

De praktijk van alledag vanuit verschillende instellingen

Gerard Lohuis

- 2.1 Inleiding – 14
- 2.2 Gemeentelijk meldpunt – 15
- 2.3 Burgers, buren en familieleden – 16
- 2.4 De Sociale Dienst – 19
- 2.5 De woningcorporatie – 21
- 2.6 Politie – 23
- 2.7 De ggz – 25
- 2.8 De verslavingszorg – 27
- 2.9 Maatschappelijk werk – 28
- 2.10 De huisarts – 30
- 2.11 Voorzieningen voor (licht) verstandelijk beperkten (LVB) – 31
- 2.12 Kredietbank – 33
- 2.13 Maatschappelijke opvang – 34
- 2.14 Samenvatting – 36

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt vanuit verschillende instellingen bekeken hoe cliënten met de oggz in aanraking komen en wat dat van hen vraagt. Het gaat daarbij om de manier waarop verschillende instellingen met oggz kunnen omgaan, waarbij er op z'n minst twee voorwaarden aan de professional gesteld mogen worden. Deze moet bereid zijn om de eigen blikvernuwing op te heffen en hij/zij moet bereid zijn te investeren in het contact vanuit de beleving van de burger om vanuit aansluiting toe te werken naar insluiting. Blikvernuwing treedt op doordat iemand vanuit een beperkt perspectief kijkt. Een bekend voorbeeld hiervan is het filmpje waarin basketballers elkaar de bal toespelen en aan de kijker wordt gevraagd om bij te houden hoe vaak ze elkaar de bal toespelen. Wanneer het filmpje stopt, weet iedere kijker hoe vaak naar elkaar is over gespeeld. Vervolgens wordt gevraagd of men ook de gorilla heeft gezien. Meer dan 60% blijkt die niet gezien te hebben. Als men het filmpje nogmaals bekijkt, vraagt iedereen zich af hoe het toch komt dat ze die gorilla niet gezien hebben. Professionals in en om de oggz zullen moeite moeten doen om vanuit het perspectief van de cliënt te begrijpen waarom de situatie vastloopt en de problemen zich opstapelen. Als instellingsregels en professionele protocollen niet voldoen, moet worden gekozen voor een onorthodoxe aanpak.

De hulpverlener in de oggz heeft de taak om iemand naar de juiste hulp toe te leiden en zal zijn best doen om het contact op te bouwen. Deze benadering is nog geen gemeengoed bij reguliere instellingen. De op motivatie en contact gerichte benadering van de oggz wordt niet zomaar overgenomen door instellingen waarnaar de oggz toeleidt of waarvan ze aanmeldingen ontvangt. Er kan dan contactbreuk optreden waardoor de toeleiding mislukt. Cliënten worden opgezocht door een medewerker van de oggz en bouwen met hem of haar een vertrouwensrelatie op. Als het klikt en het vertrouwen is gewonnen, vindt verwijzing naar de reguliere hulpverlening plaats. Vaak wordt een verwijzing gevoeld als een afwijzing.¹

Dit alles vraagt van de professional dat hij in staat is om te reflecteren op de gevolgen van het eigen handelen en dat hij bereid is voortdurend samen te werken met andere professionals of mensen uit het sociale netwerk van de cliënt. Hier kan aan worden toegevoegd dat professionals zich nogal eens belemmerd voelen (of laten belemmeren) door professionele of financiële kaders: *ik wil wel, maar het mag niet van de baas*. Of: *het hoort niet tot mijn takenpakket of verantwoordelijkheid*. Of: *er ligt geen indicatie*. Dit soort opmerkingen passen niet in de werkwijze van de oggz.

In dit hoofdstuk zal aan de hand van praktijkvoorbeelden uit verschillende instellingen gekeken worden wat het voor hen betekent wanneer ze met de oggz in aanraking komen en hoe ze ernaar kunnen handelen. Iedere paragraaf bestaat uit de beschrijving van een praktijksituatie en sluit af met een korte samenvatting.

1 Schout, G. (2007). *Zorgvermijding en Zorgverlamming. Een onderzoek naar Competentieontwikkeling in de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg*. Amsterdam: SWP.

2.2 Gemeentelijk meldpunt

De gemeente heeft volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) de taak om te waken over het welzijn van haar inwoners en om gevaren voor de volksgezondheid te signaleren. Om die reden hebben de meeste grote gemeenten een meldpunt ingesteld, vaak Meldpunt Overlast & Zorg geheten. Hier kunnen burgers overlast van of zorg over een andere burger melden. Vaak gaat het om meldingen van leefbaarheidsproblemen, conflicten tussen burens of zorgen om mensen die verkommeren of vervuild zijn. Per gemeente kan dit meldpunt anders zijn georganiseerd. Hier wordt de gang van zaken in de stad Groningen besproken. De meldpuntfunctionaris inventariseert de melding en maakt onderscheid tussen lichte problematiek, die in het algemeen naar de eerste lijn kan, fysieke problemen (loszittende stoeptegels), die naar een andere afdeling van de gemeente gaan, zaken die door buurtbemiddeling afgehandeld kunnen worden. Wanneer er sprake is van oggz-problematiek (overlast, zorg zonder hulpvraag), zal de medewerker het oggz-netwerk inschakelen. Dat bestaat naast de vaste kern van maatschappelijk werk, psychiatrie en verslavingszorg, uit voorzieningen als sociale dienst, woningcorporatie, en in grotere steden ook medewerkers van de maatschappelijke opvang. In het netwerk wordt beoordeeld welke instelling de meest geëigende is om met een bepaalde casus aan de slag te gaan. De casus wordt inhoudelijk niet in het netwerk besproken. Het gaat er in deze bespreking om een casushouder aan te wijzen die met de situatie aan de slag gaat. Buiten het netwerkoeverleg hebben de deelnemers contact met elkaar om een casus met elkaar te bespreken en om de activiteiten op elkaar af te stemmen.

Casus		
<p>Een buurman klaagt over Jozef, die 's nachts veel lawaai maakt. Volgens de buurman komen er allerlei dubieuze figuren over de vloer en hij heeft het vermoeden dat Jozef geen baas meer is over de eigen woning. De buurman heeft Jozef aangesproken op zijn gedrag, maar Jozef had hem wezenloos aangehoord en gemompeld dat er problemen zijn. Volgens de buurman is er snel psychische hulp nodig en moet de politie iets doen aan de overlast van de aanlopers.</p> <p>In het overleg wordt besproken dat de wijkagent en de medewerker uit de psychiatrie bij Jozef een huisbezoek gaan afleggen.</p>		

Wanneer iemand met de casus aan de slag gaat, wordt dit door het meldpunt gevolgd, totdat de cliënt in zorg komt bij een reguliere instelling, of totdat het probleem is afgehandeld. Melders kunnen anoniem blijven voor degene over wie men een melding doet, maar men moet bij het meldpunt wel de eigen naam doorgeven. Melders krijgen te horen of de melding al dan niet tot actie leidt.

Meldpunt – samenvatting

- Melding in behandeling nemen en onderscheid maken tussen oggz-problematiek en andersoortige problematiek.
- Melder laten weten of er al dan niet actie wordt ondernomen.

- Bij zorgmelding wordt het oggz-netwerk geïnformeerd en wordt de casus/melding binnen het netwerk verdeeld.
- Het meldpunt zorgt voor correcte afhandeling als regisseur van het proces en beëindigt de hulp zodra deze door een instelling wordt overgenomen of wanneer de zaak is afgehandeld.

2.3 Burgers, buren en familieleden

Burgers kunnen op verschillende manieren in contact komen met het oggz-netwerk. Meestal gaat dit via het meldpunt. Het kan gaan om een verwarde buurman die voor overlast zorgt of die teruggetrokken leeft.

Casus			
<p>Sinds zijn vrouw bij hem is weggegaan, komt Johan de Vries regelmatig dronken thuis. De gordijnen blijven overdag gesloten en 's avonds zien de buren hem schichtig over straat lopen. Een buurman die hem heeft gesproken, weet te vertellen dat Johan niet meer werkt en dat hij de buurman heeft verteld dat hij zich dood wil drinken. De buurman heeft hem geadviseerd hulp te zoeken, maar Johan heeft gezegd dat het voor hem niet meer hoeft. Wanneer Johan na enkele weken er steeds slechter uit gaat zien en het overduidelijk is dat hij zichzelf en de woning ernstig verwaarloost, neemt de buurman contact op met het meldpunt. De buurman krijgt na twee dagen te horen dat de melding leidt tot een huisbezoek door iemand van de hulpverlening.</p>			

Nadat de melding is binnengekomen, heeft de functionaris van het meldpunt via de ziektekostenverzekeraar kunnen achterhalen wie Johans huisarts is. Het blijkt dat deze zich ook zorgen maakt en al eens heeft geprobeerd Johan thuis te bezoeken. Johan heeft toen aangegeven dat hij geen hulp van de huisarts wil. De huisarts weet te vertellen dat Johan een neurologische aandoening heeft en dat alcoholmisbruik tot ernstige complicaties kan leiden. Hierop neemt de meldpuntfunctionaris contact op met de medewerker van het oggz-team dat achter het meldpunt zit en ingeschakeld kan worden wanneer er zich een zorgvraag aandient. In dit geval wordt iemand van de verslavingszorg ingeschakeld, die actief probeert contact met Johan te leggen. Dat kan na aankondiging van een huisbezoek via een brief, maar het kan ook zijn dat de verslavingszorgmedewerker onaangekondigd voor de deur staat. Velen vragen zich af of het wel is toegestaan dat iemand dit ongevraagd doet. Het is niet verboden om bij iemand aan te bellen en te vragen of hij met de hulpverlener wil praten. Sterker nog, wanneer we weten dat iemand mogelijk in gevaar is, is het een plicht om actie te ondernemen. Dat is niet wezenlijk anders dan wanneer iemand op straat een ongeluk krijgt, ook dan is iedere burger verplicht zijn medemens in nood bij te staan en mag hij niet zomaar doorrijden.

