

Huurders met verward gedrag

ONDERSTEUNINGSBEHOEFTE VAN MEDEWERKERS IN DE CORPORATIESECTOR

Diane Bulsink
Julius Potgieter

Huurder met verward gedrag

ONDERSTEUNINGSBEHOEFTE VAN MEDEWERKERS IN
DE CORPORATIESECTOR

Diane Busink
Julius Potgieter

Utrecht, juni 2018

Samenvatting	3	3	Personeel dat leiding of ondersteuning geeft aan medewerkers die in aanraking komen met huurders met verward gedrag	15
1 Inleiding	5	3.1	Medewerkers vaak geconfronteerd met vragen/ondersteuningsbehoeften rondom huurders met verward gedrag	15
1.1 Enquête	5	3.2	Rol en verantwoordelijkheid zijn duidelijk	16
1.2 Respondenten die de enquête invulden	6	3.3	Kwart weet niet hoe nazorg te organiseren na incident of bij vragen over samenwerking met ketenpartners	16
1.3 Focusgroepen	6	3.4	Belangrijkste knelpunt: Geen zicht op mogelijke maatregelen	17
2 Medewerkers die zelf in aanraking komen met huurders met verward gedrag	7	3.5	Medewerkers hebben veel behoefte aan ondersteuning	18
2.1 Medewerkers komen vaak in aanraking met verward gedrag	7	3.6	Verdiepende informatie uit de focusgroep over hulpmiddelen	19
2.2 Het vaakst komen medewerkers in aanraking met mensen die onder invloed zijn	8	4 OR-leden	21	
2.3 Een derde van de medewerkers vindt het moeilijk om kennis toe te passen	8	4.1	Ontbreken van speciale hulpmiddelen of beleid belangrijkste knelpunt	21
2.4 Medewerkers weten niet goed hoe om te gaan met de meeste uitingsvormen van verwardheid	8	4.2	Behoeftte aan informatie over wat de corporatie kan doen om medewerkers te ondersteunen	22
2.5 Slechts een kwart weet hoe om te gaan met overlast door psychose/paniekaanvallen/verward gedrag	9	5 Conclusies en aanbevelingen	23	
2.6 Onvoldoende kennis oorzaken verward gedrag belangrijkste knelpunt	11	5.1	Conclusies	23
2.7 Verdiepende informatie uit de focusgroep	12	5.2	Aanbevelingen	25
2.8 Veel behoefte aan ondersteuning	12	Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten	26	
2.9 Verdiepende informatie uit de focusgroep over hulpmiddelen	12			

Samenvatting

Het Verwey-Jonker Instituut deed onderzoek onder medewerkers van woningcorporaties naar de omgang met huurders met verward gedrag. Dit onderzoek maakt onderdeel uit van het *Actieplan verwarde personen* waarmee Aedes haar leden wil ondersteunen in hun aanpak van huurders met verward gedrag. Doel van het onderzoek is nagaan welke kennis en vaardigheden corporatiemedewerkers zouden kunnen gebruiken. De resultaten van het onderzoek zijn gebruikt als input voor de andere onderdelen van het actieplan; hulpmiddelen die door het Verwey-Jonker Instituut zijn ontwikkeld en trainingen voor personeelsleden door opleider Kjenning.

We hebben een enquête onder de medewerkers van de bij Aedes aangesloten woningcorporaties afgenomen die door 980 medewerkers is ingevuld. Dit waren medewerkers die direct contact hebben met huurders met verward gedrag, mensen die aan deze groep leiding of ondersteuning geven en OR-leden. Er werd niet alleen een enquête afgenomen, maar er werden ook twee focusgroepen gehouden om meer verdieping aan te brengen.

Uit het onderzoek blijkt dat veel van de medewerkers, die vanwege hun functie contact hebben met huurders met verward gedrag, hier ook regelmatig mee in aanraking komen. Voor medewerkers in een leidinggevende of ondersteunende functie geldt dat zij vaak geconfronteerd worden met vragen of ondersteuningsbehoeften van personeelsleden over huurders met verward gedrag.

Medewerkers die direct contact hebben met huurders met verward gedrag weten vaak niet goed hoe om te gaan met verschillende uitingsvormen van verwardheid. Dit geldt het sterkst voor (dreiging met) zelfmoordpogingen. Wanneer het gaat om incidenten veroorzaakt door huurders met verward gedrag, dan blijkt dat medewerkers het vaakst niet goed weten hoe ze om moeten gaan met (nachtelijke) overlast veroorzaakt door psychose/paniekaanvallen en met brandstichting, ontploffing in de woning of andere schade aan de woning. Veel medewerkers in een leidinggevende of ondersteunende

functie weten niet goed hoe zij opvang en nazorg voor het personeel moeten organiseren na zo'n incident. Ook weten zij vaak niet goed wat te doen bij vragen van een medewerker over de samenwerking met ketenpartners (politie, GGZ, etc.) rondom huurders met verward gedrag.

De belangrijkste conclusie van het onderzoek is dat de overgrote meerderheid van de medewerkers behoefte heeft aan ondersteuning en knelpunten ervaart in de omgang met huurders met verward gedrag.

De medewerkers die zelf contact hebben met huurders met verward gedrag, ervaren de meeste knelpunten in de directe omgang met deze huurders. Zij vinden dat ze onvoldoende kennis hebben van de oorzaken van verward gedrag en onvoldoende weten hoe ze zich moeten gedragen richting een huurder met verward gedrag. Deze groep medewerkers heeft dan ook het meeste behoefte aan ondersteuning die hierop is gericht, zoals informatie over het herkennen van verwardheid, achtergrondinformatie over verschillende vormen van verwardheid en bijbehorende ziektebeelden, concrete tips over hoe je een verward persoon het beste kunt bejegenen en informatie over hoe te handelen als iemand verward is.

Het belangrijkste knelpunt dat medewerkers in een leidinggevende- of ondersteunende functie ervaren is dat zij geen goed zicht hebben op mogelijke maatregelen ten aanzien van huurders met verward gedrag. Zij hebben het meeste behoefte aan concrete tips voor personeel over hoe zij het beste kunnen handelen als ze met een huurder met verward gedrag in aanraking komen.

De OR-leden ervaren als belangrijk knelpunt dat hun corporatie geen speciale hulpmiddelen of beleid rondom de omgang van personeel met huurders met verward gedrag heeft. Zij hebben dan ook veelal behoefte aan een 'checklist: Wat kan mijn organisatie doen om medewerkers te ondersteunen in de omgang met huurders met verward gedrag'. Een ander belangrijk knelpunt waar OR-leden tegenaan lopen is dat het hen aan kennis ontbreekt. Zij weten niet wat de impact is op medewerkers als zij te maken krijgen met een incident met een verwarde huurder. Veel OR-leden hebben dan ook behoefte aan een aanvulling van de RI&E met risico's en mogelijke maatregelen t.a.v. verward gedrag en informatie over de impact van incidenten.

Dit onderzoek is gericht op de toerusting van corporatiemedewerkers in de omgang met huurders met verward gedrag wat betreft (voor handen zijnde) kennis en vaardigheden. De resultaten van het onderzoek zijn gebruikt als input voor de hulpmiddelen die zijn ontwikkeld en de trainingen voor personeelsleden.

Echter, het lijkt erop dat medewerkers ook veel knelpunten ervaren in de bredere context waarin de corporatiemedewerkers met huurders met verward gedrag moeten omgaan. In de focusgroepen worden veel van dergelijke knelpunten genoemd en wanneer medewerkers in de enquête een knelpunt noemen in de categorie 'anders, namelijk' gaat het ook vaak om dit soort knelpunten. De belangrijkste zijn dat de samenwerking met externe partners (hulpverleners en politie) niet goed loopt, de juridische stappen die gezet kunnen worden t.a.v. huurders met verward gedrag heel beperkt zijn en de privacywetgeving (en hoe hulpverleners hiermee omgaan) belemmerend werkt. Een van de aanbevelingen voor Aedes is dan ook: onderzoek of een hulpmiddel kan worden ontwikkeld dat inzicht verschaft in wat wel en niet mag binnen de nieuwe privacywet. Ook uit de medewerkers in de focusgroepen hun zorgen over de toename van huurders met verward gedrag in corporatiewoningen en de moeilijkheden waarmee de corporatiemedewerkers worden geconfronteerd. Ze hebben het gevoel dat ze overvraagd worden.

In dit rapport wordt verslag gedaan van een onderzoek onder medewerkers van corporaties naar de omgang met huurders met verward gedrag. Dit onderzoek maakt onderdeel uit van het *Actieplan verwarde personen*¹. Met het actieplan wil Aedes haar leden ondersteunen op het thema huurders met verward gedrag². Onderdeel van dit actieplan is de ambitie om personeel dat in contact komt met huurders met verward gedrag beter toe te rusten om met het gedrag om te gaan. Woningcorporaties hebben een juridische verplichting richting huurders en medewerkers, onder andere als het gaat om de aanpak van woonoverlast en de arbeidsomstandigheden voor de eigen medewerkers. Aanleiding voor het actieplan waren onder meer de uitkomsten van de Aedes Corporatiemonitor waaruit bleek dat driekwart van de corporaties de afgelopen jaren een stijging zag van (overlast door) huurders die in de war zijn³. Daarnaast waren er zorgen bij de inspectie SZW over dit onderwerp⁴.

Doel van het onderzoek is nagaan welke ondersteuningsbehoeften medewerkers hebben in de omgang met huurders met verward gedrag. De focus ligt hierbij op (beschikbare) kennis en vaardigheden. Het onderzoek geeft hiermee input voor andere onderdelen van het actieplan; de hulpmiddelen en voorbeelden die door het Verwey-Jonker Insti-

tuut zijn ontwikkeld, de aanvulling van de risico-inventarisatie & -evaluatie van de corporatiebranche met risico's en mogelijke maatregelen t.a.v. huurders met verward gedrag en de trainingen voor personeelsleden die worden verzorgd door opleider Kjenning. Het onderzoek bestaat uit twee onderdelen. Een enquête onder de medewerkers van de bij Aedes aangesloten woningcorporaties en twee focusgroepen ter verdieping van de resultaten van de enquête.

1.1 Enquête

De directeur-bestuurders van de bij Aedes aangesloten woningcorporaties kregen een email van Aedes over de enquête. Hierin werden zij gevraagd een uitnodiging te verspreiden onder medewerkers die in hun werkzaamheden te maken hebben met huurders met verward gedrag en onder medewerkers die leiding of ondersteuning geven aan deze personeelsleden. De uitnodigingsmail bevatte een link naar de digitale vragenlijst. Voor een zo hoog mogelijke respons, kregen alle directeur-bestuurders van de corporaties waarvan nog geen enkel personeelslid de enquête had ingevuld na een maand een reminder.

De enquête bestond uit specifieke vragen voor medewerkers die in hun functie in aanraking komen met huurders met verward gedrag, leiding geven of ondersteuning geven aan medewerkers die hiermee in aanraking komen en/of in de OR zitten. Personeel dat direct in aanraking komt met bewoners kreeg vragen over hoe vaak zij met verward gedrag in aanraking komen, het omgaan met huurders met verward gedrag, knelpunten hierbij en mogelijke ondersteuningsbehoeften. Medewerkers die leiding- of ondersteuning geven aan medewerkers die met huurders met verward gedrag in aanraking komen en/of in de OR zitten, kregen vragen over hoe vaak zij met ondersteuningsbehoeften van medewerkers te maken hebben, hoe medewerkers te ondersteunen bij de problematiek

-
- 1 Naast het onderzoek bestaat het Actieplan uit de volgende onderdelen:
 - * Hulpmiddelen en voorbeelden, onder andere achtergrondinformatie over vormen van verwardheid, en bijbehorende ziektebeelden, tips over hoe te handelen of ketenpartners in te zetten, informatie over impact van incidenten met huurders met verward gedrag op medewerkers.
 - * Trainingen voor personeelsleden, verzorgd door opleider Kjenning.
 - * Een aanvulling van de risico-inventarisatie & -evaluatie van de corporatiebranche met risico's en mogelijke maatregelen t.a.v. huurders met verward gedrag.
 - 2 Onder 'verwarde personen'/'huurders met verward gedrag' verstaan we mensen die grip op hun leven (dreigen te) verliezen, waardoor het risico aanwezig is dat zij zichzelf of anderen schade berokkenen. Het kan bijvoorbeeld gaan om psychiatrische patiënten, verslaafden, mensen met een verstandelijke beperking of mensen met dementie.
 - 3 <https://dkvvg750av2j6.cloudfront.net/m/6fecla165072b4c1/original/Corporatiemonitor-verwarde-personen.pdf>
 - 4 Aedes ontving in 2016 van de Inspectie SZW het signaal dat zij zich zorgen maakt omdat corporaties momenteel de veiligheid van het eigen personeel onvoldoende waarborgen als het gaat om omgang met verwarde personen. Tijdens inspecties in 2015/2016 constateerden inspecteurs dat de aanpak van corporaties heel verschillend is en dat corporaties onvoldoende geëquipeerd zijn om de signaalfunctie bij de problematiek rondom verwarde personen te vervullen, doordat er een gebrek is aan duidelijkheid over regels en regie en deels door gebrek aan kennis en kunde op dit vlak.

rondom huurders met verward gedrag, knelpunten, en de eigen ondersteuningsbehoeften hierbij.

