

## Beter een goede buur...

Tweede Kamer Rondetafelgesprek | Personen met verward gedrag | Bijdrage Wim Hazeu - Wonen Limburg

In dit position paper ten behoeve van het Rondetafelgesprek van de Tweede Kamer op 23 september 2019 over personen met verward gedrag, schets ik een beeld van de effecten van de ambulantisering op onze gezamenlijke omgeving en wat we moeten doen om het thuis-gevoel weer van iedereen te laten zijn.

## De verwarde persoon is nu 'thuis', zijn burens steeds minder

De verwarde persoon, u kent hem uit het nieuws. Wij kennen hem omdat hij bij ons woont. Want als corporatie zijn wij er voor de kwetsbaarste groepen van de samenleving. Wij bieden iedereen, dus ook de verwarde persoon, graag een veilig thuis en een plek in de maatschappij. De sterke toename en concentratie van mensen met verward gedrag maakt echter dat we steeds meer moeite hebben zo'n veilig thuis ook voor hun burens te kunnen waarmaken.

## Bij ons bij de koffieautomaat

Schouderophalend van onmacht, hebben wij het bij de koffieautomaat over huurders zoals die ene, die al zo vaak tussen onze woningen en gedwongen opnames in zorginstellingen heen en weer geslingerd is. Over de herstelkosten aan zijn laatste woning van 15.000 euro. Dat de hulpverleners nu alweer niet durven ingrijpen. Dat de zorginstelling de begeleiding teruggeschroefd heeft van 24 naar 3 uur per dag. Dat de burens weer gebeld hebben. En o nee, dat er voor de ernaast vrijgekomen woning een jonge moeder met 2 kleine kinderen bovenaan de wachtlijst staat... Zit u nog rustig? Wij ook niet.

## Agressie tegen burens van 69% naar 85%

Het aantal corporaties dat te maken heeft met agressief gedrag tegen burens door personen met verward gedrag is tussen 2017 en 2019 gestegen van 69% naar 85%. [Corporatiemonitor 2017](#) (Lopend onderzoek, publicatie 2019 volgt binnenkort).

## Wij staan buitenspel

Wij zijn daar zeer bezorgd over. En ook gefrustreerd, omdat we zelf buitenspel staan waar het gaat om de oorzaken. Het huisvesten van verwarde personen is geen vastgoeduitdaging, het is bovenal een zorguitdaging. De Onderzoeksraad voor Veiligheid (OVV) heeft dat [recent bevestigd](#): gemeenten en zorgpartijen laten grote gaten vallen, waardoor mensen niet de juiste hulp krijgen. Met grote gevolgen voor de patiënt en zijn burens. En precies dáár raakt het ons in onze dagelijkse praktijk. Onze medewerkers voelen zich machteloos, ze doen alles wat ze kunnen, maar zijn natuurlijk geen adequate zorgverlener. Een van onze collega's werd door burens geattendeerd op een verwarde buurvrouw. Hij kwam erachter dat ze suïcidaal was en is een paar uur bij haar gebleven tot een zorgverlener arriveerde. Die bleek achteraf na 10 minuten weer vertrokken. De volgende ochtend kreeg hij een telefoontje dat mevrouw een poging tot zelfdoding had gedaan...

## 87% corporaties ziet onvoldoende begeleiding

87 procent [van de corporaties](#) geeft aan dat er onvoldoende extramuraal begeleiding is voor mensen met een GGZ-achtergrond. Het aantal interne zorgmeldingen bij Wonen Limburg is sinds 2015 met 50% toegenomen naar ruim 300 meldingen per jaar. Dit is natuurlijk slechts een fractie van hetgeen zich buiten ons gezichtsveld afspeelt. In de helft van deze gevallen vergt de opvolging van zo'n melding gemiddeld 6 huisbezoeken en/of bemiddelingsacties door een corporatiemedewerker. Het moge duidelijk zijn: personen met verward gedrag vergen nu zodanig veel tijd en aandacht van corporatiemedewerkers dat er weinig overblijft voor de 'reguliere' kwetsbare bewoners die onze aandacht ook hard nodig hebben.

## Agressie tegen medewerkers van 34% naar 45%

We staan dus buitenspel, maar tegelijkertijd in de vuurlinie: [het aantal corporaties](#) dat te maken heeft met agressief gedrag naar medewerkers door personen met verward gedrag is tussen 2017 en 2019 gestegen van 34% naar 45% (lopend onderzoek, publicatie 2019 volgt binnenkort.) Daarom investeren wij nu in trainingen 'omgaan met agressie' en

'mentale weerbaarheid' voor onze medewerkers. Hebben we sinds kort een nieuw agressieprotocol. En werken we met een beveiligingssysteem voor medewerkers die alleen op pad zijn.