De hulpverlener zal iets anders doen wanneer hij aanbelt dan wat men in het algemeen van een hulpverlener verwacht. Doorgaans gaat men zelf naar een hulpverlener om geholpen te worden bij een probleem. In het geval van Johan is het de hulpverlener die

actief contact zoekt. Johan hoeft in principe geen probleem te ervaren of niet bereid te zijn om met een vreemde, die onaangekondigd bij hem op de stoep staat, te praten over zijn problemen. Daarom zal de hulpverlener in eerste instantie vooral proberen contact te leggen en het vertrouwen te winnen. Het komt vaak voor dat iemand opgelucht adem haalt wanneer de hulp actief aangeboden wordt. Hij wil eigenlijk wel hulp, maar heeft de stap om hulp te zoeken om de een of andere reden niet gezet. Schaamte, bang om als zwak te worden gezien, bang voor stigma en oordeel van anderen, het idee dat je zelf je problemen moet oplossen, eerdere negatieve ervaringen met hulpverlening, al eens aangeklopt voor hulp maar verwezen naar andere instelling en het daarna er maar bij laten zitten: kortom, genoeg redenen waarom iemand geen hulp heeft gevraagd en de uitgestoken hand van de hulpverlener aan de deur nu wel wil aannemen. De hulpverlener kan vervolgens ervoor zorgen dat er contact wordt gelegd met de hulp die op dat moment nodig is. Bij Johan zou hulp van de ambulante verslavingszorg een optie zijn, maar ook is het mogelijk dat er eerst contact wordt gelegd met een neuroloog vanwege mogelijke complicaties.

Het komt regelmatig voor dat iemand de hulpverlener aan de deur afwijst of niet vertrouwt. Dat betekent dat de hulpverlener vooral zal proberen om het eerste contact te gebruiken om nog een keer een afspraak te maken. Zeker wanneer iemand in de war of achterdochtig is, is het voor te stellen dat iemand niet meteen de uitgestoken hand van de hulpverlener aanneemt. De hulpverlener zal proberen het contact op te bouwen door regelmatig langs te komen, mogelijk een praktisch probleem te verhelpen ('een hulpverlener die tenminste iets doet', zegt menig cliënt). Vanuit deze benadering lukt het regelmatig het contact tot stand te brengen en uiteindelijk ook naar de andere problemen te kijken.

Een andere, op het eerste oog minder succesvolle uitkomst van het bezoek van de hulpverlener is een dichte deur of een deur die voor de neus van de hulpverlener wordt dichtgeslagen. Iemand wil geen hulp, is niet gediend van dit contact en doet actief zijn best om het contact te vermijden. In zo'n situatie zijn er twee scenario's denkbaar. Wanneer er overduidelijk sprake is van risicovol gedrag voor zichzelf of anderen, zal de hulpverlener de situatie volgen, nieuwe feiten van overlast of zorg noteren (dossier opbouwen), en als duidelijk wordt dat de problemen voortkomen uit een psychiatrische stoornis, zal hij meer druk op de cliënt proberen uit te oefenen om hulp te accepteren. Ook is het mogelijk om in dit stadium via een *eigen kracht-conferentie* te proberen om met hulp van direct betrokkenen, vrienden en familieleden van de cliënt, een plan te maken om verder escaleren te voorkomen. In sommige situaties lukt het dan alsnog, door druk van buitenaf, om iemand te stimuleren om mee te werken.

Het tweede scenario gaat richting gedwongen hulpverlening. Wanneer iemand niets wil en er sprake is van een gevaar voor zichzelf of anderen in combinatie met een psychiatrische stoornis, dan kan uiteindelijk de andere poot van de oggz worden ingeschakeld, namelijk de crisisdienst, die beoordeelt of een opname al dan niet gecombineerd met een gedwongen behandeling nodig is. Deze medische beoordeling wordt in acute situaties aan de burgemeester voorgelegd, die toestemming moet geven voor een Bopz-maatregel.² Dit besluit wordt binnen enkele dagen door de rechter getoetst (inbewaringstelling, IBS). Een andere vorm van dwang is de rechterlijke machtiging (RM). Hierbij is geen sprake van

2 Maatregel in het kader van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ).

2 acuut gevaar, maar van gevaar op langere termijn. De arts van de ggz schrijft ook hierbij een medische verklaring uit, die naar de officier van justitie wordt gestuurd. Hierop zal de rechter de cliënt bezoeken en kan de cliënt een advocaat inschakelen. Wanneer de rechterlijke machtiging wordt afgegeven, kan dat betekenen dat iemand opgenomen wordt in een psychiatrisch ziekenhuis, of dat iemand thuis blijft onder duidelijke voorwaarden. Vaak betekent dit verplichte medicatie en verplicht contact met de hulpverlening.

Het komt regelmatig voor dat de hulpverlener contact zoekt met burens en familieleden om samen met hen te kijken wat er het beste kan gebeuren. Hierbij dient de hulpverlener in zijn aanpak rekening te houden met het belang van die familieleden en burens. Zij hebben doorgaans cruciale informatie voor de hulpverlener en het is voor hen belangrijk om te weten dat er een professional meekijkt, zodat ze het gevoel hebben dat er iets gebeurt. Vaak hebben burens en familieleden al van alles geprobeerd om de situatie te veranderen en soms zijn ze wanhopig. Dat heeft gevolgen voor het contact dat ze met de cliënt hebben. Door samenwerking met de hulpverlening kunnen zij het beter volhouden en hebben ze een idee van wat er gebeurt. In het ideale geval werken familieleden en burens met de hulpverlener samen, maar dat is niet altijd het geval. Wanneer de belangen verschillen, of wanneer de betrokkenen willen dat de hulpverlener 'het oplost', kan dat tot spanningen leiden. Het komt voor dat een cliënt niet wil dat er met anderen samengewerkt of overlegd wordt en dat hij dreigt het contact te verbreken als dat toch gebeurt. Het is voor een hulpverlener dan balanceren op een slap koord, maar er mag op z'n minst van de hulpverlener verwacht worden dat hij de betrokkenen informeert over zijn aanpak en aangeeft waar de grenzen van de hulpverlening liggen. Soms heeft een melder een dubbele agenda. Hij maakt zich niet alleen zorgen over zijn buurman, maar ook over de waarde van zijn huis. Het kan dan verstandig zijn om het contact met de burens door een collega te laten doen.

Aan de andere kant moet de hulpverlener erop toezien dat iemand familielid of buurman kan blijven en geen 'hulpje van de behandelaar' wordt. Burens en familie kunnen lijden onder de situatie en de hulpverlener dient daar oog voor te hebben.

Momenteel is er een ontwikkeling gaande die voor de oggz erg belangrijk is, namelijk het inzetten van de eigen kracht-conferentie (EKC). Het is een manier waarbij alle betrokkenen samen met de cliënt een plan maken. In dit plan kan ook professionele hulp worden gevraagd. Die hulp is dienstbaar aan het plan van de cliënt en zijn netwerk. In de gangbare hulp is dit nogal eens andersom.³

Burgers, burens en familieleden – samenvatting

- Burens en familieleden kunnen hun zorg over iemand melden wanneer er geen hulp wordt verleend en men vindt dat er wel hulp nodig is.
- De hulpverlener houdt rekening met de belangen van familie en burens en betreft hen bij de hulpverlening waar dat mogelijk is. Samenwerking is hierbij ideaal, maar niet altijd mogelijk.
- De oggz-hulpverlener zal objectief moeten oordelen over de belangen die er spelen en wanneer het nodig is, zal een collega ingeschakeld moeten worden wanneer de belangen van familie en/of burens conflicteren waardoor de cliënt mogelijk het contact verbreekt.

3 Schout, G. & Jong, G. de (2011). Eigen Kracht doorbreekt verkommening. *Maandblad Geestelijke volksgezondheid*, 66 (11), 840-52.