1.2 Respondenten die de enquête invulden

Bijna duizend respondenten hebben de enquête ingevuld (n = 980). Van deze groep is 19% woonconsulent, 14 % wijkbeheerder, 8% medewerker overlast, 7% manager, 7% baliemedewerker, 5% huismeester en 5% opzichter. De overige groep respondenten bestaat uit o.a. conciërges, veiligheidscoördinatoren, HR-medewerkers en directieleden. De respondenten zijn werkzaam bij corporaties in het hele land. De meeste respondenten werken bij een corporatie die actief is in Zuid-Holland (27%), Noord-Holland (20%), Brabant (16%) en/of Gelderland (12%). Een meerderheid van de respondenten werkt bij een grote corporatie (28% werkt bij een corporatie die meer dan 25.000 VHE heeft en 29% werkt bij een corporatie die tussen de 10.000 en 25.000 VHE heeft). Zie bijlage 1 voor een volledig overzicht van deze achtergrondgegevens.

We vroegen de respondenten of zij zelf in aanraking komen met huurders met verward gedrag, of zij leiding geven of ondersteuning geven aan medewerkers die hiermee in aanraking komen en/of in de OR zitten. Verreweg de meeste respondenten komen vanwege hun functie in aanraking met huurders met verward gedrag (88%). Van de respondenten geeft 18% leiding of ondersteuning aan medewerkers die met huurders met verward gedrag in aanraking komen, en is 8 % OR-lid. We bespreken deze groepen elk in een afzonderlijk hoofdstuk. Wanneer er grote relevante verschillen zijn⁵ tussen de resultaten van een bepaalde functiegroep (waarvan n>50) en de gehele groep, wordt dit in de tekst benoemd.

1.3 Focusgroepen

Tijdens twee focusgroepen stond een verder verdieping van de onderzoeksresultaten centraal. We selecteerden medewerkers voor de focusgroepen die de enquête aangaven dat we hen zouden mogen benaderen voor het verdiepende vervolgonderzoek. Hierbij hebben we gelet op een evenwichtige verdeling vanuit de vijf regio's (Noord, Noordwest, Oost, Zuid en Zuidwest) en vanuit stad en platteland. De geselecteerde medewerkers kregen een persoonlijke uitnodiging voor de focusgroep.

Eén focusgroep bestond uit medewerkers die direct contact hebben met huurders. Deze groep bestond uit: twee woonconsulenten, twee wijkbeheerders, een medewerker overlast, een opzichter, een consulent sociaal beheer en een baliemedewerker. De andere focusgroep werd samengesteld uit medewerkers die leiding of ondersteuning geven aan medewerkers die direct contact hebben met huurders met verward gedrag en OR-leden. Deze groep bestond uit: Twee managers, een directielid, een veiligheidscoördinator, een HRM-adviseur, twee OR-leden waarvan een hoofd huurincasso en een medewerker overlast.

In de focusgroepen gingen we in op de resultaten van de enquête. Daarnaast werd het ondersteuningsmateriaal besproken; welke hulpmiddelen en voorbeelden zijn relevant? Deze informatie werd later gebruikt als input voor de andere onderdelen van het actieplan aanpak.

We hebben de informatie uit de enquête in de volgende hoofdstukken aangevuld met uitkomsten van de focusgroepen. Wanneer het om informatie uit de focusgroepen gaat wordt dit specifiek benoemd.

Leeswijzer

We bespreken in het volgende hoofdstuk eerst de resultaten van het onderzoek voor de medewerkers die zelf in aanraking komen met huurders met verward gedrag. Hierna gaan we in op de uitkomsten voor medewerkers in een leidinggevende- of ondersteunde functie. Vervolgens bespreken we in hoofdstuk vier de resultaten voor OR-leden. We sluiten het rapport af met conclusies en aanbevelingen voor Aedes.

5 Meer dan 10% verschil.

2

Medewerkers die zelf in aanraking komen met huurders met verward gedrag

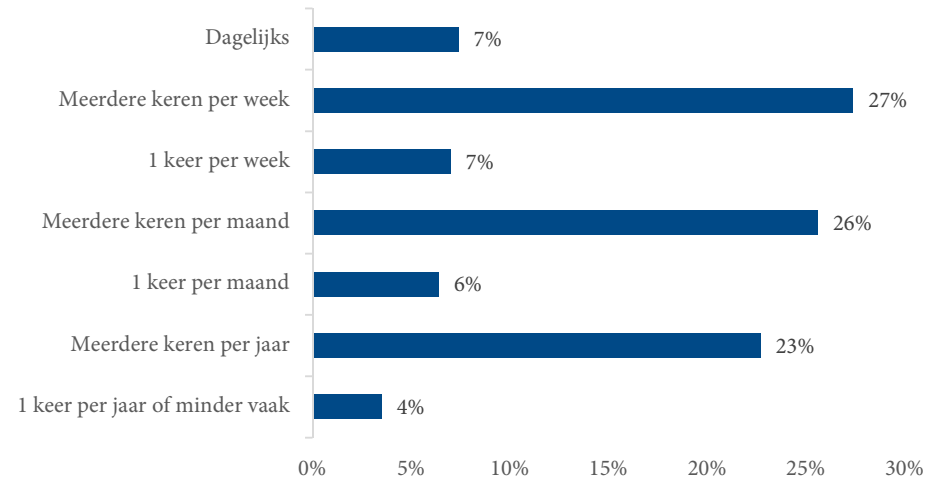
In dit hoofdstuk geven we de resultaten weer van de medewerkers die zelf in aanraking komen met huurders met verward gedrag (n = 866). Deze groep bestaat vooral uit woonconsulenten (21%), wijkbeheerders (16%), medewerkers overlast (9%), baliemedewerkers (8%), opzichters (5%), verhuurmakelaars (5%) en huismeesters⁶ (5%).

2.1 Medewerkers komen vaak in aanraking met verward gedrag

Ongeveer een derde van deze medewerkers (34%) komt meerdere keren per week tot dagelijks in aanraking met huurders met verward gedrag. Ongeveer een derde (33%) geeft aan dat dit meerdere keren per maand tot één keer per week voorkomt. En ongeveer een derde (33%) komt hier één keer per maand of minder vaak mee in aanraking. Zie figuur 1 hieronder voor een overzicht.

In lijn met hun functie geven medewerkers overlast vaker aan meerdere keren per week of dagelijks met huurders met verward gedrag in aanraking te komen (66%). Ook huismeesters komen vaker meerdere keren per week of dagelijks met huurders met verward gedrag in aanraking (48%). Voor opzichters geldt dat zij hier juist minder vaak meerdere keren per week of dagelijks mee in aanraking komen (21%).

Figuur 1. Hoe vaak komt u in uw werk in aanraking met verwarde personen? (n = 866)



Verdiepende informatie uit de focusgroep

Alle acht deelnemers aan de focusgroep die bestaat uit medewerkers die direct contact hebben met huurders, geven aan dat zij in hun werk huurders met verward gedrag tegenkomen. Zij hebben tevens het idee dat dit steeds meer voorkomt. In hun ervaring komt dit doordat o.a. ouderen langer thuis blijven wonen terwijl een deel van de groep hier eigenlijk niet toe in staat is (bijvoorbeeld door dementie) en de ambulantisering in de GGZ.

Het contact met huurders met verward gedrag verloopt niet altijd prettig voor de medewerkers. Tijdens de focusgroep komen heftige verhalen naar boven van bedreigende situaties. Zo vertelt een deelnemer in de privésfeer bedreigd te zijn via sociale media. Een andere deelnemer vertelt: 'Ik had een keer een ervaring dat ik niet met een persoon bekend was en dat degene in een psychose zat en met een mes voor me stond, een grote vleesmes.' Weer een ander zegt: 'Een huurder van ons heeft op dit moment explosieven/

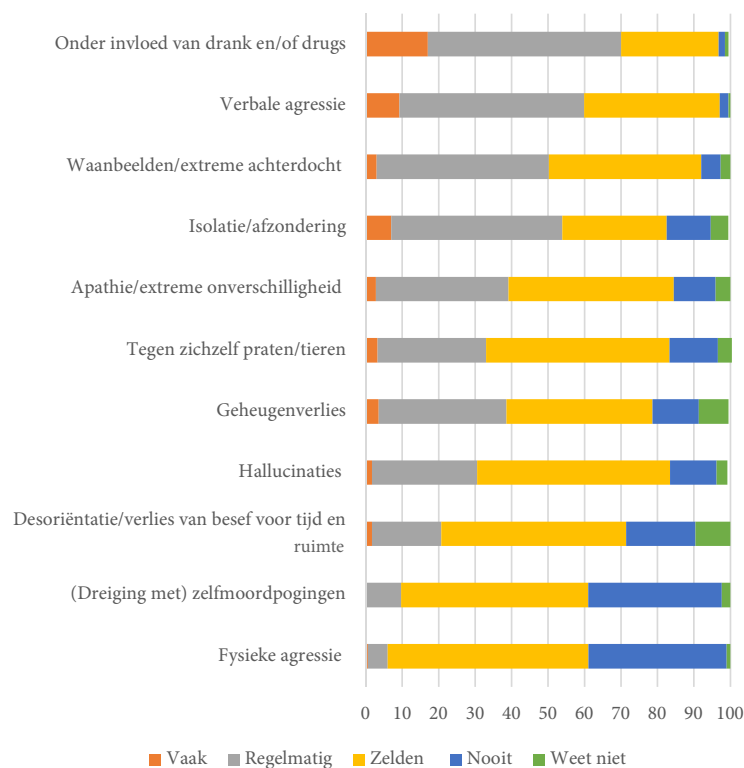
6 De begrippen huismeester en wijkbeheerder duiden soms op dezelfde functie

brandbare spullen in zijn huis liggen en hij dreigt de boel op te blazen als we daar naar binnen gaan.’

2.2 Het vaakst komen medewerkers in aanraking met mensen die onder invloed zijn

Zeventig procent van de medewerkers komt in zijn of haar werkzaamheden vaak of regelmatig in aanraking met huurders die onder de invloed van drank en/of drugs zijn. Ook komt de helft of meer van de medewerkers vaak/regelmatig in aanraking met huurders die verbaal agressief zijn (60%), lijden onder waanbeelden of extreme achterdocht (50%) en/of geïsoleerd zijn (54%). Zie figuur 2 hieronder voor een overzicht.

Figuur 2. Kunt u per uiting van verwardheid aangeven hoe vaak u in aanraking komt met iemand die deze uiting laat zien? (n = 866)



2.3 Een derde van de medewerkers vindt het moeilijk om kennis toe te passen

Een meerderheid van de medewerkers (57%) zegt te weten hoe ze met huurders met verward gedrag om zouden moeten gaan en kan dit ook in de praktijk brengen. Wel blijkt het in de praktijk brengen van kennis voor een grote groep medewerkers moeilijk. Bijna een derde (32%) geeft aan te weten hoe ze met huurders met verward gedrag om zouden moeten gaan, maar dat het hen onvoldoende lukt om dit in de praktijk te brengen. Aan kennis over hoe om te gaan met huurders met verward gedrag, ontbreekt het minder vaak wanneer we afgaan op wat medewerkers in de enquête hier in eerste instantie zelf over zeggen. Een tiende (11%) van de medewerkers zegt niet te weten hoe ze in theorie met huurders met verward gedrag om zouden moeten gaan.

