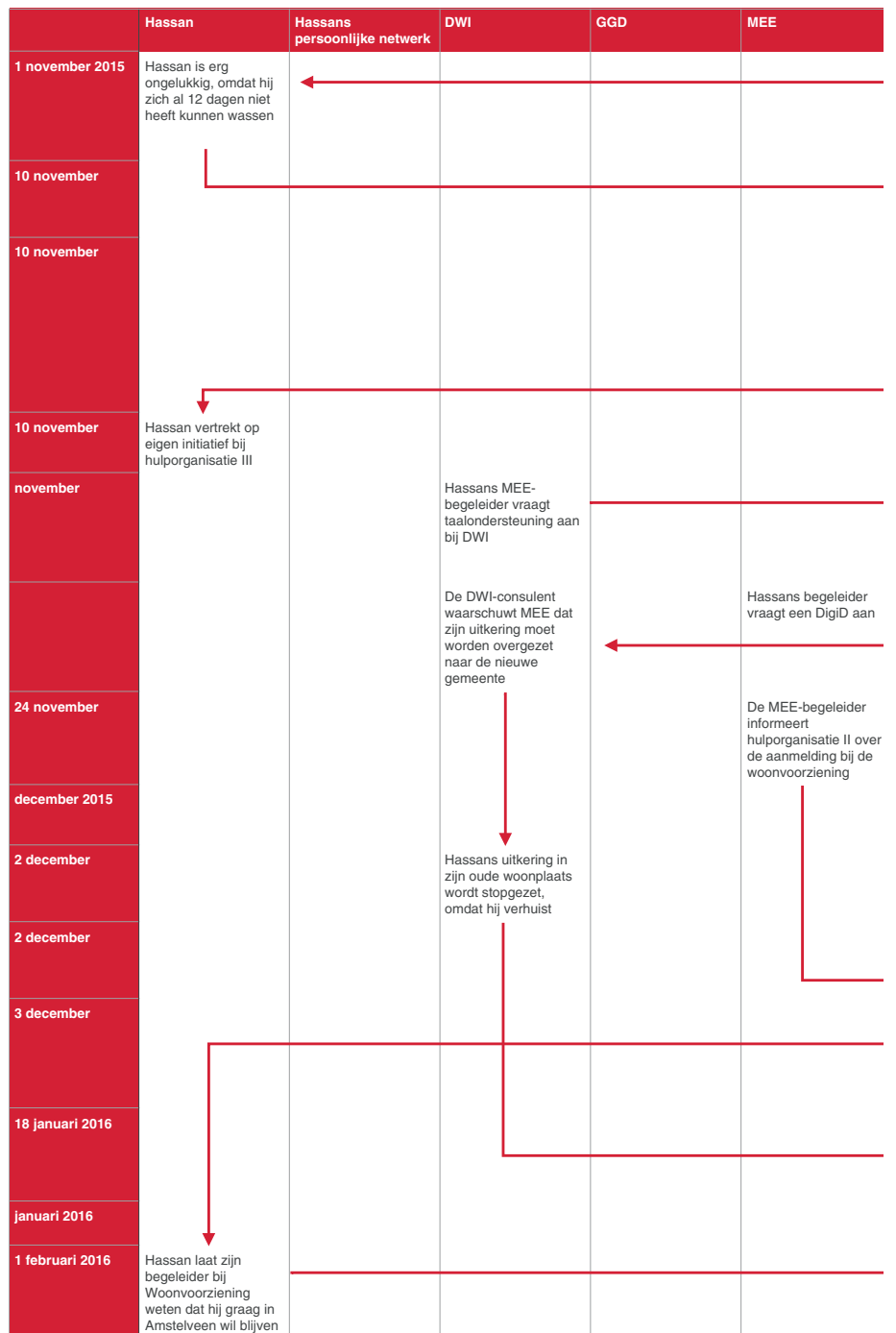
### De mensen

De Kafkabrigade onderzocht vier casussen van verwarde personen. Ze zijn heel verschillend. Allereerst is er Hassan. Hij is 21 jaar oud. Hij is verstandelijk beperkt, maar heeft een sterk normenkader, waardoor hij lang niet in aanraking komt met de politie. Hij spreekt geen Nederlands, is analfabeet en leeft op straat. Hij zoekt overal hulp, maar wordt lang niet echt gezien. Tot hij uiteindelijk toch betrokken raakt bij een winkeldiefstal. Daarnaast is er Justin. Justin is een slimme jongen, die geschiedenis studeerde aan de universiteit. Als hij zijn eerste psychose krijgt, verandert zijn leven totaal. Hij wordt veroordeeld wegens stalking en hij verliest zijn vriendenkring. Als door verkeerde medicatie zijn nieren ernstig beschadigd raken, werkt hij niet meer als vanzelfsprekend mee met psychiatrische opnames. Hij slikt nu wel zijn medicijnen en het gaat relatief goed. Maar hij zou graag iets op zijn eigen niveau doen. En er is Hans. Hij is 76 en heeft Parkinson. Soms explodeert Hans en is hij heel bedreigend. Lang was onduidelijk dat zijn medicijnen voor Parkinson geen goede invloed hebben op zijn geestelijke gezondheid. Al is daarmee het probleem niet opgelost. Het is – volgens zijn psychiater – waarschijnlijk ook een karakterkwesatie. Al is dat niet na te gaan, door de korte observatietijd. Zijn dossier is niet overgedragen aan de ggz instelling waar deze psychi-

ater werkt. Ze nam Hans over als cliënt na het faillissement van een RIAGG vestiging. De overdracht van de ggz aan zijn huidige zorginstelling gaat wel goed, maar omdat wij er naar vragen. De artsenbrief was aanvankelijk blijven liggen. En ten slotte is er Kees. Zijn moeder zoekt al hulp sinds Kees een peuter is. Maar zij vond toen en ook regelmatig daarna, geen gehoor. Kees gebruikt sinds zijn dertiende hard- en softdrugs. Sinds zijn achttiende heeft hij last van psychoses. Kees is