- Uitgangspunt is: buren moeten buren blijven, familieleden moeten familie blijven en geen behandelaar.
- Wanneer de nood of het gevaar groot is en niet is af te wenden omdat de cliënt niet kan samenwerken, kan het nodig zijn om met drang en dwang in te grijpen.
- Een eigen kracht-conferentie kan buren en familieleden helpen de krachten te bundelen om een gezin of cliënt te ondersteunen. Professionele inzet kan deel uitmaken van dit plan.

2.4 De Sociale Dienst

De Sociale Dienst is verantwoordelijk voor het toekennen van een (bijstands)uitkering en om mensen weer actief aan de samenleving deel te laten nemen door hen te helpen bij het vinden van een baan of anderszins zinvolle dagbesteding. Er wordt gekeken wat iemand wil en kan, en er wordt getracht daar een passend aanbod bij te vinden. Burgers die een beroep doen op de Sociale Dienst krijgen allerlei plichten opgelegd. Dit past in de omvorming van de 'oude verzorgingsstaat' naar een zogenaamde 'participatiesamenleving'. Wanneer mensen slechts hun hand ophouden en zelf niets hoeven te doen (Ik heb toch recht op een uitkering!) leidt dat tot afhankelijkheid en passieve burgers. Professioneel *pamperen* kan ertoe bijdragen dat burgers niet in beweging komen. Verzorgen moet niet leiden tot mensen afschrijven en afhankelijk houden.

Naast cliënten die bemiddelbaar zijn, kent de Sociale Dienst ook cliënten die weinig perspectief hebben en voor wie weinig aandacht is. Het is te verwachten dat door toekomstige wetgeving of intensiveringen van de huidige bemoeienis deze mensen weer in beeld komen. Zo ging het ook met Paul.

Casus

Paul is een 34-jarige man en afgestudeerd in de sociale geografie. Hij heeft na zijn studie nooit gewerkt en hij is zich in de loop der jaren gaan afzonderen. Hij komt af en toe nog bij zijn bejaarde moeder en heeft verder geen contact met anderen. In het kader van het nieuwe overheidsbeleid om cliënten actiever te benaderen om ze te reactiveren, wordt Paul thuis bezocht door een medewerker van de Sociale Dienst. Deze schrikt zich een hoedje wanneer hij de verwaarloosde woning van Paul ziet. De medewerker van de Sociale Dienst voert een kort gesprek met Paul en vraagt hem om de volgende keer langs te komen op zijn kantoor. Paul zegt dat hij zal komen en geeft aan dat het goed is dat er nu eindelijk iets gaat gebeuren. Tevreden over zijn aanpak vertrekt de ambtenaar weer. Paul komt echter niet opdagen.

De situatie met Paul biedt verschillende mogelijkheden. Het is afhankelijk van de inschatting van de ambtenaar wat er vervolgens gaat gebeuren. Formeel heeft hij twee mogelijkheden, die allebei op niets zullen uitlopen. De eerste is dreigen met beëindiging van de uitkering omdat Paul niet aan zijn verplichtingen voldoet. De andere bureaucratische mogelijkheid is inschatten hoe bemiddelbaar Paul is en de bijstandsuitkering vervolgens continueren. Paul

2

wordt hierbij aan zichzelf overgelaten en er verandert niets aan zijn situatie. De eerste optie leidt tot verkommering, de tweede eveneens en houdt bovendien inactiviteit in stand. Wat zijn dan de mogelijkheden? Allereerst kan de ambtenaar de moeite nemen om het contact opnieuw tot stand te brengen, zeker in de situatie van Paul. Daarmee laat hij Paul merken dat hij er voor hem toe doet. Hij gaat er niet bij voorbaat van uit dat de cliënt onwillig is of niet gemotiveerd zal zijn. Immers: hoe kun je ineens veranderen wanneer je jarenlang met rust gelaten bent? De cliënt moet op z'n minst het gevoel hebben dat de inspanningen om contact te krijgen serieus bedoeld zijn en niet uit loze woorden bestaan. Niet oordelen, of een oordeel tijdelijk opschorten, biedt de mogelijkheid om zonder agenda te werken aan contactopbouw en vertrouwen. Veranderen kost tijd en vraagt om motivatie van de cliënt. De ambtenaar kan proberen Paul te ondersteunen en een reden te vinden om de huidige impasse te doorbreken. Het zou niet verkeerd zijn om te beginnen Paul te motiveren om praktische zaken aan te pakken, zoals het opknappen van de woning. Mogelijk zijn mensen uit zijn eigen netwerk daarbij te mobiliseren, of wanneer dat niet kan, kan de ambtenaar misschien een ploegje mensen organiseren om Paul hierbij te helpen.

De vraag dient zich natuurlijk aan: hoort dit bij het werk van de ambtenaar? Zoals gezegd is het in de oggz niet belangrijk wie het voortouw neemt, als er maar iemand is die deze situatie wil aanpakken. Als dat in dit geval de Sociale Dienst is, dan hoort dat bij de oggz-taak van de Sociale Dienst. Het spreekt voor zich dat de ambtenaar andere instellingen kan inschakelen om hem hierbij te ondersteunen. Hierbij kan gedacht worden aan ondersteuning door het maatschappelijk werk, of wanneer de psychische problematiek op de voorgrond staat, door de psychiatrie.

Casus			
Clara is boos op de medewerker van de Sociale Dienst omdat deze heeft geregeld dat zij recht heeft op een uitkering en geen verplichtingen meer opgelegd krijgt door de Sociale Dienst. Clara is hier verbolgen over en vindt dat ze net als anderen aan de verplichtingen die bij een uitkering horen, moet voldoen. Geduldig legt de ambtenaar uit dat hij vindt dat Clara niet in staat is tot werken, waarna Clara dagelijks langskomt en de medewerker uitscheldt en bedreigt. Hierop krijgt ze een toegangsverbod. Clara zegt hierop de uitkering op.			

Het is duidelijk dat Clara er geen genoeg mee neemt dat ze is 'afgekeurd'. Waarom zouden instellingsregels, in dit geval het ontheffen van alle verplichtingen, dan toegepast moeten worden? Of is een bureaucratische registratie en verantwoording belangrijker dan het doel dat ze dient? Een oggz-aanpak is erop gericht de regels in dit geval te laten voor wat ze zijn en Clara te erkennen in haar behoefte om voor vol te worden aangezien.

De Sociale Dienst is een belangrijke vindplaats voor oggz-clënten. Tussen de zogenaamde moeilijk bemiddelbare cliënten zitten geïsoleerde mensen met wie het soms niet goed gaat. Nauwe banden tussen de oggz en de Sociale Dienst zijn cruciaal voor het bereiken van mensen die verpieteren achter de geraniums.

De Sociale Dienst – samenvatting

- De Sociale Dienst is een belangrijke vindplaats voor cliënten van de oggz.
- De medewerker van de Sociale Dienst dient in staat te zijn de bureaucratische regels aan te passen aan de situatie.
- De medewerker zou meerdere pogingen moeten doen om contact op te bouwen dat erop gericht is om de cliënt te leren kennen, om aan te sluiten bij diens mogelijkheden en om hem te helpen een motief te vinden om te veranderen.
- De medewerker probeert mee te bewegen met en zich aan te passen aan het tempo van de cliënt.
- Waar nodig wordt praktische hulp ingezet, mogelijk vanuit het eigen netwerk van de cliënt.
- Andere professionals worden ingeschakeld om samen te werken rondom een cliënt.

2.5 De woningcorporatie

De woningcorporatie heeft een belangrijke rol als huisvester. Een van de uitgangspunten is daarbij het garanderen van het woongenot. De huurder mag geen overlast veroorzaken waardoor het woongenot van anderen geschaad wordt. Daarbij moet de huurder de woning voldoende onderhouden en op tijd de huur betalen. Wanneer het op een van deze gebieden fout gaat, kan de oggz in beeld komen. Niet op voorhand, want huurachterstand, woongedrag en het verwaarlozen van de woning zijn geen harde indicatie voor het inzetten van de oggz. Een brief of huisbezoek kan soms volstaan om mensen aan te zetten om de problemen aan te pakken. Zo is het meer en meer gangbaar dat de woningcorporatie bij een huurachterstand van twee of drie maanden contact zoekt met de huurder. Door directer te reageren kan er vaak een heleboel narigheid voorkomen worden. De grens om de oggz bij deze problemen in te schakelen is diffuus en wordt nogal eens door lokale omstandigheden en beleid van de woningcorporatie bepaald. Hierbij spelen de volgende zaken een rol:

- Is er samenwerking of zijn er samenwerkingsafspraken in het kader van de oggz met andere hulpverlenende instellingen?
- Is er een mogelijkheid om andere partijen, zoals maatschappelijk werk, oggz of verslavingszorg, laagdrempelig in te schakelen?
- Is er een duidelijk beleid over het inschakelen van andere instellingen (wanneer en hoe)?
- Kunnen medewerkers van de woningcorporatie zo nodig vaker en langduriger contact met de huurder aangaan om vanuit dat contact de huurder te ondersteunen?
- Hoe verloopt de samenwerking met andere instellingen en zijn ze met elkaar in staat om over de instellingsgrenzen heen te denken?