Verdiepende informatie uit de focusgroep

De deelnemers van de focusgroep herkennen dat het moeilijk is om kennis in de praktijk toe te passen. Een van hen zegt: *‘Als iemand volledig door het lint gaat, je kunt wel leren hoe je ermee omgaat uit een boekje, maar als het echt gebeurt heb je ook met je eigen emoties te maken.’* De deelnemers geven verder aan dat trainingen met een acteur daarom erg waardevol kunnen zijn. Hierdoor kan je als medewerker leren meer controle te krijgen over je eigen emoties, waardoor je beter in staat bent de kennis over wat je zou moeten doen in de praktijk te brengen. Een deelnemer vertelt hierover: *‘Je leert niet zozeer concreet hoe je moet reageren, maar je bekijkt hoe je je erbij voelt. Dat maakt dat je wat steviger in je schoenen staat.’*

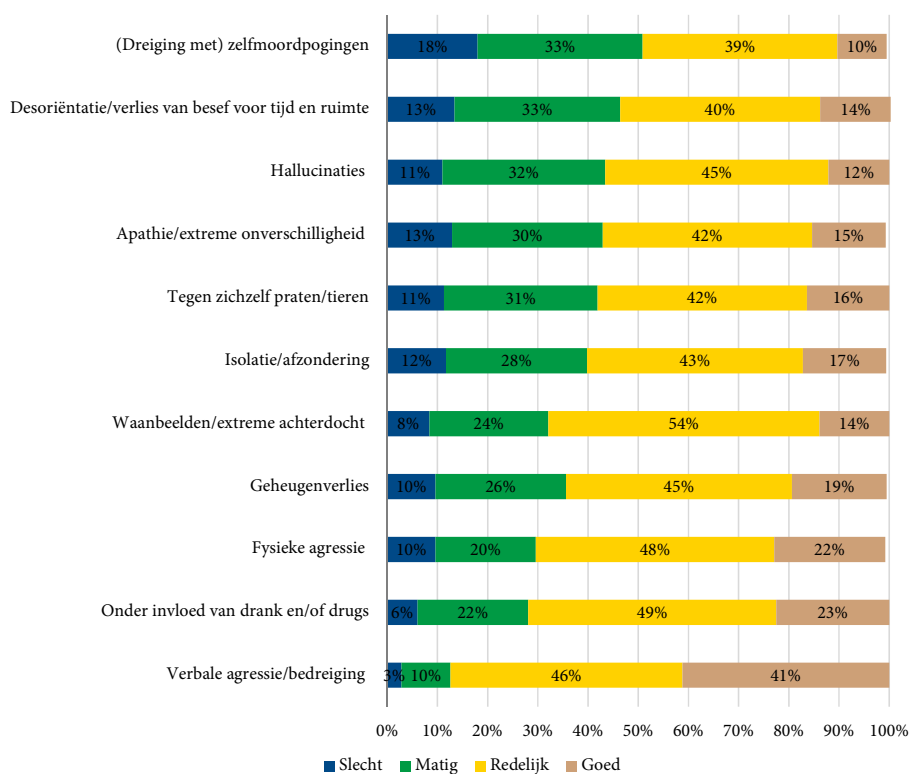
2.4 Medewerkers weten niet goed hoe om te gaan met de meeste uitingsvormen van verwardheid

Wanneer we vragen naar specifieke uitingsvormen van verwardheid, dan blijkt dat veel medewerkers niet weten hoe hier mee om te gaan. Bij elke uitingsvorm geeft minimaal een kwart van de medewerkers aan matig tot slecht te weten hoe hiermee om te gaan. Een uitzondering hierop vormt verbale agressie, slechts 13% van de medewerkers weet matig tot slecht hoe hiermee om te gaan. Medewerkers weten het minst goed hoe om

te gaan met (dreiging met) zelfmoordpogingen. De helft (51%) van de medewerkers weten enkel matig tot slecht hoe zij om zouden moeten gaan met een huurder die (dreigt met) een zelfmoordpoging of deze doet.

De medewerkers geven aan relatief goed te weten hoe om te gaan met de drie meest voorkomende uitingen van verwardheid: verbale agressie, onder de invloed zijn van drank en/of drugs en het hebben van waanbeelden/extreme achterdocht. Een ruime meerderheid van de medewerkers (resp. 87%, 72% en 68%) weet redelijk tot goed hoe ze om moeten gaan met deze drie uitingen. Waarschijnlijk doordat zij hiermee ook het meeste ervaring hebben. Zie figuur 3 hieronder voor een overzicht.

Figuur 3. Indien u in aanraking komt met iemand die onderstaande uitingen van verwardheid laat zien. In hoeverre weet u dan hoe u hiermee moet omgaan? (n = 866)



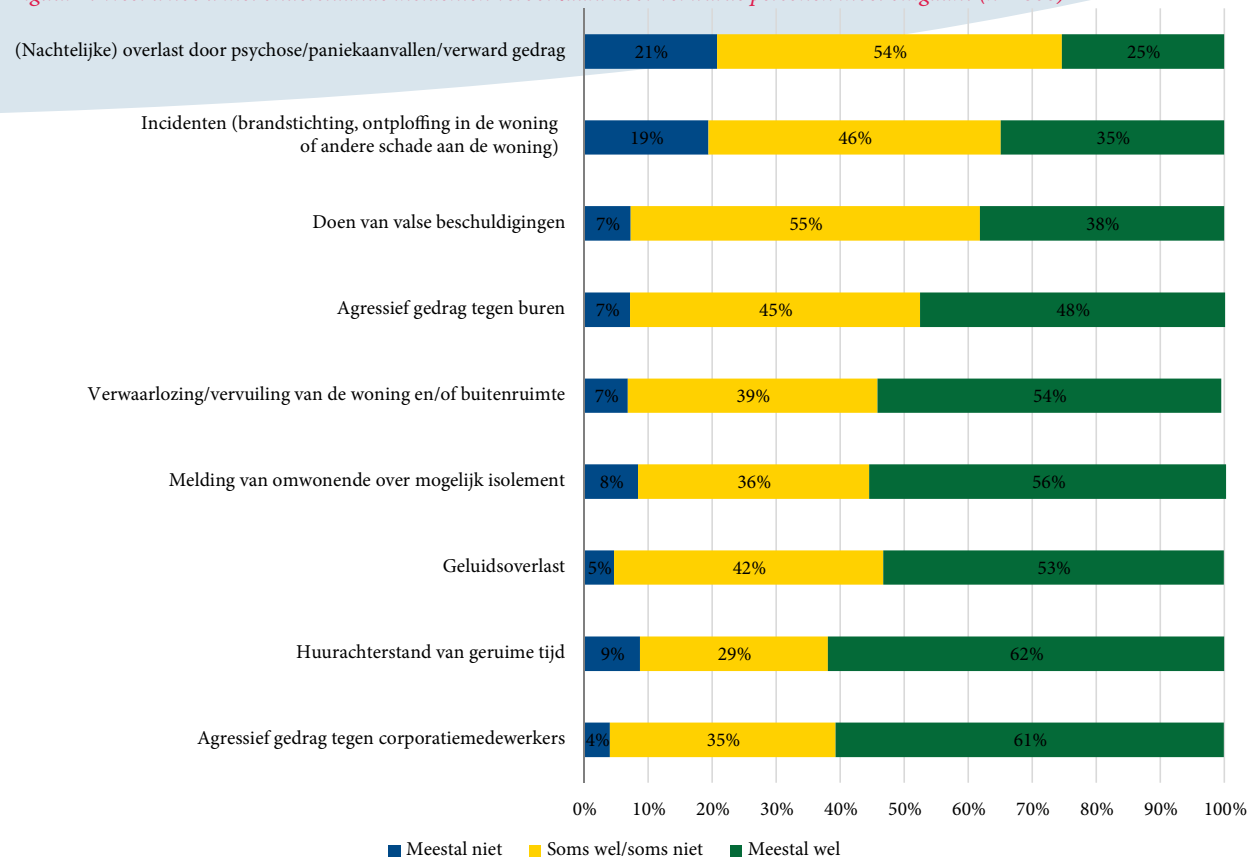
Verdiepende informatie uit de focusgroep

De deelnemers aan de focusgroep geven aan dat zij geen experts zijn wanneer het om suïcide gaat. Het is voor hen niet in te schatten of iemand die dreigt met zelfmoord dit echt van plan is of dat dit dreigement alleen instrumenteel wordt gebruikt. Ook is het eigenlijk niet aan medewerkers van corporaties om dit in te moeten schatten, maar aan professionals uit de zorg, aldus de deelnemers. Het personeel van woningcorporaties heeft wat dit betreft een signalerende functie richting zorgpartijen. In de praktijk worden zij echter wel degelijk met mensen geconfronteerd die op dat moment dreigen suïcide te plegen.

2.5 Slechts een kwart weet hoe om te gaan met overlast door psychose/paniekaanvallen/verward gedrag

We hebben de medewerkers ook gevraagd naar of zij weten hoe ze om moeten gaan met incidenten veroorzaakt door huurders met verward gedrag. Slechts een kwart van de medewerkers weet meestal wel hoe om te gaan met (nachtelijke) overlast veroorzaakt door psychose/paniekaanvallen/verward gedrag. Ook weet minder dan de helft van de medewerkers in de meeste gevallen hoe om te gaan met incidenten als brandstichting, ontploffing in de woning of andere schade aan de woning (35%), wanneer huurders valse beschuldigingen doen (38%) of wanneer er sprake is van agressie gedrag tegen burens (48%). Zie figuur 4 hieronder voor een overzicht.

Figuur 4. Weet u hoe u met onderstaande incidenten veroorzaakt door verwarde personen moet omgaan? (n = 866)

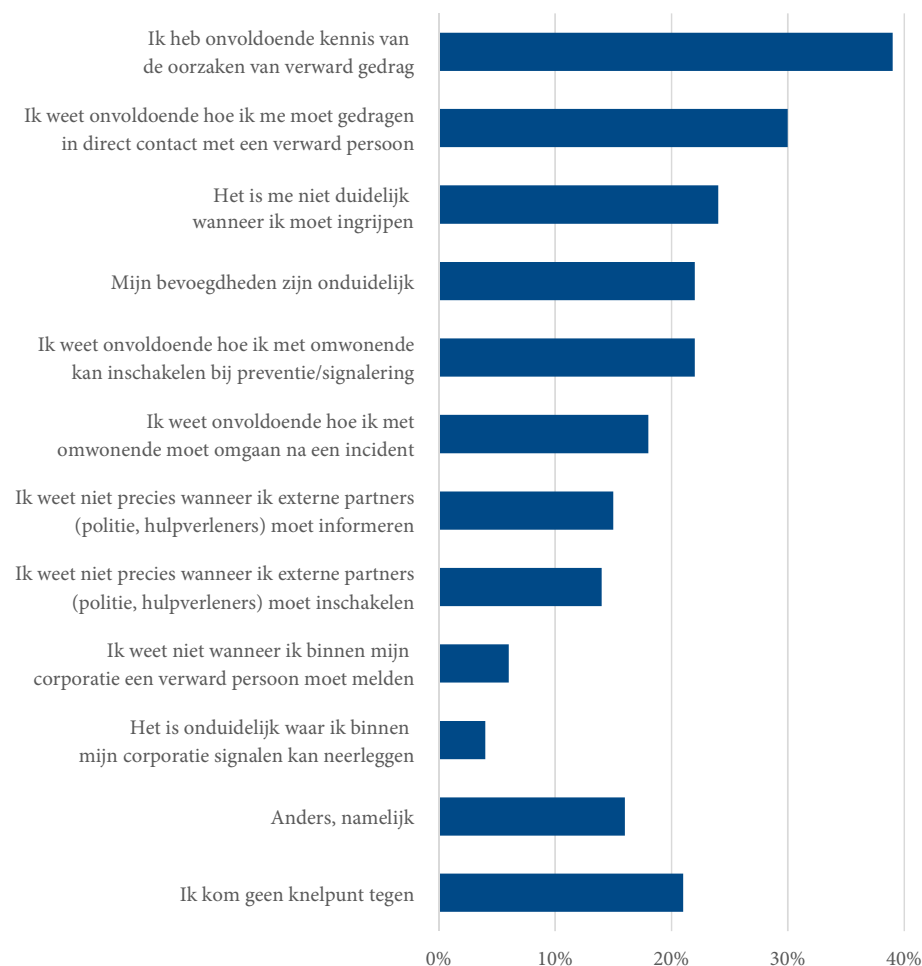


2.6 Onvoldoende kennis oorzaken verward gedrag belangrijkste knelpunt

Meer dan driekwart van de medewerkers (79%) komt knelpunten tegen in de omgang met huurders met verward gedrag. Hoewel de overgrote meerderheid van de medewerkers in eerste instantie aangaf te weten hoe ze in theorie met huurders met verward gedrag om zouden moeten gaan, blijken er op dit gebied toch belangrijke knelpunten te zijn. De knelpunten die het vaakst genoemd worden zijn namelijk dat medewerkers ervaren dat zij onvoldoende kennis hebben van de oorzaken van verward gedrag (voor 39% van de medewerkers een knelpunt) en/of onvoldoende weten hoe ze zich moeten gedragen in direct contact met een verward persoon (30%). De medewerkers van de focusgroep geven hierbij aan dat het gedrag van huurders met verward gedrag vaak heel onvoorspelbaar is. *‘Op het ene moment doet iemand heel normaal, dan weer zo gek als een deur. Als je iemand niet kent weet je het niet’,* zegt een medewerker. Hierdoor is het, aldus de medewerkers van de focusgroep, soms moeilijk te bepalen hoe je je het beste kunt gedragen richting diegene. Verder noemt bijna een kwart van de medewerkers (24%) uit de enquête als knelpunt dat het voor hen niet duidelijk is wanneer zij in moeten grijpen. Wel is het voor bijna alle medewerkers duidelijk waar ze binnen hun corporatie signalen kunnen neerleggen (96%) en wanneer ze binnen de corporatie een verward persoon moeten melden (94%). Ook is het voor de overgrote meerderheid van de medewerkers duidelijk wanneer zij externe partners (politie, hulpverleners) moeten informeren (85%) of moeten inschakelen (84%). Zie figuur 5 voor een overzicht.