Wat de oplossing ook is: toch meer mensen in een instelling huisvesten? Nu echt betere zorg aan huis leveren? Of, nog waarschijnlijker, allebei? Als er maar een oplossing komt die de leefbaarheid en veiligheid van de buurten en onze medewerkers positief beïnvloedt.

## Negatieve beeldvorming sociale huurders

Die buurten staan zelfs zonder het verwarde personen vraagstuk al meer dan nodig onder druk. Als gevolg van de algemene decentralisatie van de zorg en de vergrijzing, die leiden tot een groeiende groep zorgbehoevenden die met ondersteuning langer in de wijk wonen. Als gevolg van de 10 jaar geleden ingevoerde inkomenstoets voor huurwoningen waardoor de (financiële) draagkracht in onze wijken achteruit holt. En als gevolg van de komst van grotere groepen migranten die ook allemaal in diezelfde buurten terecht komen. Al met al ontstaat een sterke clustering van huurders met minder sociale draagkracht (Rigo 2018). Het is al moeilijk genoeg om overheid, ontwikkelaars en draagkrachtige buurten te verleiden met ons mee te werken naar meer gemengde wijken tegen deze clustering van zwakkeren in. De almaar stijgende berichtenstroom over excessen met verwarde personen leiden tot een nog negatiever algemeen beeld van sociale huurders en hun wijken. Het gemengd bouwen komt daardoor nog meer onder druk te staan, en de kloof in de samenleving wordt alleen maar groter.

### Te doen:

1. Herijk de wetgeving door de zwaarste gevallen intramuraal te houden en/of stuur op toereikende zorg en begeleiding.  
Focus wat betreft de extramuralisering niet langer op targets gericht op uitstroom de wijk in, maar richt de targets in op het realiseren van het eindresultaat: een basiskwaliteit van zelfstandig wonen in de wijk. Hang de financiering op aan diezelfde nieuwe kwalitatieve targets.
2. Voer als gemeente en rijk met kracht regie op het realiseren van gemengde wijken.  
Zowel bij herstructurering van bestaande wijken als bij nieuwbouw. En zowel in overwegend sociale huurwijken als in de gegoede wijken. Dit is een belangrijke troef die we als rijk, gemeenten en corporaties in handen hebben om, in ieder geval vanuit de ruimtelijke component, de groeiende kloof in de samenleving te keren.
3. Biedt ruimte voor nieuwe coalities tussen zorg, wonen en welzijn.  
De kansen zitten in de combinatie van de signaleringsfunctie en de leefbaarheidsopgave van de corporatie, de expertise van de zorg- en welzijnspartijen en de regiefunctie van de gemeente. Als we ruimte creëren om op wijkniveau medewerkers uit de verschillende instituties zonder organisatiegrenzen echt te laten samenwerken, bijvoorbeeld in een buurtonderneming, dan kunnen we grote kwaliteitsstappen maken. Schotten tussen de organisaties weghalen en collega's worden. Dezelfde doelen hebben we al.
4. Tijd voor actie!  
Bereik de uitvoeringsfase! We zijn het al veel te lang eens over de problemen, we moeten door nu. We hebben al veel te lang enkel ge-pilot en geëxperimenteerd, het water staat ons aan de lippen, tijd voor actie!

Onze voorzet op korte termijn:

## Een zorgmakelaar in dienst van de corporatie

Vol ongeduld en vol verantwoordelijkheidsgevoel voor onze huurders, hun burens en zeker ook onze eigen medewerkers, beginnen we bij Wonen Limburg al met een eigen korte termijn oplossing om de gevallen gaten tussen het woon- en zorgdomein te dichten: de zorgmakelaar. Een collega die geen zorg verleent (dat verbiedt de woningwet ons immers) maar die met kennis van het zo versnipperde en daardoor nauwelijks te doorgronden zorglandschap de betreffende huurders en collega's in de frontlinie wegwijs maakt naar het juiste loket. Stoppen met over het probleem praten en naar elkaar wijzen, en middenin het gat gaan staan en beginnen met oplossen.

Wim Hazeu  
Bestuurder Wonen Limburg  
Roermond 12 september 2019