Casus

Willem is een 53-jarige man die op zichzelf leeft in een volksbuurt. Tijdens een routinecontrole door de technische dienst van de woningcorporatie valt het de onderhoudsmedewerker op dat Willem nogal angstig en verward overkomt. Willem zegt bijna

niets en zijn woning staat vol met oude tv-toestellen en oude radio's. De woning stinkt muf en het is duidelijk dat er nauwelijks schoongemaakt wordt. De onderhoudsmedewerker meldt het bij de collega's en een maatschappelijk werker van de woningcorporatie gaat op huisbezoek. Hij merkt dat het een patroon van vele jaren is en spreekt met Willem af dat hij af en toe eens langskomt om ervoor te zorgen dat het niet uit de hand loopt en dat de grootste rommel aangepakt wordt. De thuiszorg wordt ingeschakeld om wekelijks langs te gaan voor de persoonlijke hygiëne. Helaas is de familie buiten beeld en heeft de buurt geen contact met Willem. Willem stelt dit niet op prijs en wil ook geen andere mensen over de vloer hebben.

Het is duidelijk dat Willem een zonderlinge man is die met enige aansporing en door actieve benadering in staat is zijn leven binnen bepaalde grenzen op de rails te houden. Het is wel van belang dat de woningcorporatie en de thuiszorg hem actief benaderen. Hiermee heeft Willem enkele mensen die hem volgen en eventueel iets kunnen doen wanneer er andere problemen (dreigen te) ontstaan. In een vroeg stadium is hiermee een escalatie afgewend. Voor de zekerheid zou de maatschappelijk werker nog kunnen overleggen met een professional uit de psychiatrie, maar noodzakelijk is dat niet.

Casus		
<p>Marillio is een 34-jarige man van Antilliaanse afkomst die vanaf zijn 23ste jaar in Nederland woont. Hij is twee keer gedwongen opgenomen geweest in een psychiatrisch ziekenhuis. Hij woont sinds drie jaar in een woning die hij verwaarloost. De politie is geen onbekende voor hem vanwege kleine diefstalletjes waarmee hij zijn verslaving bekostigt. Buren hebben contact opgenomen met de woningcorporatie omdat Marillio de laatste weken 's nachts erg onrustig is en veel lawaai maakt. De woningcorporatie heeft een brief gestuurd waarin ze Marillio sommeerde het lawaai te stoppen, zonder resultaat. Hierop brengt de maatschappelijk werker de situatie in bij het Meldpunt Zorg & Overlast. Daar zit een medewerker uit de psychiatrie die gaat uitzoeken of Marillio bekend is in de psychiatrie. Marillio blijkt contact te hebben met de polikliniek van de ggz en gebruikt medicatie volgens voorschrift. Hij is niet ernstig in de war, maar door zijn verslaving verwaarloost hij zichzelf en zijn woning.</p>		

Naar aanleiding van de melding wordt het duidelijk dat Marillio onvoldoende geholpen wordt door de poliklinische ggz en wordt hij overgedragen aan een FACT-team. Dit is een team waarin verschillende professionals (psychiater, psycholoog, verpleegkundige, revalidatiewerker, jobcoach, ervaringsdeskundige, maatschappelijk werker) op een actieve, outreachende wijze samenwerken om mensen met psychiatrische problemen te helpen. Een FACT-team zoekt ook vaak contact met burens, familieleden of vrienden van een cliënt en werkt met hen samen. Een medewerker uit een FACT-team kan een zorgoverleg regelen om met allerlei instellingen afspraken te maken over Marillio. In dit geval zouden de politie, de woningcorporatie en iemand uit het FACT-team bij dat overleg aanwezig kunnen zijn. Er wordt gekeken in hoeverre het wonen problematisch is en hoe de problemen met

de buurtbewoners verholpen kunnen worden. Het vervolg is afhankelijk van de medewerking van Marillio. Werkt hij mee, dan zal het probleem aangepakt kunnen worden. Anders investeert de medewerker van het FACT-team een tijdje in het contact in de hoop dat Marillio alsnog het vertrouwen in hulp krijgt en mee gaat werken. Als de overlast niet verholpen wordt en Marillio geen contact met de hulpverlening wil, zal gekeken worden of er sprake is van een psychiatrisch beeld waarbij hijzelf of anderen gevaar lopen. Dan wordt een gedwongen behandeling overwogen. Het kan ook betekenen dat de woningcorporatie overgaat tot een uithuiszettingsprocedure.

De voorbeelden maken duidelijk dat ook de corporatie een belangrijke vindplaats is van oggz-cliënten. Betalingsachterstanden, overlast en leefbaarheidsproblemen hangen nogal eens samen met verstandelijke beperkingen, psychiatrische problemen of verslavingen.

De woningcorporatie – samenvatting

- Ook de woningcorporatie is een belangrijke vindplaats voor oggz-problematiek.
- Actief en outreachend werken wanneer problemen zich aandienen, kan erger voorkomen.
- Door snel te reageren wanneer problemen zich aandienen, met name bij niet betalen van de huur, kan het probleem eerder aangepakt worden, of komen de problemen sneller in beeld en kan er eerder naar andere hulpverlening verwezen worden.
- Laag frequent contact houden met mensen die woonproblemen hebben (gehad), maakt het mogelijk tijdig te handelen wanneer het mis dreigt te gaan.
- Samenwerken met andere netwerkpartners bij complexe problemen of bij problemen waarbij andere hulp nodig is.

2.6 Politie

De politie is er voor de handhaving van de openbare orde en houdt toezicht in de publieke ruimte. Daarnaast verleent de politie hulp bij noodsituaties en is ze betrokken bij het opsporen van strafbare feiten. Op al deze terreinen kan iemand met de oggz in aanraking komen via de politie.

Casus
Sinds enkele weken heeft de politie op straat contact gekregen met Chris, een man van 35 jaar. Hij ziet er onverzorgd uit en het blijkt dat hij geen huis heeft. Hij komt uit detentie en in korte tijd loopt hij tegen een aantal boetes op voor drinken op straat en kleine winkeldiefstalletjes. Hij verblijft in de nachtopvang. Daar valt op dat hij passief en lusteloos is. Hij is anderhalf jaar geleden gescheiden en sinds die tijd zijn de problemen begonnen. Hij wil niet dat anderen zich met hem bemoeien en in hulp heeft hij geen vertrouwen.

Het is duidelijk dat er psychische en verslavingsproblemen spelen. Via het Centrale Meldpunt Zorg & Overlast schakelt de politie de medewerker van de verslavingszorg in. De

2 bemoeizorg zoekt contact met Chris. In eerste instantie wil Chris daar niets van weten, maar dat verandert op het moment dat hij lichamelijke problemen krijgt. Dankzij de aanhoudende pogingen van de medewerker van de ambulante verslavingszorg, vraagt Chris hem om hulp. Er wordt een huisarts geregeld en hierop volgt een noodzakelijke opname in het ziekenhuis. Daar wordt duidelijk dat de ogenschijnlijke onverschilligheid bij Chris verdwijnt. Er wordt een opname in een verslavingskliniek gerealiseerd. Met Justitie wordt afgesproken om niet nu in te grijpen (boetes en veroordeling vanwege de boetes en diefstalstelletjes). De ambulante medewerker blijft Chris voorlopig volgen. Hierdoor wordt het behandeltraject niet onderbroken.

Casus

Een jongerenwerker uit de Indische Buurt zoekt contact met de jeugdagent omdat hij zich zorgen maakt over Johan. Johan is 16 jaar en het is bekend dat er thuis flinke problemen zijn. Vader is aan de drank en moeder staat onder behandeling bij een psychiater. Tot voor kort kwam Johan regelmatig in het wijkpand, maar via vrienden van Johan wordt duidelijk dat Johan zich meer en meer inlaat met criminele activiteiten, waaronder dealen in drugs.

De lijn tussen hulp en straf is soms flinterdun. Bij jongeren kan de thuissituatie een van de factoren zijn waardoor zij ontsporen. In probleemgezinnen hebben ouders vaak de handen vol aan hun eigen problemen en zijn ze lang niet altijd in staat te overzien wat die voor de kinderen betekenen. In de situatie van Johan is het zinvol dat de jeugdagent bij de ouders langs gaat en met hen een gesprek voert over Johan. De agent kan zich een beeld vormen van de ernst van de problemen en kan inschatten of het mogelijk is dat de ouders met de situatie om kunnen gaan. Vanuit preventief oogpunt is een gesprek van de jeugdagent met Johan belangrijk om Johan te laten zien wat de gevolgen kunnen zijn van zijn gedrag. Hierbij blijft het contact tussen de jeugdagent en Johan van groot belang. Op basis hiervan kan het oggz-netwerk waarbinnen de jeugdagent functioneert, een belangrijke rol spelen door laagdrempelig en outreachend hulp te bieden aan Johan. Via officiële verwijzingskanalen zou dit veel problematischer zijn. Johan heeft in deze situatie geen hulpvraag, maar door de contacten met de oggz-hulpverleners kan hij wel gemotiveerd worden om de negatieve spiraal te doorbreken.