Een deel (16%) van de respondenten noemt een knelpunt dat anders is dan de voorgeselde knelpunten. Het knelpunt dat hierbij het meest genoemd wordt heeft te maken met de samenwerking met en tussen externe partijen. Bijvoorbeeld “wie welke verantwoordelijkheid heeft bij partners (GGD/Gemeente) is onvoldoende bekend”, “in sommige gemeenten ontbreekt het aan de regievoering” en “politie en de begeleiding van deze bewoners zijn onvoldoende bereikbaar/beschikbaar”.

Figuur 5. Welke knelpunten komt u tegen in de omgang met verwarde huurders?
[Meerdere antwoorden mogelijk] (n = 866)



Ook worden de privacywetgeving en de vrijblijvendheid van zorg vaak als knelpunten genoemd. Bijvoorbeeld “de privacy van huurders staat een goede samenwerking met de ketenpartners enorm in de weg”, “er zijn te weinig mogelijkheden voor hulpverleners” en “het wordt te vaak aan de verwarde huurder overgelaten om initiatief te nemen”.

2.7 Verdiepende informatie uit de focusgroep

De medewerkers die deelnemen aan de focusgroep benoemen eveneens dat de privacy-wetgeving verlamvend werkt voor de zorg aan huurders met verward gedrag. Doordat informatie over huurders niet wordt gedeeld, weten de medewerkers van de woningcorporaties vaak helemaal niet wie hun nieuwe huurders zijn en welke problematiek zij hebben. Hierdoor duurt het vaak lang voordat de problemen van huurders met verward gedrag aan het licht komen en er zorg wordt gegeven of maatregelen worden genomen. Een deelnemer zegt: *‘Mensen komen letterlijk binnen, gaan loten en krijgen een woning. Het rolt daardoor als een sneeuwbal steeds verder, totdat mensen in de wijk gaan steigeren’*. Verder geven de deelnemers aan dat het inschakelen van burens ook lastig is i.v.m. de privacy; mensen willen niet dat de buurt weet dat zij problemen hebben.

Ook noemen de deelnemers van de focusgroep de vrijblijvendheid van zorg als knelpunt. Ze omschrijven dit als ‘de situatie waarbij het netwerk van professionals machteloos staat’. Een deelnemer zegt: *‘Juist die gevallen waar ook de hulpverlening niets kan, wanneer je er met een heel netwerk er omheen staat maar net niets kan. Die gevallen komen steeds vaker voor. Bij overlast moet alles door omwonenden geregistreerd worden, en die procedure duurt ellenlang’*

Kortom, de medewerkers in de focusgroep noemen meerdere knelpunten die niet zozeer te maken hebben met de directe toerusting van medewerkers, maar die te maken hebben met problemen in de bredere context waarin de corporatiemedewerkers met huurders met verward gedrag moeten omgaan. De deelnemers van de focusgroep beschrijven dat zij als corporatiemedewerkers in een lastige situatie zitten. Woningcorporaties zijn wettelijk verplicht om in actie te komen als een van hun huurders ernstige overlast in de woonomgeving veroorzaakt en worden bij de uitvoering van hun taken geconfronteerd met huurders met verward gedrag. Tegelijkertijd hebben zij vooral een signalerende functie als het gaat om huurders met een zorgvraag, zijn de juridische mogelijkheden beperkt wanneer het gaat om maatregelen t.a.v. huurders met verward gedrag en zijn zij sterk afhankelijk van andere partijen zoals de gemeente en zorgverleners. Belangrijk hierin is ook de vraag hoe ver de verantwoordelijkheid van de woningcorporaties gaat, aldus de deelnemers.

2.8 Veel behoefte aan ondersteuning

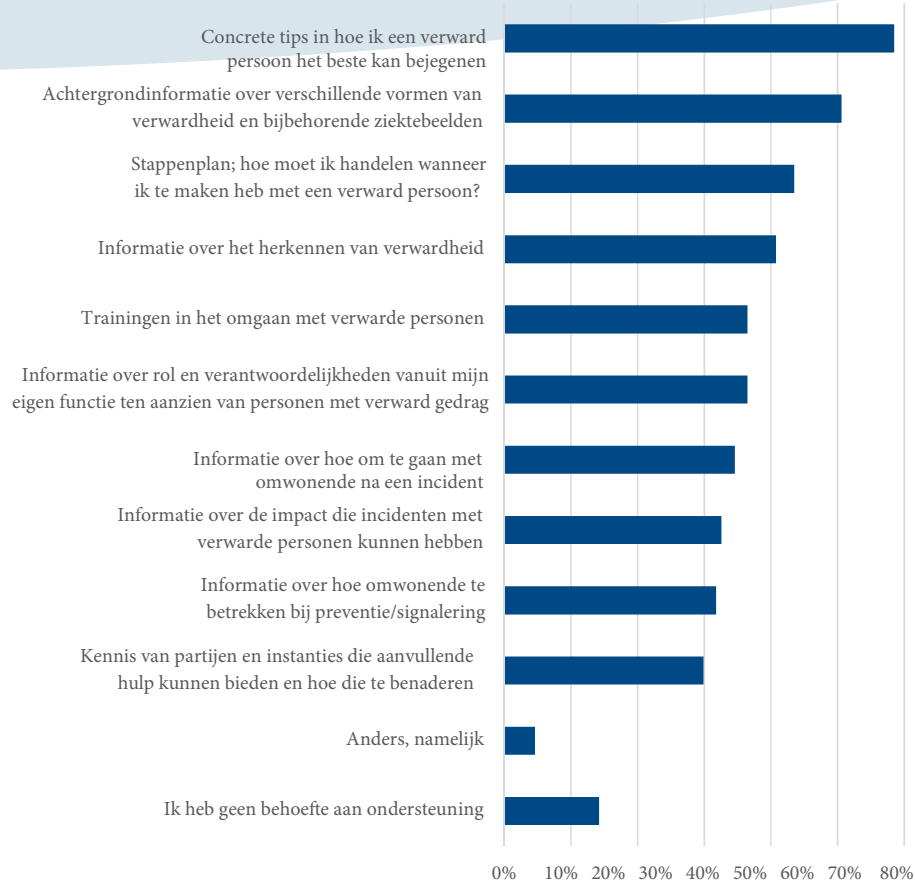
De overgrote meerderheid (86%) van de medewerkers heeft behoefte aan ondersteuning rondom huurders met verward gedrag. Bij alle voorgelegde ondersteuningsvormen geeft minimaal 30% van de medewerkers aan behoefte te hebben aan deze vorm van ondersteuning.

Hierboven zagen we al dat onvoldoende kennis van de oorzaken van verward gedrag en onvoldoende weten zich te moeten gedragen in direct contact met een verward persoon als belangrijkste knelpunten naar voren kwamen. Het is dan ook niet verassend dat medewerkers vooral behoefte hebben aan concrete tips over hoe ze een verward persoon het beste kunnen bejegenen (59%) en achtergrondinformatie over verschillende vormen van verwardheid en bijbehorende ziektebeelden (51%). Ook heeft bijna de helft van de medewerkers (44%) behoefte aan een stappenplan; hoe moet ik handelen wanneer ik te maken heb met een verward persoon, en/of informatie over het herkennen van verwardheid (41%). Zie figuur 6 voor een overzicht.

2.9 Verdiepende informatie uit de focusgroep over hulpmiddelen

Gebaseerd op de uitkomsten van de enquête en een inventarisatie van mogelijke hulpmiddelen en voorbeelden, hebben we een lijst samengesteld van zeven hulpmiddelen die we mogelijk zouden kunnen ontwikkelen. Zes hiervan zijn bedoeld voor medewerkers die direct met huurders met verward gedrag in aanraking komen. We hebben deze hulpmiddelen tijdens de focusgroep aan de deelnemers voorgelegd. Bij elk hulpmiddel zat ook een korte uitleg over de inhoud van dit hulpmiddel. De deelnemers van de focusgroep kregen de volgende vragen voorgelegd: *‘Zijn deze hulpmiddelen en voorbeelden inderdaad relevant?’* *‘Wat mist er eventueel nog?’* en *‘Welke tips kunt u meegeven aan de onderzoekers voor de hulpmiddelen en voorbeelden, zodat deze maximaal bruik-*

Figuur 6. Heeft u behoefte aan ondersteuning? En zo ja, aan wat voor soort ondersteuning heeft u behoefte? [Meerdere antwoorden mogelijk]. (n = 866)



baar zullen zijn voor corporatiemedewerkers?’ De reacties uit de focusgroep worden hieronder besproken. Deze informatie is gebruikt bij het maken van de hulpmiddelen.

Hulpmiddel 1: Achtergrondinformatie over verschillende vormen van verwardheid en bijbehorende ziektebeelden; en informatie over het herkennen van verwardheid

Dit hulpmiddel lijkt alle deelnemers aan de focusgroep nuttig. De deelnemers geven verder aan dat meer kennis over de oorzaken van verward gedrag en over hoe je je moet gedragen in direct contact met een verward persoon goed zou zijn, maar dat hieraan wel grenzen zitten. Het is handig om een goede inschatting van een persoon te kunnen maken en goed op diens verwarde gedrag in te kunnen spelen, zodat je als medewerker je taken goed kan uitvoeren en de situatie niet escaleert, zeggen zij. Aan de andere kant zit hieraan wel een grens en moet de corporatiemedewerker niet ‘op de stoel van de psycholoog gaan zitten’, aldus de deelnemers. Een deelnemer merkt op: ‘*Houdt het bij je casus, niet over hoe het gaat of welke medicatie iemand gebruikt*’.

Hulpmiddel 2: Stappenplan hoe te handelen bij verwardheid van personen

De deelnemers aan de focusgroep lijkt een dergelijke procesbeschrijving handig, ook voor nieuwe medewerkers.

Hulpmiddel 3: Informatie over protocollen (procedures, verantwoordelijkheden)

Het gaat hier bijvoorbeeld om procedures voor handelen bij een crisissituatie als gevolg van een psychische aandoening of een protocol voor nazorg voor medewerkers bij een incident. Het lijkt de deelnemers van de focusgroep handig om dergelijke protocollen te hebben. ‘*Als het vanuit Aedes komt heb je ook een gestandaardiseerd protocol voor het hele land*’, aldus een deelnemer.

Hulpmiddel 4: Het betrekken van omwonenden

Dit lijkt de medewerkers van de focusgroep ook een handig hulpmiddel. Een deelnemer zegt: ‘*Je hebt hulpmiddelen voor dossieropbouw woonoverlast die je gebruikt wanneer je toewerkt naar uitzetting. Maar je hebt ook verwarde personen die je niet gaat ontruimen omdat ze af en toe overlast veroorzaken. Dan is het fijn als je hulpmiddelen hebt over hoe je omwonenden kunt informeren en hoe je ervoor zorgt dat omwonenden begrip krijgen voor verwarde personen.*’ Het zou volgens de deelnemers aan de focusgroep fijn zijn om goede voorbeelden vanuit andere corporaties bij het betrekken van omwonenden en om handvatten te hebben voor hoe je begrip kweekt bij omwonenden.

Hulpmiddel 5: Samenwerken met partners en meer inzicht in partijen en instanties voor aanvullende hulp

De deelnemers aan de focusgroep geven aan dat ze globaal wel weten wat de verschillende partijen doen, maar dat kennis over wat welke organisatie precies doet en welke hulpverlening hun medewerkers wel en niet kunnen bieden, handig zou zijn.

Hulpmiddel 6: Overzichten van mogelijke maatregelen ten aanzien van huurders met verward gedrag

De deelnemers lijkt dit een nuttig hulpmiddel. Tijdens de focusgroep lijkt hiervoor veel belangstelling te zijn en worden verschillende voorbeelden uitgewisseld.