inmiddels 27 en heeft een geschiedenis in zowel de hulpverlening als bij justitie. Twee jaar geleden leek hij op de juiste plek opgenomen te worden, maar door een 'administratieve dwaling' werd hij vergeten. Recent mishandelde hij zijn vader gedurende zes dagen. Tijdens die zes dagen heeft hij twee keer hulp gezocht, zonder resultaat. Als zijn vader uiteindelijk de politie durft te bellen, wordt Kees gearresteerd. Op dit moment zit hij vast in een psychiatrische kliniek.

**Overeenkomsten**

Er is heel veel over elk van deze casussen te zeggen, maar als één ding opvalt is dat in geen van de casussen iemand overzicht had. De tijdlijnen en narratieven die de Kafkabrigade maakte waren in alle gevallen een eyeopener voor alle betrokkenen. 'Oh, zit het zo?', is de reactie die we van heel veel professionals kregen. Zelfs in het meest positieve geval – het veiligheidshuis in de casus Kees had de zaak redelijk in beeld – concludeerde de professional dat waarschijnlijk nooit een goede diagnose gesteld had kunnen worden, door gebrek aan overzicht. Een tweede element dat alle casussen kenmerkt, is dat ze zelf – of hun familie – in een vroeg stadium hulp hebben gezocht. Aan glasheldere signalen was geen gebrek. Ze werden niet gehoord. Kees en Justin hebben later ook hulp geweigerd en zijn onder dwang opgenomen. Een derde element dat sterk opvalt is het gebrek aan een gezamenlijk beeld van succes bij publieke organisaties. Regelmatig werken enkele organisaties samen. Maar het is vaak geen echte samenwerking. Er wordt gewerkt op basis van veronderstellingen over wat de andere organisatie doet en nodig heeft. Een gesprek over wat ze samen moeten bieden om gezamenlijk een oplossing te kunnen bieden vindt niet plaats, zelfs



Een deel van de tijdlijn bij het verhaal van Hassan. Zie [www.kafkabrigade.nl/publicaties](http://www.kafkabrigade.nl/publicaties)

niet als individuele professionals elkaar kennen en waarderen.