Ook de wijkagent is door goede contacten in de buurt en laagdrempelige bereikbaarheid een sleutelfiguur in de wijk voor de oggz. Hij kent vaak de mensen die problemen hebben en kan daardoor sneller signaleren en doorverwijzen wanneer dat nodig is. Hierbij hoort ook een corrigerende functie. Natuurlijk is het verhaal van de jeugdagent en de wijkagent uiteindelijk afhankelijk van de mate waarin effectief binnen de oggz samenwerkt wordt en is de medewerking van mensen als Johan zelf nodig om daadwerkelijk tot verbetering te komen.

Casus

Op het bureau zit Marlies in de cellengang en wacht op de komst van de sociaalpsychiatrische verpleegkundige (SPV) van de ggz. Ze is door de politie uit een restaurant gehaald omdat ze de rekening niet wilde betalen. De restauranthouder heeft de politie ingeschakeld. Op het bureau bleek dat Marlies behoorlijk in de war was, waarna de crisisdienst is ingeschakeld. De SPV spreekt enige tijd met Marlies. Er is geen gevaar, maar het is duidelijk dat Marlies hulp nodig heeft. Ze sluit het consult op het bureau af en meldt Marlies aan bij de afdeling bemoeizorg van haar eigen instelling.

Marlies is een voorbeeld van iemand die door de politie aangemeld wordt bij de crisisdienst. Dit is een acute dienst en een wezenlijk onderdeel van de oggz. Deze biedt 7 × 24-uurs bereikbaarheid en kan door de politie ingeschakeld worden voor het beoordelen van mensen die acuut psychische hulp nodig hebben. Wanneer iemand geholpen wil worden, of wanneer er direct gevaar is voor degene zelf of voor anderen, zal hulp vanaf dat moment starten. Wanneer iemand vrijwillig geholpen wil worden, kan een opname, dagbehandeling of directe hulp thuis geboden worden. Wanneer iemand niet geholpen wil worden en er gevaar aanwezig is, zal een gedwongen opname aangevraagd worden. Dat kan niet zonder toestemming van de burgemeester, die een geneeskundige verklaring van de psychiater moet bekrachtigen. Ook komt het voor, zoals bij Marlies, dat er geen gevaar is en iemand niet geholpen wil worden. Dan wordt er melding gedaan bij een medewerker van de oggz, die actief zal proberen contact met Marlies te krijgen en zal trachten haar alsnog te motiveren voor hulp.

De politie – samenvatting

- De politie heeft een signalerende functie bij overlast waarbij psychiatrische en/of verslavingsproblemen een rol spelen.
- De politie kan oggz-hulpverlening inzetten via het oggz-netwerk en kan door deze contacten gemakkelijk samenwerken met hulpverlening.
- Bij crisis kan de politie samen met andere hulpverleners inschatten of er hulp geboden moet worden of dat een justitieel kanaal beter is.
- Speciaal voor jeugd- en wijkagenten geldt dat ze:
 - actief contact met jongeren of probleemgezinnen in de wijk onderhouden;
 - als aanspreekpunt fungeren waar jongeren en wijkbewoners laagdrempelig terecht kunnen;
 - grenzenstellend aanwezig zijn en tegelijkertijd motiveren of stimuleren om hulp te zoeken.

2.7 De ggz

De ggz is een instelling die mensen met psychiatrische, psychische en psychologische problemen helpt. In principe komt iemand voor hulp in aanmerking na een verwijzing door de huisarts of een andere professionele instelling. Ruwweg worden de problemen

onderverdeeld in enkelvoudige problemen (b.v. een depressie of een ontwikkelingsstoornis) of complexe problemen. In het eerste geval wordt er hulp geboden vanuit een protocolaire aanpak, vaak in de vorm van ambulante hulp of dagtherapie waarbij iemand niet is opgenomen. Bij complexe (vaak langerdurende) problemen worden cliënten geholpen door een multidisciplinair team, waarbij coördinatie van zorg plaatsvindt. Hierdoor kunnen verschillende, interfererende problemen tegelijk aangepakt worden. Wanneer er gelijktijdig sprake is van psychiatrische en verslavingsproblematiek wordt er geholpen vanuit de zogenaamde dubbele-diagnose-aanpak. Deze teams worden ACT (*assertive community treatment*) of FACT (functie ACT) genoemd. Deze teams werken vaak met een oggz-werker. Dit is de persoon die met andere instellingen samenwerkt binnen een oggz-netwerk om mensen met psychiatrische problemen te helpen. Vaak worden cliënten bij deze medewerker aangemeld door de coördinator van dat netwerk, waarbij er sprake is van psychiatrische of verslavingsproblematiek.

Casus			
In het oggz-netwerk wordt door de meldpuntfunctionaris Harm Wiegersma ingebracht. De burens hebben over Harm gebeld omdat ze zich zorgen over hem maken. Harm woont alleen en komt bijna zijn woning niet meer uit. Rondom het huis neemt de verwaarlozing toe. Harm werkte tot voor kort bij de Sociale Werkvoorziening maar volgens de burens werkt hij al geruime tijd niet meer. De medewerker van de oggz zal uit gaan zoeken wat er aan de hand is omdat hier sprake lijkt te zijn van psychiatrische problematiek.			

De medewerker gaat uitzoeken of Harm al bekend is bij een hulpverlener. Meer dan de helft van de meldingen is meestal al bekend bij een reguliere hulpverlenende instelling. Soms loopt dat contact nog en soms is de melding door de medewerker voldoende om de instelling te activeren het contact weer op te pakken. Wanneer mensen niet bekend zijn bij psychiatrie of verslavingszorg, neemt de hulpverlener contact op met de huisarts. In overleg wordt afgesproken wat er moet gebeuren. Bij zorg zal de oggz-medewerker proberen contact te leggen met Harm, waarbij het de bedoeling is dat hij wordt toegeleid naar de reguliere hulpverlening. Dat kan soms lange tijd in beslag nemen, afhankelijk van de medewerking van de cliënt. De oggz-medewerker kan ook zelf langere tijd hulp proberen te verlenen wanneer iemand niet verwezen kan of wil worden naar een reguliere instelling.

Het is mogelijk dat professionals van bijvoorbeeld de woningcorporatie, sociale dienst of politie ook rechtstreeks contact opnemen met de medewerker uit de psychiatrie. Wanneer men elkaar kent van het oggz-netwerk, resulteert dat vaak in laagdrempelige samenwerking tussen de instellingen. Ook gaat men regelmatig met elkaar op stap wanneer een gezamenlijke aanpak effectiever is. Bijvoorbeeld bij Ans en Adriaan.

Casus			
Ans van de woningcorporatie vraagt Adriaan die werkzaam is in de psychiatrie om met haar mee te gaan naar een verwarde man die heeft toegezegd dat Ans iemand mag meenemen. De man is in beeld gekomen vanwege huurachterstand en na huisbezoek			

blijkt dat er veel meer speelt. Vanuit hun oggz-functie doen ze samen het huisbezoek. Hierna overleggen Ans en Adriaan over een aanpak, waarbij de Kredietbank wordt ingeschakeld. Daarnaast zal Adriaan vanuit het FACT-team het contact met de man voortzetten omdat hij wel geholpen wil worden.

In de ggz komt het voor dat mensen in een psychiatrisch ziekenhuis worden opgenomen. De problematiek is dan dermate ernstig, dat intensieve opvang nodig is. Iemand wordt ook nog wel eens opgenomen wanneer de sociale steun ontbreekt, of als het sociale netwerk overbelast is geraakt. In situaties waarin iemand met psychiatrische problematiek niet opgenomen wil worden en er gevaar dreigt voor hemzelf of iemand anders, kan iemand gedwongen worden opgenomen. Vaak is bij een gedwongen opname de acute crisisdienst van de psychiatrie betrokken. Deze crisisdienst is een wezenlijk onderdeel van de oggz.

Vanuit het psychiatrisch ziekenhuis is het, zeker als de behandeling aanslaat, gangbaar dat iemand van een FACT-team contact zoekt met de cliënt zodat deze, nadat hij naar huis is gegaan, voorzien is van hulp. Dit kan gezien worden als een preventief oggz-contact, ook al wordt het niet altijd zo genoemd. In feite wordt de oggz overbodig wanneer de psychiatrie meer inhoud geeft aan haar actieve en outreachende functie.

Mogelijk wordt in de toekomst de medewerker van de oggz binnen de wijk actiever, waardoor wijkbewoners sneller een beroep op de werker kunnen doen. In sommige steden werken (sociaal)psychiatrische verpleegkundigen al meer binnen de wijk, vaak vanuit een FACT-team.