Oproep aan Aedes

De deelnemers geven aan dat de hulpmiddelen nuttig zijn, maar daarnaast concluderen ze aan het eind van de focusgroep dat ze eigenlijk allemaal willen dat Aedes grenzen gaat stellen richting de overheid. Ze hebben het gevoel dat ze worden overvraagd. Door alle veranderingen in de zorg, zoals de ambulantisering in de GGZ, wonen er meer mensen 'een rugzakje' in een corporatiewoning. Verder is de zorg nog niet goed ingericht op alle veranderingen die er zijn geweest. Er komt hierdoor steeds meer druk te liggen bij de corporatiemedewerkers. Aedes zou een signaal moeten geven over wat er nu speelt en waar medewerkers van corporaties in het veld mee geconfronteerd worden. Met name rondom huurders met verward gedrag die zorg mijden. Daar heeft niemand grip op, aldus de medewerkers. Een deelnemer verwoordt dit als volgt: *'We zitten nu in het kader van 'praktisch in het veld', maar parallel daaraan moet er ook vanuit Aedes een signaal komen naar Den Haag. Zeker wat betreft deze categorie mensen, de mensen die zorg mijdend zijn en waar niets mee gebeurt. Onze schreeuw hier is een vraag om hulp naar Aedes, dus niet zozeer een vraag om een hulpmiddel. Totdat het beleid onze verantwoordelijkheden inkadert kun je door blijven gaan met het maken van hulpmiddelen totdat wij hulpverlener zijn.'* Een ander vult aan: *'Spreek je uit, maak een vuist!'*

3

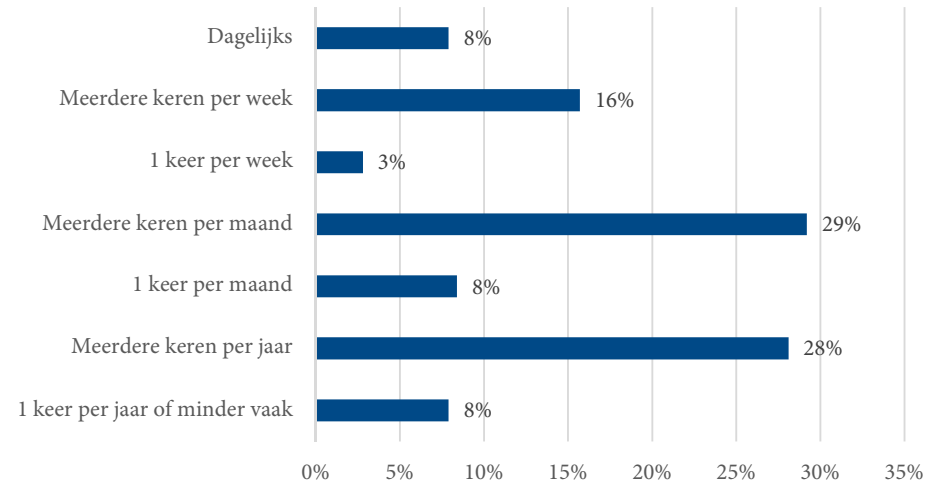
Personeel dat leiding of ondersteuning geeft aan medewerkers die in aanraking komen met huurders met verward gedrag

In dit hoofdstuk geven we de resultaten weer van de medewerkers die leiding of ondersteuning bieden aan personeel dat in aanraking komt met huurders met verward gedrag (n = 178). Deze groep bestaat vooral uit managers (40%), HR-medewerkers (10%), woonconsulenten (8%) en directieleden (5%). Relevante verschillen tussen de resultaten van de managers⁷ en de gehele groep, worden benoemd.

3.1 Medewerkers vaak geconfronteerd met vragen/ondersteuningsbehoeften rondom huurders met verward gedrag

Bijna een kwart van deze medewerkers (24%) komt meerdere keren per week tot dagelijks in aanraking met vragen/ondersteuningsbehoeften van personeelsleden die te maken hebben met huurders met verward gedrag. Ongeveer een derde (32%) geeft aan dat dit meerdere keren per maand tot één keer per week voorkomt. Bijna de helft (44%) komt hier één keer per maand of minder vaak mee in aanraking. Zie figuur 7 hieronder voor een overzicht.

Figuur 7. Hoe vaak komt u in uw werk in aanraking met vragen/ondersteuningsbehoeften van personeelsleden die te maken hebben met verwarde personen? (n = 178)



Verdiepende informatie uit de focusgroep

Alle deelnemers aan de focusgroep hebben veel ervaring met de problematiek rond huurders met verward gedrag. Zij geven leiding of ondersteuning aan medewerkers die direct in aanraking komen met huurders met verward gedrag en ongeveer de helft van hen komt ook zelf regelmatig met huurders met verward gedrag in aanraking.

Tijdens de focusgroep uiten meerdere deelnemers hun zorgen over de problematiek rondom huurders met verward gedrag en de toename hiervan. Zij ervaren in hun werk dat medewerkers steeds vaker worden geconfronteerd met huurders met verward gedrag. Een deelnemer zegt bijvoorbeeld: *‘We gaan echt richting de Parijse banlieues. Deze wijken worden steeds zwakker door de steeds hogere concentratie verwarde personen.’* Een andere deelnemer zegt: *‘Ik ben geschrokken van de snelheid waarin het is gegaan.’*

⁷ Alleen deze functiegroep is groot genoeg (n=>50) om uitspraken over te kunnen doen.

3.2 Rol en verantwoordelijkheid zijn duidelijk

Voor bijna alle medewerkers (91%) die leiding of ondersteuning bieden aan personeel dat in aanraking komt met huurders met verward gedrag is hun rol en verantwoordelijkheden redelijk tot goed duidelijk. Zie tabel 1 voor een overzicht.

Tabel 1. In hoeverre zijn uw eigen rol en verantwoordelijkheden ten aanzien van personeelsleden die te maken hebben met verwarde personen duidelijk? (n = 178)

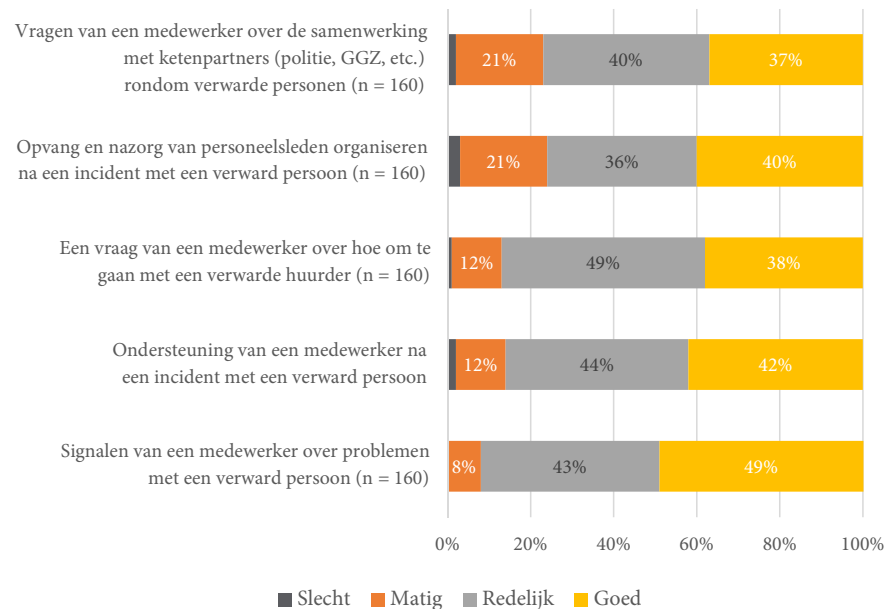
Duidelijkheid rol	Percentage
Goed	57%
Redelijk	34%
Matig	7%
Slecht	2%

3.3 Kwart weet niet hoe nazorg te organiseren na incident of bij vragen over samenwerking met ketenpartners

Echter weet bijna een kwart van de medewerkers in een leidinggevende of ondersteunende functie slecht tot matig wat zij moeten doen in relatie tot het organiseren van opvang en nazorg na een incident met een verward persoon (24%) of bij vragen van een medewerker over de samenwerking met ketenpartners (politie, GGZ, etc.) rondom huurders met verward gedrag (23%)⁸. Wel weten bijna alle de medewerkers wat zij moeten doen bij signalen van een medewerker over problemen met een verwarde huurder (92% weet redelijk tot goed wat te doen).

Wanneer we kijken naar de groep managers, dan weten zijn iets beter hoe opvang en nazorg van personeelsleden te organiseren na een incident met een verward persoon dan de gehele groep. Zo zegt 12% van de managers matig (0% slecht) te weten hoe deze opvang en nazorg te organiseren.

Figuur 8. Geef hieronder aan in hoeverre u weet wat u moet doen in de volgende situaties



Verdiepende informatie vanuit de focusgroep

Dat een grote groep medewerkers niet weet hoe zij opvang en nazorg moeten organiseren, komt volgens de deelnemers aan de focusgroep doordat mensen verschillend reageren op incidenten. Het is hierdoor soms moeilijk om in te schatten wie wanneer wat nodig heeft. Een medewerker zegt: 'Niet elke medewerker is hetzelfde, de één zegt dat er niks aan de hand is en stort thuis in elkaar, en de andere ter plekke. Iedereen beleeft het op een andere manier.' Een ander vertelt: 'Omdat het steeds vaker voorkomt, moet je uitkijken dat je wel aandacht blijft besteden aan dit soort voorvallen. Er is een grens van wat je aankan, dat kan ook per moment verschillen.'

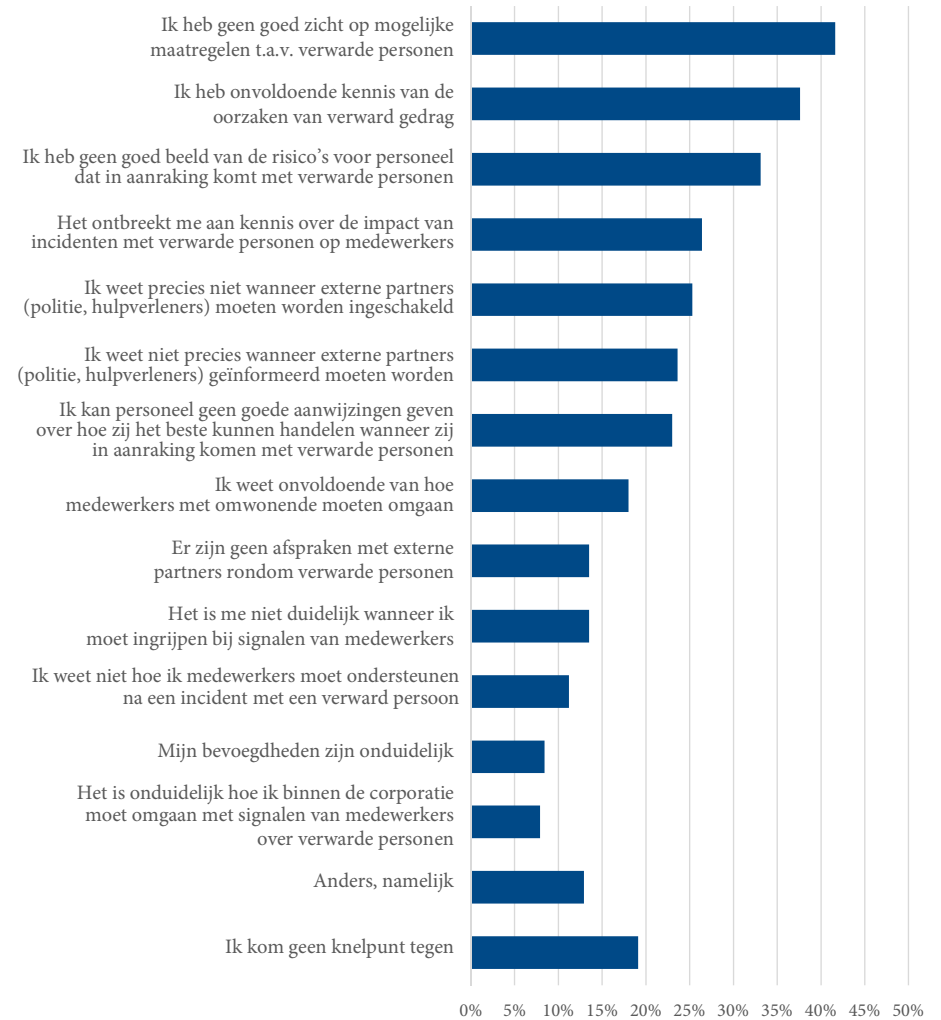
⁸ Deze vragen zijn niet gesteld aan de HR-medewerkers, omdat zij niet op deze functiegroep van toepassing zijn.