**Tijdlijn**

Om iets meer in te gaan op dit laatste element, samenwerken, kijken we naar de casus Hassan. De tweede keer dat Hassan dakloos is begint in januari 2015. Hij meldt zich op 19 februari bij de Dienst Werk en Inkomen van de gemeente. Hij krijgt een briefadres en wordt verzocht zijn vaste verblijfplaats door te geven. Op dat moment heeft Hassan drie tijdelijke verblijfsplekken: een garagebox, een park en de gang van een studentenhuis.

Af en toe verblijft Hassan ook in de nachtopvang van de gemeente. Hoewel er in de betreffende gemeente een mogelijkheid is om iemand meteen een uitkering te geven als er sprake is van urgentie, wordt daar geen gebruik van gemaakt. De gebruikelijke wachttijd van zes weken wordt in acht genomen voor jongeren. In die tijd moeten ze werk of een studie zoeken. En 'natuurlijk' geldt dat hij binnen drie maanden voor een vast verblijfsadres moet zorgen. In april wordt er controle uitgevoerd op zijn 'adres'. Hij wordt niet aangetroffen in zijn garagebox, noch het park, noch het

studentenhuis. Zijn aanvraag voor een (daklozen)uitkering wordt daarom afgewezen. De medewerker van de Dienst Werk en Inkomen legt hem uit: 'Je kunt twee dingen doen: bezwaar aantekenen of een nieuwe aanvraag. Een nieuwe aanvraag kan gehonoreerd zijn voor de bezwaarprocedure is afgelopen.' De medewerker helpt Hassan een nieuwe aanvraag te doen. Ondertussen is hij bij diverse hulporganisaties geweest. Elke keer wordt hij aangenomen, maar even zo snel weer de deur uit gezet. Hij valt niet in de doelgroep. In deze periode raakt hij ook betrokken bij een winkeldiefstal. Hij wordt opgepakt. Hij krijgt een advocaat toegewezen en wordt na zes dagen vrijgelaten met een dagvaarding. Hassan wordt – vermoedelijk door de politie – aangemeld bij een hulporganisatie, die een IQ-test aanvraagt bij de GGD. En dan kan worden hard gemaakt dat Hassan verstandelijk beperkt is. Een vermoeden dat zijn advocaat al had. Dan volgt een nieuwe controle in mei 2015 op Hassans 'adres' en hij wordt aangehouden in de garagebox. Zijn aanvraag wordt goedgekeurd omdat zijn 'verblijfsstatus in de gemeente is bevestigd.' Toch duurt het nog tot september 2015 tot Hassan de hulporganisatie vindt waar hij in de doelgroep valt: MEE. Het is het begin van een kentering in zijn situatie, al merkt Hassan daar aanvankelijk nog

niet veel van. Hij reist voor eten en slapen nog steeds van opvang naar opvang en is blij als hij eens ergens mag douchen. Maar in de loop van twee maanden vraagt zijn begeleider een zorgverzekering voor hem aan, zorgtoeslag en krijgt hij ook een plek in een woonvoorziening voor verstandelijk beperkten. Helaas gaat dat niet door vanwege brand in die instelling. Daarom verhuist hij naar een woonvoorziening in een andere stad. Omdat hij de gemeentegrens overgaat, wordt zijn uitkering stopgezet. Maar zes weken later komt ook dit goed. Het gaat nu goed met Hassan. De komende twee jaar mag hij hier blijven wonen.