Ggz – samenvatting

- Actief mensen benaderen en contact met ze opbouwen, onder andere door bemoeizorg.
- Mensen motiveren om hulp te aanvaarden.
- Samenwerken met alle direct betrokken mensen om de cliënt heen, zoals burens en familie.
- Samenwerken met allerlei instellingen rond een cliënt.
- Bij gevaar desnoods gedwongen hulp aanbieden en van daaruit weer contact opbouwen.
- Contact tussen ambulante en klinische hulpverlening.

2.8 De verslavingszorg

De verslavingszorg maakt onderdeel uit van de ggz en is tot op zekere hoogte vergelijkbaar met de psychiatrie wat de oggz betreft. Soms zijn psychiatrie en verslavingszorg samengegaan, zoals bij Parnassia in Zuid-Holland, maar vaak zijn het aparte instellingen of als zodanig te onderscheiden. Binnen de verslavingszorg zijn er ambulante en klinische behandelmogelijkheden voor allerlei vormen van verslavingsproblematiek. Binnen de verslavingszorg zijn er allerlei protocollaire behandelmogelijkheden waarvan mensen vrijwillig gebruik kunnen maken. Medewerkers die vanuit de verslavingszorg in de oggz werken en actief en outreachend hulp bieden, zijn binnen de verslavingszorg doorgaans ondergebracht bij de sociale verslavingszorg. De medewerkers van de sociale verslavingszorg werken binnen het stedelijk oggz-netwerk en werken net als in de psychiatrie op

afroep van allerlei andere instellingen, zoals woningcorporatie, politie, maatschappelijke opvang, sociale dienst en dergelijke.

Instellingen vanuit de psychiatrie en verslavingszorg werken meer en meer met elkaar samen. In sommige regio's heeft dit al geleid tot samenwerkingsverbanden of fusies. In bepaalde regio's heeft dit ook geleid tot zogenaamde dubbele-diagnoseteams. Deze werken vaak volgens dezelfde principes als de oggz: actief achter cliënten aan, ze proberen te motiveren om hulp te accepteren en met alle betrokken netwerkleden rond een cliënt samenwerken. Daarbij past een buurtgerichte benadering.

Casus

Wim wordt de laatste tijd door de wijkagent vaker onder invloed van alcohol en drugs aangetroffen in het buurtpand. Wim is in het verleden opgenomen geweest in een psychiatrisch ziekenhuis, waar hij voor zijn psychoses is behandeld. De wijkagent maakt zich zorgen en weet dat het bij Wim de eerste tekenen zijn van terugval. Hij neemt contact op met de medewerker van het Meldpunt Overlast & Zorg. Die zorgt ervoor dat de hulpverlener van het dubbele-diagnoseteam bij Wim op bezoek gaat. In eerste instantie wil Wim niets van hulp weten, maar de hulpverlener blijft Wim thuis opzoeken. Tot het moment dat Wim geen geld meer heeft en aangeeft dat het nu tijd wordt dat er iets gebeurt.

De inzet van zelfhulp (Anonieme Alcoholisten en Buitenveldertgroepen) en van ex-verslaafden bij de hulpverlening is traditioneel sterk in de verslavingszorg en is voor de oggz van groot belang. Zij kunnen soms mensen bereiken en motiveren bij wie de reguliere hulpverlening geen voet aan de grond krijgt. Een voorbeeld hiervan is het project *Help mijn buurman (ver)zuipt* van de VNN. Ex-verslaafden brengen maaltijden en multivitaminen bij zware drinkers om daarmee het syndroom van Korsakov te voorkomen. De medewerkers van dit project stellen geen eisen en 'nemen niemands speeltje af' en juist daardoor krijgen ze contact.

De verslavingszorg – samenvatting

- Actief mensen benaderen en contact met ze opbouwen.
- Mensen motiveren om hulp te aanvaarden.
- Samenwerken met alle direct betrokken mensen om de cliënt heen, zoals burens en familie.
- Samenwerken met allerlei instellingen rond een cliënt.
- Bij gevaar desnoods gedwongen hulp aanbieden en van daaruit weer contact opbouwen.
- Contact tussen ambulante en klinische hulpverlening.
- Inzet van zelfhulpgroepen en ex-clieñten biedt kansen voor oggz-clieñten.

2.9 Maatschappelijk werk

Het maatschappelijk werk is een belangrijke instelling voor de oggz vanwege zijn wijk-gerichte aanwezigheid en laagdrempelige hulpaanbod. Op de meeste plaatsen kunnen

burgers zelf contact opnemen met het maatschappelijk werk en aankloppen voor hulp. De hulp kan een praktische inslag hebben, zoals hulp bij geldbeheer of financiële problemen, maar ook bestaan uit gesprekken om mensen te ondersteunen. Vanwege de wijkgerichtheid is het maatschappelijk werk vaak goed op de hoogte van de mogelijkheden die een wijk heeft om mensen te kunnen helpen. Het voordeel van maatschappelijk werk is dat het een minder stigmatiserend karakter heeft dan de psychiatrie of verslavingszorg, waardoor het voor mensen soms gemakkelijker wordt om hulp te aanvaarden. De preventieve functie van actief en outreachend werken is een van de belangrijke kanten van het maatschappelijk werk voor de oggz. Zeker wanneer het om jongeren gaat die een problemen hebben en dat in de openbare ruimte etaleren.

Casus		
<p>Gert is een 14-jarige jongen die zich ophoudt in een groep jongeren die op straat voor de nodige overlast zorgt. Via school is er bij het maatschappelijk werk aan de bel getrokken met de vraag of er actief contact kan worden gelegd met Gert omdat men zich zorgen maakt. Gert is vaak afwezig en zijn cijfers worden de laatste tijd slechter. Sinds de ouders van Gert gescheiden zijn, een half jaar geleden, gaat het niet goed en experimenteert hij met drugs. Binnen de groep wordt Gert gezien als een jongen die gemakkelijk beïnvloedbaar is. Hij is enkele keren met de politie in aanraking gekomen vanwege kleine vernielingen. Het maatschappelijk werk zoekt actief contact met Gert en probeert een band met hem op te bouwen. De contactpersoon probeert Gert te stimuleren deel te nemen aan activiteiten in het buurtpand.</p>		

In dit voorbeeld zijn er verschillende instellingen bij Gert betrokken. De jeugdpolitie zal in beeld zijn vanwege de kleine vernielingen, de school omdat die zich zorgen maakt over het gedrag en de slechte prestaties en uiteraard spelen de ouders ook een rol. De maatschappelijk werker is aan de ene kant bezig het contact met Gert op te bouwen en aan de andere kant om een inschatting te maken van de ernst van de situatie.

Casus		
<p>De woningcorporatie zoekt contact met het maatschappelijk werk over Wia. Zij is een 45-jarige vrouw die door buurtbewoners bij de corporatie is gemeld omdat men zich zorgen maakt om haar. Buren melden dat Wia soms hartverscheurend huilt en dat ze er de laatste tijd slecht uitziet. Ze mijdt de burens, iets wat ze niet van haar gewend zijn. Men heeft het vermoeden dat kinderen in de buurt haar pesten, gezien de modder op de ramen en het feit dat de buurman kinderen heeft aangesproken omdat ze Wia uitschelden. Het is bekend dat Wia in het verleden opgenomen is geweest in een psychiatrisch ziekenhuis.</p>		

Hier ligt een typische oggz-taak voor het maatschappelijk werk. Iemand lijkt het moeilijk te hebben en de problemen zijn niet van dien aard dat de psychiatrie ingeschakeld moet worden. De maatschappelijk werker kan via een huisbezoek proberen contact met Wia te

krijgen om te inventariseren en te beoordelen wat er speelt. In de situatie van Wia is het denkbaar dat de maatschappelijk werker de ouders van de pestende kinderen aanspreekt (of de kinderen zelf). Stel dat eenzaamheid een rol speelt en dat Wia behoefte heeft aan een maatje/buddy, dan is de maatschappelijk werker degene die Wia hierbij op weg kan helpen. Zeker nu de Wmo van kracht is en er verwacht wordt dat mensen zo veel mogelijk in hun eigen omgeving en vanuit algemene voorzieningen geholpen moeten worden, voordat er individuele hulpverlening aangeboden wordt.

Maatschappelijk werk – samenvatting

- Wijkgerichte kennis en spilfunctie binnen hulpverleningsnetwerk in een wijk. Heeft kennis van mogelijkheden binnen de wijk.
- Niet op voorhand een problematiserende aanpak, maar aansluiten bij mogelijkheden en wensen van mensen.
- Mensen praktisch ondersteunen met een tijdelijke steun in de rug.
- Coördineren van hulp met andere instellingen.