3.4 Belangrijkste knelpunt: Geen zicht op mogelijke maatregelen

Meer dan driekwart van de medewerkers (81%) in een leidinggevende of ondersteunende functie komt knelpunten tegen bij het aansturen of ondersteunen van personeel dat in aanraking komt met verwarde personen. De knelpunten die het vaakst genoemd worden zijn geen goed zicht hebben op mogelijke maatregelen ten aanzien van huurders met verward gedrag (42%); onvoldoende kennis hebben van de oorzaken van verward gedrag (38%) en geen goed beeld hebben van de risico's voor personeel dat in aanraking komt met huurders met verward gedrag (33%). Wel zijn voor bijna alle medewerkers de eigen bevoegdheden duidelijk en hoe zij binnen de corporatie moeten omgaan met signalen van medewerkers over huurders met verward gedrag (beide 92%). Zie figuur 9 voor een overzicht.

Een deel (13%) van de respondenten noemt een knelpunt dat anders is dan de voorgesloten knelpunten. Het knelpunt dat hierbij het vaakst genoemd wordt zijn problemen in de samenwerking met externe partners (hulpverleners en politie). Bijvoorbeeld: "Als corporatie hebben we het gevoel dat we onvoldoende kunnen bouwen/terugvallen op externe partners als het misgaat. Te vaak geven hulpverleners (en soms ook politie) niet thuis als we ze nodig hebben.", of "Samenwerking met GGZ is niet altijd eenvoudig (privacy protocollen, niet altijd bereid tot samenwerking), rigide opnamebeleid maakt het oplossen van problemen veel groter."

Figuur 9. Welke knelpunten komt u tegen bij het aansturen of ondersteunen van personeel dat in aanraking komt met verwarde personen? [Meerdere antwoorden mogelijk] (n = 178)



Verdiepende informatie uit de focusgroep

Volgens de deelnemers aan de focusgroep vormt 'geen goed zicht hebben op mogelijke maatregelen t.a.v. huurders met verward gedrag' een belangrijk knelpunt. Volgens hen gaat het er hierbij niet om dat medewerkers *geen goed zicht hebben* op de maatregelen die er zijn, maar om dat er voor hun gevoel nauwelijks maatregelen genomen kunnen worden bij incidenten. Wanneer iemand een gevaar voor zichzelf of anderen vormt en wordt opgepakt, dan is dit volgens een van de medewerkers maar voor zes uur. Daarna komt degene weer gewoon terug in de wijk. Deze medewerker zegt hier verder over dat ze als woningcorporatie vervolgens niets kunnen doen: *'Als iemand met mensen heeft lopen zwaaien en hij komt na zes uur terug, en wij worden gebeld, dan kunnen helemaal niets'*. Volgens meerdere deelnemers aan de focusgroep staat de woningcorporatie in veel van dergelijke gevallen machteloos. Een andere deelnemer van de functiegroep vult aan dat andere instanties vaak niet adequaat ingrijpen bij een crisissituatie: *'Het is zelfs zo erg met mensen in een crisissituatie, de politie wordt gebeld, er moet een psychiater ingevlogen worden, die komt 1,5 uur later, in de tussentijd is die persoon weer iets minder verward, en dan zegt de psychiater 'hij is niet verward genoeg!'* De meerderheid van de medewerker in de focusgroep vindt dat 'drang en dwang' in juist dit soort casussen (bij huurders met verward gedrag en mensen die zich asociaal gedragen) terug zou moeten komen. Anders kunnen hulpverleners en woningbouwcorporatiemedewerkers niets doen in gevaarlijke situaties, aldus de medewerkers.

Wat betreft het knelpunt: 'Het ontbreekt me aan kennis over de impact van incidenten met huurders met verward gedrag op medewerkers.' Hiervan denken de deelnemers aan de focusgroep dat dit vooral geldt voor mensen 'hoger in de organisaties'. Zij weten niet precies wat de medewerkers op de werkvloer meemaken en kunnen de impact op medewerkers die direct met huurders met verward gedrag in aanraking komen dus minder goed inschatten.

Hiernaast wordt door de medewerkers in de focusgroep aangegeven dat de samenwerking met de hulpverleners rondom huurders met verward gedrag niet altijd goed loopt. Dit verschilt per organisatie en per hulpverlener. Verder hebben woningcorporaties vaak met meerdere gemeenten te maken. Met elke gemeente moeten dan weer

aparte afspraken gemaakt worden over de aanpak en het kost eveneens veel tijd om af te dwingen dat deze afspraken worden nagekomen op de werkvloer, aldus de medewerkers. Een medewerker zegt: *'Uit de ervaring; Je hebt een probleem, je maakt een plan van aanpak met verschillende partijen, je maakt een taakverdeling en wijst verantwoordelijkheden toe, maar ik heb behoefte dat iedereen die dan ook neemt. Want ik houd me dan aan de afspraken, en de rest doet het niet en dat is heel vervelend en frustrerend.'* Een andere medewerker ziet in elkaar kennen en samenwerking juist de oplossing voor de problematiek: *'Natuurlijk gaat dit soms fout, maar als je hierin investeert en de gemeente heeft er ook een verantwoordelijkheid in, dan kom je wel verder en maak je een stap.'*

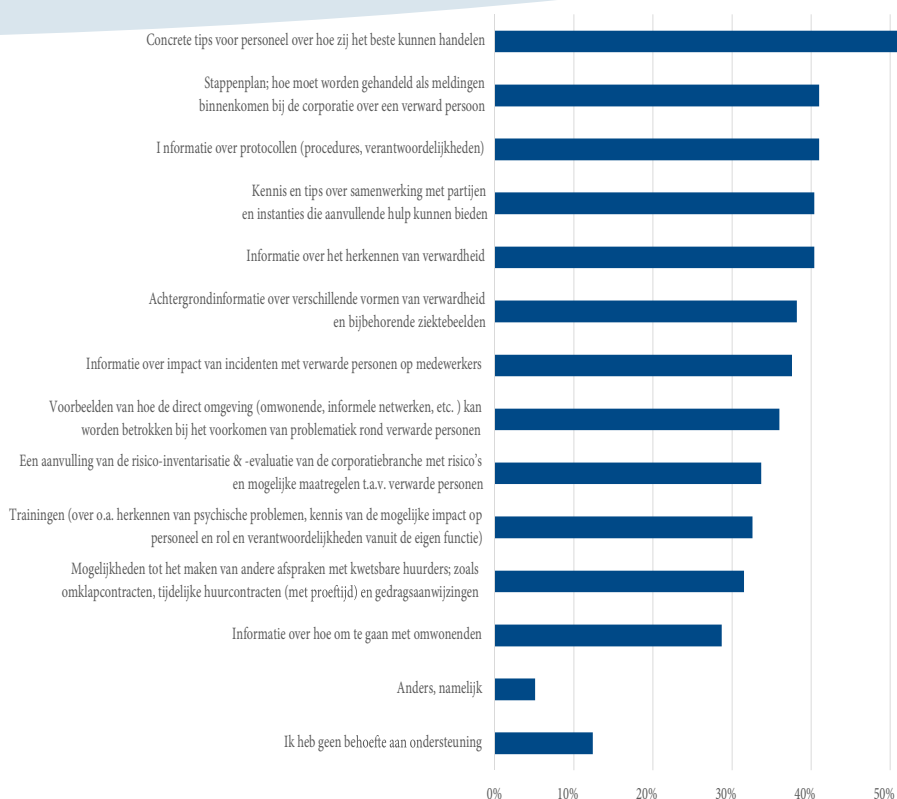
De deelnemers aan de focusgroep noemen de privacywetgeving en hoe hiermee om wordt gegaan ook als knelpunt. Veel hulpverleners delen hierdoor geen informatie over cliënten. Soms verschuilen hulpverleners zich ook achter de privacywetgeving, aldus de medewerkers. Een medewerker zegt: *'Soms komen mensen binnen en wordt er vanwege privacy niets gezegd. Ik ga nooit meer ergens alleen naar binnen. Punt twee is dat je de handvaten moet hebben over hoe je met iemand omgaat. Is het iemand met een kort lontje, of iemand die alle afspraken vergeet? Als ik dat van tevoren weet kan ik de hulpverlening inschakelen, dat helpt zoveel meer dan een overlasttraject.'*

Kortom, ook in deze focusgroep noemen de medewerkers meerdere knelpunten die te maken hebben met problemen in de bredere context waarin de corporatiemedewerkers met huurders met verward gedrag moeten omgaan.

3.5 Medewerkers hebben veel behoefte aan ondersteuning

De overgrote meerderheid (88%) van de medewerkers heeft behoefte aan ondersteuning. Wat verder opvalt, is dat bij alle voorgelegde ondersteuningsvormen minimaal 29% van de medewerkers aangeeft behoefte te hebben aan deze vorm van ondersteuning. De meeste behoefte hebben de medewerkers aan concrete tips voor personeel over hoe zij het beste kunnen handelen (55%). Ook is er veel behoefte aan een stappenplan; hoe moet worden gehandeld als meldingen binnenkomen over een verward persoon (41%), informatie over protocollen (41%), kennis en tips over samenwerking met partijen en instanties die aanvullende hulp kunnen bieden (40%) en informatie over het herkennen van verwardheid (40%). Zie figuur 10 voor een overzicht.

Figuur 10. Heeft u behoefte aan ondersteuning? En zo ja, aan wat voor soort ondersteuning heeft u behoefte? [Meerdere antwoorden mogelijk] (n = 178)



3.6 Verdiepende informatie uit de focusgroep over hulpmiddelen

We hebben een lijst samengesteld van zeven hulpmiddelen die we mogelijk zouden kunnen ontwikkelen. Deze lijst is gebaseerd op de uitkomsten van de enquête en een inventarisatie van mogelijke hulpmiddelen en voorbeelden. De zeven hulpmiddelen

(met hierbij een korte uitleg over de inhoud van elk hulpmiddel) hebben we tijdens de focusgroep aan de deelnemers voorgelegd. De deelnemers van de focusgroep kregen hierbij de volgende vragen: ‘Zijn deze hulpmiddelen en voorbeelden inderdaad relevant?’ ‘Wat mist er eventueel nog?’ en ‘Welke tips kunt u meegeven aan de onderzoekers voor de hulpmiddelen en voorbeelden, zodat deze maximaal bruikbaar zullen zijn voor corporatiemedewerkers?’ De reacties uit de focusgroep bespreken we hieronder. Deze informatie is gebruikt bij het maken van de hulpmiddelen.

Hulpmiddel 1: Achtergrondinformatie over verschillende vormen van verwardheid en bijbehorende ziektebeelden; en informatie over het herkennen van verwardheid

De meerderheid van de deelnemers aan de focusgroep lijkt dit een goed hulpmiddel. Wel zijn er ook kritische geluiden: ‘Ik vind het niet de rol van een corporatie. Je signaleert het en moet worden ondersteund door een zorginstantie. Bovendien, de persoon die de waterleiding gaat repareren, gaat zich dat niet eigen maken’. Een andere medewerker reageert: ‘Het gaat erom dat je er een beetje een gevoel voor krijgt. Je hebt mensen die zich erin interesseren, andere technici willen het niet. Maar als we willen dat onze medewerkers kunnen signaleren, dus over de hele linie, dan zal je hier wel op moeten inzetten.’

Hulpmiddel 2: Stappenplan hoe te handelen bij verwardheid van personen

Dit hulpmiddel wordt handig gevonden door de deelnemers aan de focusgroep.

Hulpmiddel 3: Informatie over protocollen (procedures, verantwoordelijkheden)

Dit hulpmiddel wordt nuttig gevonden door de deelnemers aan de focusgroep. Het gaat hier bijvoorbeeld om een protocol voor nazorg voor medewerkers bij een incident

Hulpmiddel 4: Het betrekken van omwonenden

Het betrekken van omwonende kan een goed idee zijn, maar over hoe je dit precies doet, daar moet je volgens de deelnemers aan de focusgroep goed over nadenken. Een deelnemer zegt: ‘Soms kan net dat beetje begrip heel erg helpen’. ‘Maar als het een keer misgaat met een omwonende ben jij ook verantwoordelijk’, aldus een andere deelnemer.

Hulpmiddel 5: Samenwerken met partners en meer inzicht in partijen en instanties voor aanvullende hulp

Dit zou volgens de deelnemers aan de focusgroep een handig hulpmiddel zijn. Een deelnemer zegt hierover: *'Ik weet wel waar ik terecht kan, maar als ik helderder zou hebben wat precies de verantwoordelijkheden zijn van externe partners dan zou dat helpen'*.