### Handvatten

Een casus als deze geeft veel handvatten om tot verbetering te komen. Maar dat begint met een gezamenlijk beeld van wat het probleem eigenlijk is. De eis van een sluitende aanpak helpt daar in zekere zin bij. De betrokken organisaties zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor een sluitende aanpak en de gemeente zal ze rond dit probleem moeten organiseren. Alles wat buiten deze nieuwe norm valt, wordt dan een haakje voor concrete actie om tot verbetering te komen. Gesubsidieerde hulporganisaties kunnen blijkbaar iemand weer buiten de deur zetten, zonder ook maar op enige manier zorg te dragen voor overdracht. Ze hebben

blijkbaar ook niet het overzicht dat nodig is om te weten in wiens doelgroep Hassan wel valt. Dit zijn twee duidelijke elementen waarop een gemeente kan sturen. Dat geldt ook voor de samenwerking tussen de Dienst Werk en Inkomen en hulporganisaties. De veronderstelling bij de Dienst Werk en Inkomen is dat zij iemand als Hassan aanmelden en overdragen bij een hulporganisatie. De betreffende hulporganisatie had hier een ander beeld van. Zij doen weliswaar een intake, maar nemen in principe geen mensen aan die worden aangemeld door de Dienst Werk en Inkomen. Zij hebben een andere werkwijze: ze zoeken mensen op straat. De veronderstelling van de Dienst Werk en Inkomen: dat deze hulporganisatie zorg draagt voor 'de rest', zoals een zorgverzekering, een DigiD, een bankrekening, zorgtoeslag en dergelijke, blijkt niet terecht. Om tot een sluitende aanpak te komen is het zaak om aan de hand van dergelijke casus tot veel concretere afspraken te komen over wie waarvoor verantwoordelijk is. De gemeente kan hierin ook sturen, als (co)financier van veel van dergelijke organisaties.

Een sluitende aanpak betekent onder meer dat escalatie geen voorwaarde meer is voor een goede aanpak. Het Aanjaagteam Verwarde Personen cofinanciert de komende tijd in de verdiepingsregio's de mogelijkheid om zelf een casus als deze in beeld te brengen. ■

**Arjan Widlak** is directeur van de Kafkabrigade. De Kafkabrigade doet actie-onderzoek in samenwerking met publieke organisaties om de kennis van de werkvloer samen te brengen met de beslissingsmacht van management en bestuur.

### Noot

1. Onafhankelijk onderzoeks- en interventieteam gericht op overbodige en disfunctionele bureaucratie.

## Nieuwe wetgeving geestelijke gezondheidszorg

De Nederlandse overheid is bezig de wetgeving rondom de geestelijke gezondheidszorg te herzien. Ze werkt aan twee nieuwe wetsvoorstellen, de Wet zorg en dwang en de Wet Verplichte ggz die de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz) gaan vervangen. De focus van deze nieuwe wetgeving zal meer liggen op (ambulante) behandeling in plaats van opname. Een voorgestelde verandering is dat dwangtoepassing in de ambulante setting gemakkelijker kan worden ingezet dan in de huidige wetgeving het geval is.

### Onderzoek

Meer dwang in de ambulante setting roept op meerdere vlakken vragen op. Momenteel loopt er vanuit Vincent van Gogh voor geestelijke gezondheidszorg een onderzoek naar hoe cliënten, hun naasten en hun behandelaren aankijken tegen ambulante dwang. In het voorjaar van 2017 zal Sociaal Bestek een uitgebreider artikel plaatsen over dat onderzoek. [www.studyintocct.com](http://www.studyintocct.com).

*Met dank aan Dieuwertje de Waardt, psychiater in opleiding en onderzoeker*

### Update

In de volgende editie bespreekt Sociaal Bestek de Wet zorg en dwang en de Wet Verplichte ggz. Het Landelijk Platform GGz | MindNL geeft zijn visie op deze nieuwe wetten. Evenals Ferd Crone, burgemeester van Leeuwarden.

### Meer informatie

De uitgebreide verhalen van Hassan, Justin, Hans en Kees zijn te vinden op de website van de Kafkabrigade: [www.kafkabrigade.nl](http://www.kafkabrigade.nl). Ook de tijdlijnen, die stap voor stap laten zien hoe zij door de instituties reizen en de analyse zijn daar te vinden.