2.10 De huisarts

De huisarts is op het gebied van gezondheid en welzijn een spilfiguur. Niet in de laatste plaats omdat mensen met hun problemen vaak het eerst bij de huisarts aan de bel trekken. De huisarts is degene die mensen verwijst naar gespecialiseerde psychiatrische of verslavingszorg. Sinds enkele jaren zijn er in een aantal huisartspraktijken praktijkondersteuners huisarts (POH) actief. Dit zijn meestal (sociaal)psychiatrisch verpleegkundigen die naast hulp bij diagnostiek, mensen laagdrempelig (en minder stigmatiserend) hulp kunnen bieden bij niet al te ernstige psychiatrische problematiek. De oggz-werker neemt altijd eerst contact met de huisarts op voordat hij een cliënt zelf benadert. Soms is het voldoende dat een gemelde cliënt bij de huisarts in beeld komt, waarna hij zijn eigen cliënt kan benaderen. De huisarts is altijd degene die de meeste informatie over een cliënt heeft. Het is voor de oggz van belang contact te houden met de huisarts, om hem op de hoogte te houden, informatie met hem te delen en acties op elkaar af te stemmen.

Casus

Huisarts Van der Woude zoekt contact met de oggz nadat Peer, een 28-jarige man met een ernstige vorm van ADHD, te kennen heeft gegeven van niemand hulp meer te willen ontvangen nadat zijn vriendin de relatie heeft beëindigd. Van een broer van Peer heeft hij begrepen dat Peer zijn post niet meer openmaakt en dat het thuis een chaos is. Peer wil niet dat zijn broer of andere familieleden zich met hem bemoeien. Volgens de broer omdat hij zich schaamt voor de huidige situatie. Financieel zijn er de nodige problemen en volgens de huisarts heeft Peer de laatste tijd zijn medicijnen niet gebruikt.

Het gebeurt regelmatig omgekeerd: de huisarts wordt door de oggz-medewerker ingeschakeld nadat er een melding is binnengekomen bij het Meldpunt Overlast & Zorg.

Casus

De wijkagent heeft contact gezocht met Francien omdat zij aangifte wil doen van geweld door haar man. De wijkagent is op huisbezoek geweest en het blijkt dat Francien de laatste maand erg onrustig is en met iedereen ruzie krijgt. Ze is snel prikkelbaar en reageert impulsief op haar omgeving. De echtgenoot maakt zich zorgen en hij bevestigt dat het gisteren tot een handgemeen is gekomen nadat Francien hem een klap heeft gegeven. Voor de echtgenoot was de maat vol, maar hij weet zich tegelijkertijd met de situatie geen raad. De wijkagent neemt contact op met de oggz-medewerker, die op zijn beurt de huisarts raadpleegt. Deze is al op de hoogte van de explosieve toestand bij Francien en heeft al enkele keren geprobeerd iets te doen. Hij weet te melden dat Francien twee jaar geleden hulp heeft gehad van de psychiatrie en daar kwaad is weggelopen. Ook nu zou de problematiek weer opspelen, nadat de jongste zoon op kamers is gaan wonen. Met de huisarts wordt afgesproken dat hij zal proberen Francien over te halen om een keer contact te hebben met de medewerkers van de oggz.

Hier is de huisarts de poort voor hernieuwd contact. Het komt nogal eens voor dat cliënten teleurgesteld afhaken in de psychiatrie doordat ze andere verwachtingen hebben van de hulp of zich niet kunnen vinden in het oordeel van de hulpverlening. Ook komt het voor dat mensen niet gemotiveerd zijn voor hulp die de psychiatrie biedt. De oggz-medewerker is er meer op gericht om de hulp af te stemmen op de cliënt en zal proberen het contact met Francien weer op te bouwen. Dat kost de nodige tact en inlevingsvermogen van de hulpverlener, die er vooral op gericht is het contact en vertrouwen met Francien tot stand te brengen. Hierbij wordt er onderhandeld met de cliënt en wordt haar perspectief betrokken bij de plannen. Soms leidt dat ertoe dat iemand weer verwezen wil worden naar de hulpverlening, maar het komt bijna net zo vaak voor dat de oggz-werker het contact onderhoudt.

De huisarts – samenvatting

- Vertrouwensfiguur voor de cliënt.
- Spilfiguur in netwerk van gezondheidszorg en welzijn.
- Laagdrempelig hulp bieden.
- Signalerende functie en monitoring: in beeld houden wanneer er problemen zijn.
- Samenwerking met diverse instellingen en hulpverleners rond een cliënt.

2.11 Voorzieningen voor (licht) verstandelijk beperkten (LVB)

In de oggz komen nogal eens cliënten met een verstandelijke beperking in beeld die flinke problemen hebben. Het is lastig om in te schatten of iemand een verstandelijke beperking

heeft. Toen er in de jaren negentig van de vorige eeuw in Nederland gestart werd met de oggz, kwam er een groep cliënten in beeld van wie later pas bleek dat ze een verstandelijke beperking hadden. Onvermogen wordt opgevat als onwil, waardoor iemand overvraagd wordt bij het aanpakken van de problemen. Na een IQ-test blijkt dat het geen onwil is, maar dat er sprake is van onvermogen. De hulp aan mensen met verstandelijke beperkingen was in het verleden vooral gericht op mensen met een ernstige verstandelijke beperking of op mensen die zelf om hulp vroegen. Deze laatste groep werd in het verleden goed geholpen bij instellingen die mensen in hun eigen woonsituatie begeleiden, zoals MEE. Nu de oggz actief mensen in beeld krijgt die allerlei problemen hebben in combinatie met een verstandelijke beperking, gaan instellingen voor mensen met verstandelijke beperkingen meer ambulant werken en zich actief en outreachend opstellen.

Casus		
Bij de Kredietbank heeft men sinds enige weken contact met het gezin Verstraten. De woningcorporatie heeft het gezin aangemeld nadat er twee maanden geen huur was betaald. Volgens de woningcorporatie heeft vader een drankprobleem en zijn er moeilijkheden met twee van de kinderen op school. Een van de kinderen wordt gepest en de oudste van 8 jaar heeft leerproblemen. Enige tijd geleden is de vader door de politie betrappt met een weedkwekerij, waarbij achteraf bleek dat hij de bovenverdieping heeft verhuurd om zijn huurproblemen op te lossen. De Kredietbank doet melding bij het advies- en meldpunt kindermishandeling (AMK) omdat vader volgens hen het probleem onderschat en onvoldoende weerbaar is tegen mensen die hem misbruiken.		

Mensen met een verstandelijke beperking hebben vaak problemen op meer levensgebieden. De complexiteit van de samenleving leidt thuis nogal eens tot spanningen en in de oggz komen ze in beeld wanneer instellingen met hen vastlopen. Hierbij sluit de hulpverlening zoals deze in het verleden gangbaar was, niet goed aan en biedt de oggz hulp. Eerst wordt er geïnvesteerd in het contact en daarna is er structurerende hulp nodig. In het gezin Verstraten zal de hulpverlener eerst het vertrouwen moeten zien te winnen voordat er interventies ingezet kunnen worden. Mensen met een verstandelijke beperking worden nogal eens misbruikt, zoals vader Verstraten door anderen gebruikt wordt om in zijn woning een weedkwekerij te exploiteren. Het komt regelmatig voor dat mensen met een verstandelijke beperking gepaaid worden met een aanbod om gemakkelijk geld te verdienen, waardoor ze eigenlijk misbruikt worden. De vader overziet de consequenties van zijn gedrag onvoldoende en voor hij het beseft, staat Justitie op de stoep. De hulpverlener zal proberen in de chaos van problemen langzamerhand structuur aan te brengen. Het creëren van een realistischer perspectief kan helpen om doelgerichter en bewuster het gezin te helpen hun leven op de rails te krijgen. De hulpverlener is dan meer een gids in een complexe wereld en hij probeert om zijn cliënt te coachen, zodat die de goede beslissingen neemt. Hierbij is de oggz-hulpverlener een coördinator die met veel instellingen contact onderhoudt en nogal eens een zorgoverleg organiseert om alle partijen (lees: instellingen) met de neus dezelfde kant op te krijgen. De hulpverlener heeft dan vaak verschillende rollen: belangen behartigen, coördineren van alle hulp, crisisinterventie, praktische onder-

steuning bieden, voorlichting geven en (opvoedings)ondersteuning bieden. Dat betekent dat de hulpverlener een lange adem moet hebben en zich langere tijd aan de cliënt moet willen verbinden. Eerder is al gezegd dat een breuk in het contact kan leiden tot grote problemen in de continuïteit van de hulp en dat is zeker het geval bij mensen met een verstandelijke beperking.

Licht verstandelijk beperkten – samenvatting

- Actief en outreachend werken.
- Opbouwen vertrouwensband, vaak voor langere tijd.
- Coachende en structurerende rol.
- Belangenbehartiging, coördinatie en bieden van praktische hulp.
- Psycho-educatie: voorlichting geven aan cliënt of gezin.

2.12 Kredietbank

De Kredietbank is de instantie om leningen te verstrekken en financiële ondersteuning te bieden aan mensen die doorgaans niet door andere banken geholpen kunnen worden. Mensen met schulden kunnen door de Kredietbank geholpen worden bij budgettering. De Kredietbank staat mensen bij om zo goed mogelijk met hun geld om te gaan en niet verder in de problemen te komen. Ook wordt er via de Kredietbank in samenwerking met de rechtbank via de Wsnp (Wet schuldsanering natuurlijke personen) schuldsanering geregeld.