Hulpmiddel 6: Overzichten van mogelijke maatregelen ten aanzien van huurders met verward gedrag

Dit zou volgens de deelnemers van de focusgroep handig zijn.

Hulpmiddel 7: Impact van incidenten op medewerkers, en organiseren van opvangen nazorg

Hierbij moet het team en de cultuur ook aandacht krijgen, aldus meerdere deelnemers aan de focusgroep. *'Dat collega's het er met elkaar over hebben moet je ook faciliteren'*, merkt een deelnemer bijvoorbeeld op. Een ander zegt: *'Als je zelf als leidinggevende uitdraagt dat je niet altijd stoer hoeft te zijn, kan dat heel erg voor anderen een voorbeeld geven'*.

Voorstel voor een aanvullend hulpmiddel

De deelnemers aan de focusgroep geven aan dat meer zicht op de privacywetgeving en wat wel en niet mag wat betreft het delen van informatie erg handig zou zijn. Een deelnemer zegt hierover: *'Een checklist over wat mag wel en wat mag niet wat betreft communicatie in individuele gevallen zou echt uitmuntend zijn'*. Wanneer Aedes zo'n checklist zou ontwikkelen dan kan dit door alle woningcorporaties gebruikt worden, aldus de deelnemers.

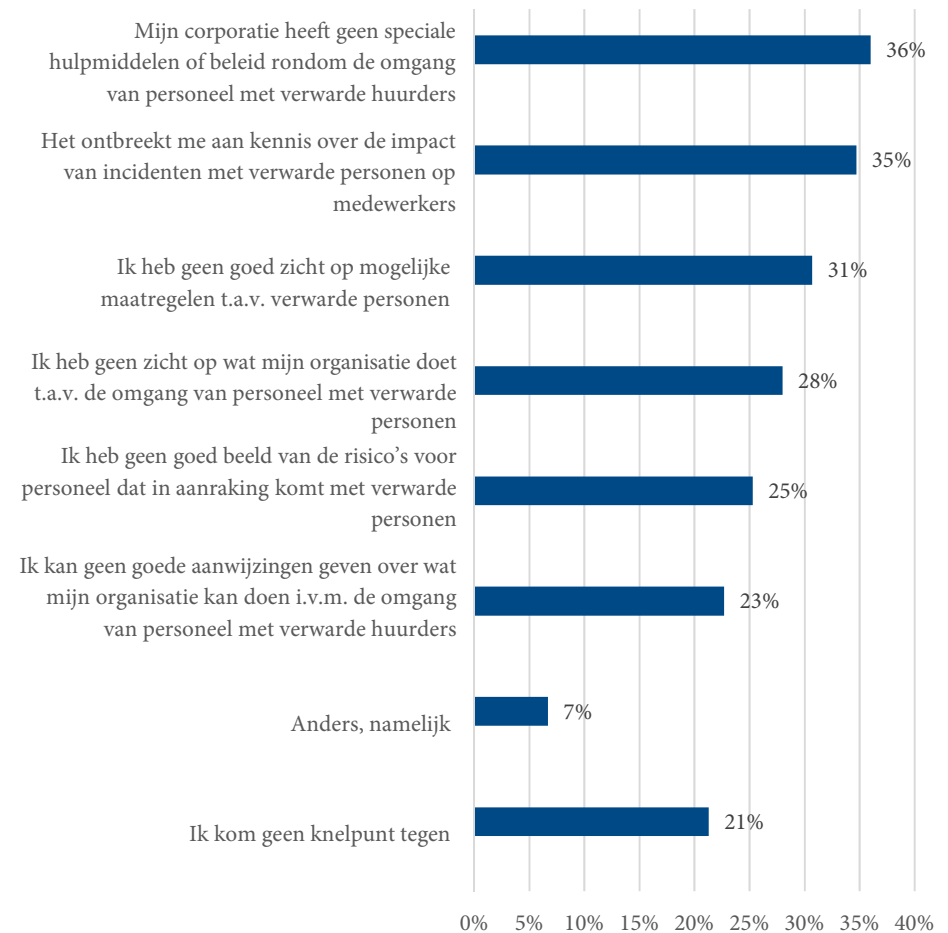
4 OR-leden

In dit hoofdstuk geven we de resultaten weer van de medewerkers die in de OR zitten (n = 75). Bijna een kwart van de OR-leden is woonconsulent (24%). Daarnaast bestaat deze groep vooral uit opzichters (11%), incassomedewerkers (7%), medewerkers overlast (5%), wijkbeheerders (5%) en verhuurmakelaars (5%).

4.1 Ontbreken van speciale hulpmiddelen of beleid belangrijkste knelpunt

Meer dan driekwart van de OR-leden (79%) komt knelpunten tegen bij de problematiek rond huurders met verward gedrag. Het vaakst noemen de OR-leden dat hun corporatie geen speciale hulpmiddelen of beleid rondom de omgang van personeel met huurders met verward gedrag heeft (36%); dat het hen aan kennis over de impact van incidenten met huurders met verward gedrag op medewerkers ontbreekt (35%), en dat ze geen goed zicht hebben op mogelijke maatregelen ten aanzien van huurders met verward gedrag (31%). Zie figuur 11 voor een overzicht.

Figuur 11 Welke knelpunten komt u vanuit uw functie bij de OR tegen bij het behartigen van de belangen van medewerkers die in aanraking komen met verwarde personen? [Meerdere antwoorden mogelijk] (n = 75)



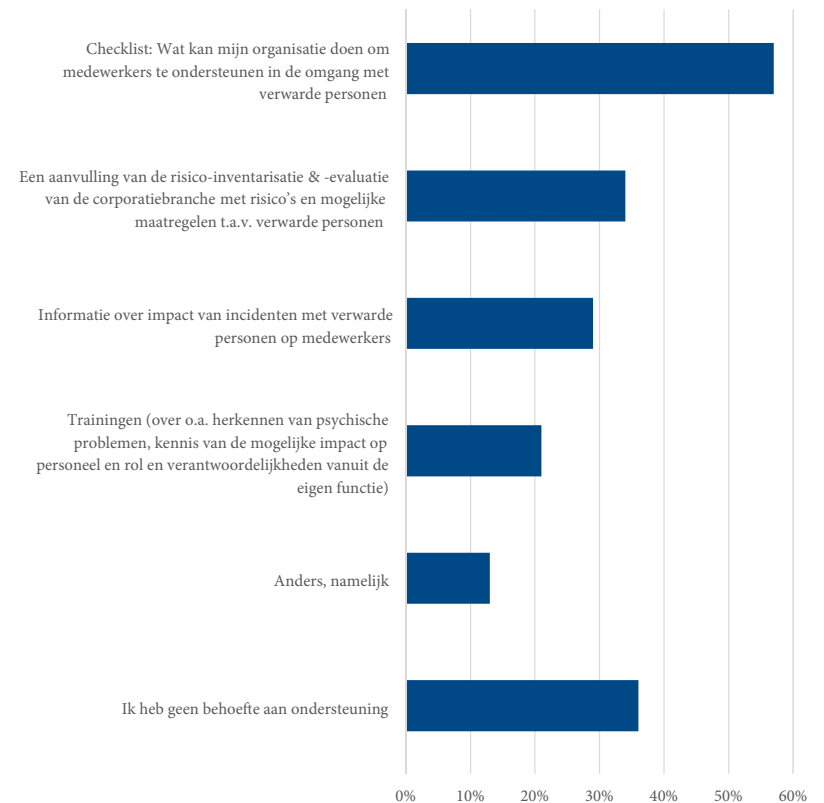
Verdiepende informatie vanuit de focusgroep

De twee OR-leden die deel uitmaken van de focusgroep geven aan het meest genoemde knelpunt ‘mijn corporatie heeft geen speciale hulpmiddelen of beleid rondom de omgang van personeel met verwarde huurders’, te herkennen. Zij geven aan dat er tot dan toe nog niet zoveel mee wordt gedaan en er intern nauwelijks afspraken zijn over hoe om te gaan met huurders met verward gedrag. Een OR-lid uit de focusgroep zegt verder: ‘Het begint door te slijpen dat het een groter probleem wordt. Dat proberen we naar beleidsniveau te tillen omdat het iets is waar we meer mee te maken gaan krijgen.’

4.2 Behoeftte aan informatie over wat de corporatie kan doen om medewerkers te ondersteunen

Een meerderheid (64%) van de OR-leden heeft behoefte aan ondersteuning. De meeste behoefte hebben de OR-leden aan een ‘checklist: wat kan mijn organisatie doen om medewerkers te ondersteunen in de omgang met huurders met verward gedrag’ (57%). Ook geeft iets meer dan een derde van de medewerkers (35%) aan behoefte te hebben aan een aanvulling van de risico-inventarisatie & -evaluatie van de corporatiebranche met risico’s en mogelijke maatregelen ten aanzien van huurders met verward gedrag. Bijna drie van de tien OR-leden (29%) heeft behoefte aan informatie over de impact van incidenten met huurders met verward gedrag op medewerkers. Zie figuur 12 hieronder voor een overzicht.

Figuur 12. Heeft u als OR-lid behoefte aan ondersteuning? En zo ja, aan wat voor soort ondersteuning heeft u behoefte? [Meerdere antwoorden mogelijk] (n = 75)



Doel van dit onderzoek was om inzicht te krijgen in de ondersteuningsbehoeften van medewerkers in de omgang met huurders met verward gedrag. Het gaat hierbij om (voorhanden zijnde) kennis en vaardigheden van medewerkers. De uitkomsten van het onderzoek zijn gebruikt bij het ontwikkelen van hulpmiddelen en trainingen voor het personeel.

In dit hoofdstuk bespreken we de conclusies van het onderzoek en sluiten we af met een drietal aanbevelingen voor Aedes.

5.1 Conclusies

Medewerkers vaak geconfronteerd met verward gedrag

Veel medewerkers van woningcorporaties die in hun functie geconfronteerd worden met huurders met verward gedrag, hebben hier regelmatig mee te maken. Zo komt uit de enquête naar voren dat maar liefst een derde van de medewerkers meerdere keren per week tot dagelijks in aanraking komt met huurders met verward gedrag. Vaak gaat het hierbij om huurders die onder invloed zijn, verbaal agressief zijn, aan waanbeelden/extreme achterdocht leiden of geïsoleerd zijn. Ook wordt een kwart van de medewerkers in een leidinggevende of ondersteunende functie meerdere keren per week tot dagelijks geconfronteerd met vragen of ondersteuningsbehoeften van personeelsleden die te maken hebben met huurders met verward gedrag.

Medewerkers weten vaak niet goed hoe om te gaan met uitingen van verwardheid

Over het algemeen ontbreekt het de medewerkers van woningcorporaties, naar eigen zeggen, niet aan kennis over hoe om te gaan met huurders met verward gedrag. Wel vindt een grote groep medewerkers (een derde) het in de praktijk brengen van deze kennis moeilijk.

Wanneer we vragen naar specifieke uitingsvormen van verwardheid, dan valt op dat een relatief grote groep (een kwart tot de helft bij elke uitingsvorm⁹) echter niet goed weet hoe hiermee om te gaan. Een uitzondering vormt verbale agressie, medewerkers weten over het algemeen goed hoe hier mee om te gaan. Het minst goed weten medewerkers hoe om te gaan met (dreiging met) zelfmoordpogingen. Wanneer het gaat om incidenten veroorzaakt door huurders met verward gedrag, dan blijkt dat medewerkers het vaakst niet goed weten hoe ze om moeten gaan met (nachtelijke) overlast veroorzaakt door psychose/paniekaanvallen en met incidenten als brandstichting, ontploffing in de woning of andere schade aan de woning.

Veel medewerkers in een leidinggevende of ondersteunende functie weten niet goed wat te doen na incident of bij vragen over samenwerking met ketenpartners

Veel medewerkers in een leidinggevende of ondersteunende functie (een kwart) weten niet goed hoe zij opvang en nazorg moeten organiseren na een incident met een verward persoon. Ook weten zij vaak niet goed wat te doen bij vragen van een medewerker over de samenwerking met ketenpartners (politie, GGZ, etc.) rondom huurders met verward gedrag.

Duidelijk hoe er binnen de corporatie moet worden omgegaan met signaleren over verwarde huurders

Hoe er intern moet worden omgegaan met signaleren over huurders met verward gedrag is wel duidelijk. Zo is het voor de medewerkers helder waar ze binnen hun corporatie signalen kunnen afgeven over huurders met verward gedrag en wanneer ze dit moeten

⁹ Waanbeelden/extreme achterdocht, hallucinaties, fysieke agressie, (dreiging met) zelfmoordpogingen, isolatie/afzondering, geheugenverlies, desoriëntatie/verlies van besef voor tijd en ruimte, apathie/extreme onverschilligheid, tegen zichzelf praten/tieren en onder invloed van drank en/of drugs.

doen. Ook de medewerkers in een ondersteunende of leidinggevende functie, weten goed wat ze moeten doen als medewerkers signalen afgeven over problemen met een verwarde huurder. Hun rol en verantwoordelijkheid ten aanzien van personeelsleden die te maken hebben met huurders met verward gedrag, zijn voor hen eveneens duidelijk.