Casus		
<p>Via het maatschappelijk werk heeft Wout een afspraak gemaakt met de Kredietbank. Wout is een 37-jarige man die samenwoont met zijn vriendin. Ze hebben geen kinderen. Wout is naar het maatschappelijk werk gegaan omdat hij flinke schulden heeft gemaakt. Hij is hierdoor afgesloten van elektriciteit, reden om hulp te vragen. Tijdens het gesprek komt naar voren dat Wout een drankprobleem heeft waar hij niet over wil praten. In het gesprek wordt de afspraak gemaakt dat hij de volgende keer samen met zijn vriendin komt. Wout wil niet dat er over zijn drankprobleem wordt gesproken waar zijn vriendin bij is. Hij verschijnt vervolgens niet op de afspraak. De medewerker van de Kredietbank neemt hierop contact op met Wout, die erg achterdochtig reageert. Hierop neemt de medewerker contact op met het maatschappelijk werk, dat meldt dat Wout ook daar niet meer is verschenen. Er wordt afgesproken dat er vanuit de oggz door de maatschappelijk werker contact met Wout wordt gelegd.</p>		

Mensen die aankloppen bij de Kredietbank hebben doorgaans financiële problemen. Als het hierbij blijft, zal de oggz niet actief worden. De oggz komt via de Kredietbank in beeld wanneer er andere problemen een rol spelen en men zich zorgen maakt. Van hieruit gaat de oggz-hulpverlener aan de slag.

Het omgekeerde komt vaker voor, namelijk dat de oggz contact opneemt met de Kredietbank met de vraag om iemand te helpen die door de oggz wordt begeleid. Niet iedereen is vanuit een standaardprocedure te helpen en vaak hebben werkers in de oggz contact met medewerkers van de Kredietbank om te bespreken wat de mogelijkheden zijn. Wanneer iemand oggenschijnlijk star of achterdochtig reageert, hetgeen voort kan komen uit bijvoorbeeld een autistische stoornis of persoonlijkheidsproblematiek, dan kan hij in de omgang met instellingen in de problemen komen. Niet iedereen is in staat de regels te begrijpen of zich eraan te houden. Aan dat onvermogen kunnen psychische problemen ten grondslag liggen. Op zo'n moment is het van belang dat de oggz en de Kredietbank samenwerken.

Casus		
<p>Lia is in paniek geraakt omdat ze een brief van de woningcorporatie heeft gehad waarin staat dat ze onmiddellijk de huurachterstand moet betalen om niet uit huis gezet te worden. Ze heeft een achterstand van drie maanden. De woningcorporatie komt bij haar niet binnen, naar later blijkt uit angst dat ze haar uit huis gaan zetten. Lia heeft een autistische stoornis en woont alleen. Door deze situatie komt ze bijna de deur niet meer uit en begint ze zichzelf te verwaarlozen. Uiteindelijk komt ze via een melding van de burens bij de oggz terecht, die haar op het spoor van de Kredietbank zet.</p>		

De Kredietbank – samenvatting

- Brengt mensen met de oggz in contact als er naast geldproblemen andere problemen spelen waarbij hulp nodig is terwijl die mensen die hulp niet aanvragen.
- Vanuit de oggz wordt vaak contact met Kredietbank opgenomen om te helpen bij oggz-cliënten die een speciale aanpak nodig hebben.

2.13 Maatschappelijke opvang

De maatschappelijke opvang is de voorziening waar mensen die thuis- en dakloos zijn tijdelijk of voor langere tijd kunnen wonen. Er worden allerlei mensen opgevangen en er is bijna altijd sprake van complexe problematiek. Ook al kloppen mensen zelf aan voor hulp, toch is er vaak sprake van complexe problematiek. De oggz pakt deze aan in samenwerking met de maatschappelijke opvang. Andersom verwijzen hulpverleners uit de oggz regelmatig mensen naar de maatschappelijke opvang. Zodra mensen binnen zijn, kan de hulpverlening door het maatschappelijk werk, de psychiatrie of de verslavingszorg opgestart worden. Het komt regelmatig voor dat iemand die in de opvang verblijft, afwijzend staat tegenover hulp. Wanneer iemand zichzelf redelijk staande kan houden, is hulp niet meteen noodzakelijk, maar het is in diverse instellingen van de maatschappelijke opvang gebruikelijk dat de cliënt moet meewerken en hulp dient te accepteren om er te mogen wonen. Voor de meeste cliënten is het verblijf in de opvang tijdelijk. De hulpverlener van de oggz heeft binnen de opvang de mogelijkheid om rustig contact met iemand te maken.

Hierbij hoeft niet meteen een probleeminventarisatie plaats te vinden: het contact kan beginnen met small talk (praten over koetjes en kalfjes), waarmee gaandeweg het vertrouwen van de bewoner wordt gewonnen. Wanneer het contact tot stand is gekomen, kan gekeken worden wat iemand nodig heeft en welke mogelijkheden de hulpverlening heeft. Het is hierbij van belang dat er niet alleen naar de problemen, maar ook naar de kwaliteiten van iemand gekeken wordt. Bewoners hebben soms vele jaren met problemen achter zich en zijn voortdurend aan het overleven geweest.

Casus

Karel is een 53-jarige man die in een auto langs de snelweg leeft. Via de politie is de medewerker van de oggz ingeschakeld, omdat Karel 'opvallend gedrag' vertoont waar agenten zich zorgen over maken. Hij ziet er slecht gekleed uit en de brieven die hij schrijft, komen verward over.

De oggz-medewerker gaat bij Karel langs en begrijpt dat hij een half jaar geleden bij zijn vrouw is weggegaan nadat zij de scheiding heeft aangevraagd. Het contact verloopt moeizaam omdat Karel afwerend en angstig op de hulpverlener reageert. Deze belt met de ex-partner en uit het verhaal komt het beeld naar voren van iemand met een autistische stoornis. Omdat het winter wordt en het 's nachts begint te vriezen, stuurt de hulpverlener aan op een plek in de maatschappelijke opvang. Hij gaat twee keer met Karel naar de opvang, waarna Karel besluit om daar tijdelijk te gaan wonen.

Karel zal nu de komende tijd bezocht moeten worden om het contact te verbeteren en afhankelijk van de ontwikkelingen wordt verdere hulpverlening opgestart.

Casus

Sylvia, een 23-jarige vrouw, wordt door de opvang gemeld bij de oggz. Ze is erg achterdochtig en gebruikt verdovende middelen. Ze wil geen hulp, maar de medewerkers van de opvang vinden dat haar gedrag voor te veel problemen zorgt. Als ze geen hulp accepteert, zal het verblijf beëindigd worden. Hierop stemt ze in met een gesprek.

Bij Sylvia zal de oggz-medewerker, net als bij Karel, proberen het contact op te bouwen. In samenspraak met de opvang zal gekeken worden hoe Sylvia's verblijf gecontinueerd kan worden. Het is hierbij van belang dat er een relatie tussen Sylvia en de hulpverlener tot stand komt. Als het lukt, kan met een behandeling worden begonnen, maar wanneer Sylvia zich niet aan de regels kan houden, zal de oggz-medewerker proberen een alternatief te vinden om haar toch niet 'kwijt te raken'. Niemand is erbij gebaat dat er een nieuwe dakloze door de straten zwerft.

Maatschappelijke opvang – samenvatting

- Belangrijk voor bieden onderdak aan mensen met oggz-problematiek.
- Een plaats waar veel oggz-cliënten worden aangetroffen en een vertrekpunt van hulpverlening.

- Belangrijke samenwerkingspartner in de (o)ggz.

2.14 Samenvatting

Het zal duidelijk zijn geworden dat er veel instellingen zijn die met de oggz te maken hebben en oggz-taken uitvoeren. Omdat de doelgroep veelvoudige problemen heeft, is ook het aanbod breed en veelzijdig. De hulpverlening ontsluiten die de besproken instellingen kunnen bieden, is een taak van de oggz. De oggz is er om mensen die hun problemen zelf niet oplossen en de weg naar de juiste ondersteuning niet zelf vinden, in beeld te brengen bij hulp- of dienstverlenende instellingen. Vaak gaat dat goed en kan een oplossing worden gevonden. Maar de realiteit laat zien dat er soms ook dwang nodig is als de hulpverlening er niet in slaagt iemand te motiveren voor hulp.

De oggz is een manier om burgers met de hulpverlening in contact te brengen en de samenleving te ondersteunen wanneer men zich zorgen maakt om familie of buurtgenoten. Naast een manier van werken is de oggz een attitude en visie op hulpverlening aan mensen die niet via de gangbare wegen om hulp vragen of deze zelfs weigeren.

Wat elke professional over de oggz moet weten

Schout, G.

2012, VIII, 62 p. 5 illus., Softcover

ISBN: 978-90-313-9940-6