Medewerkers ervaren veel knelpunten en ondersteuningsbehoeften

De overgrote meerderheid van de medewerkers (zowel degenen die zelf contact hebben met huurders met verward gedrag, als degenen die een leidinggevende of ondersteunende functie hebben of OR-lid zijn) komt knelpunten tegen in de omgang met huurders met verward gedrag en heeft behoefte aan ondersteuning.

Medewerkers die contact hebben met huurders met verward gedrag: meeste ondersteuningsbehoefte gericht op directe omgang

Hoewel de overgrote meerderheid van de medewerkers die contact heeft met huurders met verward gedrag in eerste instantie aangeeft te weten hoe ze in theorie met dit verwarde gedrag om zouden moeten gaan, blijken er wat dit betreft toch veel knelpunten te zijn. Zo vinden zij dat ze onvoldoende kennis hebben van de oorzaken van verward gedrag en onvoldoende weten hoe ze zich moeten gedragen tegenover een huurder met verward gedrag. Deze groep medewerkers heeft dan ook het meeste behoefte aan ondersteuning die zich hierop richt, namelijk:

- Informatie over het herkennen van verwardheid.
- Achtergrondinformatie over verschillende vormen van verwardheid en bijbehorende ziektebeelden.
- Concrete tips over hoe je een verward persoon het beste kunt bejegenen.
- Informatie over hoe te handelen bij een verward persoon.

Medewerkers in een leidinggevende of ondersteunende functie: meeste behoefte aan concrete tips voor personeel over hoe te handelen

Medewerkers in een leidinggevende of ondersteunende functie ervaren als belangrijkste knelpunt dat zij geen goed zicht hebben op mogelijke maatregelen ten aanzien van huurders met verward gedrag. Zij hebben het meeste behoefte aan:

- Concrete tips voor personeel over hoe zij het beste kunnen handelen als ze met een huurder met verward gedrag in aanraking komen.

OR-leden: meeste behoefte aan informatie over wat hun organisatie kan doen om medewerkers te ondersteunen

De OR-leden ervaren als belangrijkste knelpunten dat hun corporatie geen speciale hulpmiddelen of beleid rondom de omgang van personeel met huurders met verward gedrag heeft en dat het hen aan kennis ontbreekt over de impact van incidenten met huurders met verward gedrag op medewerkers. OR-leden hebben dan ook veelal behoefte aan:

- Een 'checklist: wat kan mijn organisatie doen om medewerkers te ondersteunen in de omgang met huurders met verward gedrag'.
- Een aanvulling van de RI&E met risico's en mogelijke maatregelen t.a.v. verward gedrag.
- Informatie over de impact van incidenten met huurders met verward gedrag op medewerkers.

Onderzoek levert aanwijzingen op voor andere knelpunten

In dit onderzoek gaat het om de toerusting wat betreft (voorhanden zijnde) kennis en vaardigheden van corporatiemedewerkers. In de verdiepende focusgroepen en wanneer medewerkers in de enquête een ander knelpunt benoemen dan de voorgelegde knelpunten, worden echter veel problemen genoemd die te maken hebben met de bredere context waarbinnen medewerkers met huurders met verward gedrag omgaan. Zo wordt genoemd dat de samenwerking met externe partners niet altijd goed verloopt. Vinden medewerkers dat de juridische mogelijkheden t.a.v. huurders met verward gedrag heel beperkt zijn. En wordt aangegeven dat de privacywetgeving ertoe leidt dat medewerkers van woningcorporaties vaak niet weten met welke problematiek hun nieuwe huurders kampen. Ook uit de deelnemers van de focusgroepen hun zorgen over de toename van huurders met verward gedrag en problemen die de corporatiemedewerkers hierbij ervaren. Ze ervaren dat ze overvraagd worden.

5.2 Aanbevelingen

Blijf aandacht besteden aan het toerusten van personeel

Onder de medewerkers van woningcorporaties is veel behoefte aan ondersteuning bij de omgang met huurders die verward gedrag vertonen en bij het aansturen of ondersteunen van personeel dat in aanraking komt met huurders met verward gedrag. Het is van belang dat medewerkers van woningcorporaties hierbij goed worden toegerust qua kennis en vaardigheden. De hulpmiddelen en trainingen die binnen het *Actieplan verwarde personen* worden aangeboden zijn dan ook zeer welkom. Na verwachting vraagt dit onderwerp om blijvende aandacht. Het is belangrijk dat Aedes voor een goede verspreiding van de hulpmiddelen zorgt en aandacht blijft besteden aan de ondersteuningsbehoeften van corporatiemedewerkers bij de omgang met huurders met verward gedrag.

Schep helderheid over de mogelijkheden en grenzen binnen de nieuwe privacywet

De medewerkers missen goed zicht op wat wel en niet mag binnen de nieuwe privacywet¹⁰ wat betreft het delen van informatie met externe partners zoals de politie en zorgpartijen. Een hulpmiddel dat hierin inzicht verschaft zou handig zijn. Onderzoek of het mogelijk is om een checklist ontwikkelen die door alle woningcorporaties gebruikt kan worden en verspreid deze onder de corporaties.

Besteed aandacht aan deze problematiek in brede zin

Onze maatschappelijke werkelijkheid bestaat uit verschillende domeinen die als communicerende vaten werken. Veranderingen in een domein, zijn logischerwijs van invloed op andere domeinen. Zo zorgt o.a. de ambulantisering van de GGZ en het langer thuis wonen van ouderen, ervoor dat de medewerkers van woningcorporaties bij de uitvoering van hun taken tegenwoordig regelmatig geconfronteerd worden met huurders met verward gedrag. Het toerusten van medewerkers in de omgang met huurders met verward gedrag, zoals hierboven genoemd, is dan ook belangrijk. Tegelijkertijd zijn er grenzen aan wat er van medewerkers van woningcorporaties (die in principe niet als taak hebben om voor verwarde personen te zorgen en hier ook niet tot zijn opgeleid) kan worden verwacht en gevraagd. Het is aan Aedes om deze grenzen te bewaken en een signaal af te geven aan politiek Den Haag over de problematiek waar corporatiemedewerkers in het veld mee worden geconfronteerd. Hoewel deze studie niet tot doel had dit te onderzoeken, lijken de resultaten er op te wijzen dat corporatiemedewerkers regelmatig tegen verschillende knelpunten aanlopen in de bredere context waarin zij met huurders met verward gedrag moeten omgaan. Zo wordt door medewerkers aangegeven dat de samenwerking met externe partners vaak niet goed loopt, de privacywetgeving belemmerend werkt en er weinig juridische maatregelen mogelijk zijn t.a.v. huurders met verward gedrag. Het is van belang dat Aedes ook hier aandacht aan besteedt.

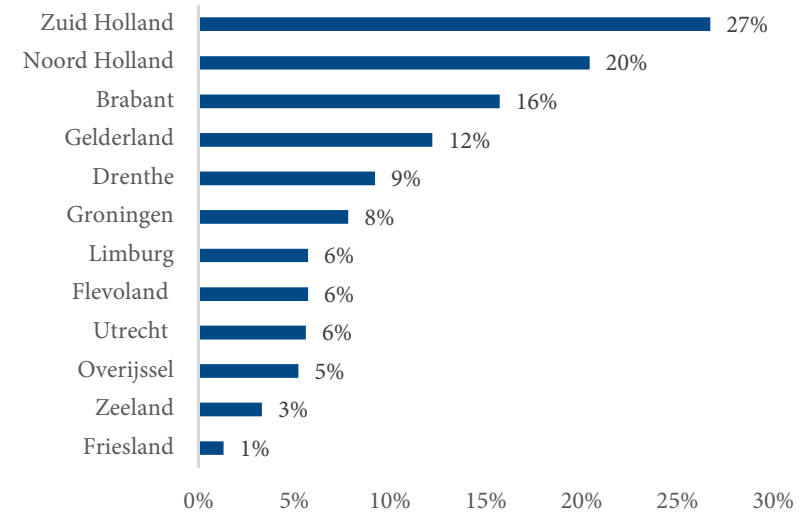
¹⁰ Per 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dat betekent dat er vanaf die datum dezelfde privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie (EU). De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) geldt dan niet meer. (<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/avg-nieuwe-europese-privacywetgeving/algemene-informatie-avg>)

Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten

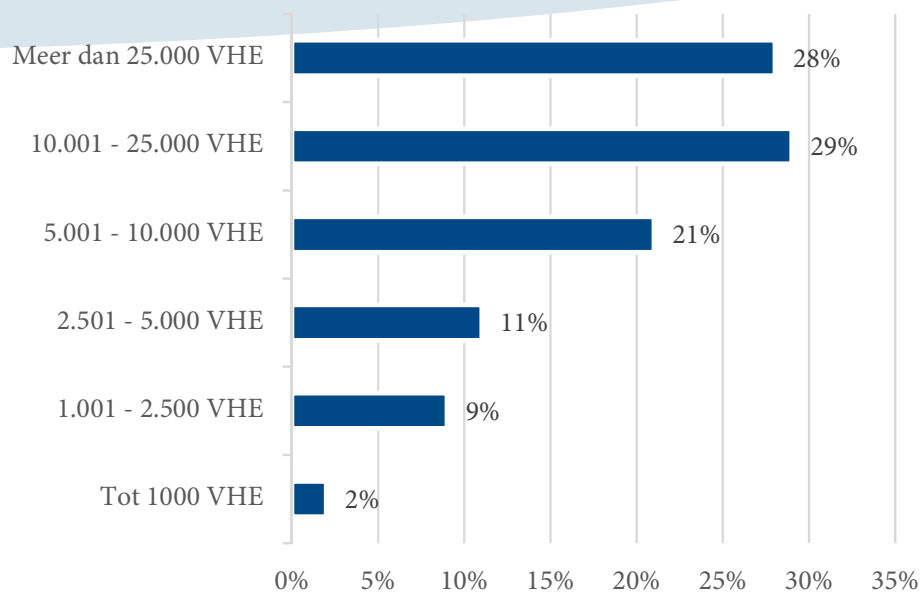
Tabel 1. Wat is uw functie? (Alle respondenten: n = 980)

Functie	Percentage
Woonconsulent	19
Wijkbeheerder	14
Medewerker overlast	8
Manager	7
Baliemedewerker	7
Huismeester	5
Opzichter	5
Verhuurmakelaar	5
Incassomedewerker	3
HR-medewerker	2
Directielid	1
Veiligheidscoördinator	1
Anders, namelijk	24

Figuur 1. In welke provincie is de corporatie waar u werkt werkzaam?
[Meerdere antwoorden mogelijk] (Alle respondenten: n = 980)



Figuur 2. Hoeveel verhuureenheden heeft uw corporatie? (Alle respondenten: n = 980)



Colofon

Opdrachtgever
Auteurs

Vereniging van woningcorporatie Aedes

Drs. D. Bulsink

J. Potgieter, MSc

Omslag
Uitgave

Ontwerppartners, Breda

Verwey-Jonker Instituut

Kromme Nieuwegracht 6

3512 HG Utrecht

T (030) 230 07 99

E secr@verwey-jonker.nl

I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-890-0

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2018.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.

Het Verwey-Jonker Instituut deed onderzoek onder medewerkers van woningcorporaties naar de omgang met huurders met verward gedrag. Dit onderzoek maakt onderdeel uit van het *Actieplan verwarde personen* waarmee Aedes haar leden wil ondersteunen in hun aanpak van huurders met verward gedrag. Doel van het onderzoek is nagaan welke kennis en vaardigheden corporatiemedewerkers zouden kunnen gebruiken. De resultaten van het onderzoek zijn gebruikt als input voor de andere onderdelen van het actieplan; hulpmiddelen die door het Verwey-Jonker Instituut zijn ontwikkeld en trainingen voor personeelsleden door opleider Kjenning.

Het onderzoek bestaat uit een enquête onder de medewerkers van de bij Aedes aangesloten woningcorporaties; medewerkers die direct contact hebben met huurders met verward gedrag, mensen die aan deze groep leiding of ondersteuning geven en OR-leden. Er werd niet alleen een enquête afgenomen, maar er werden ook twee focusgroepen gehouden om meer verdieping aan te brengen.

De belangrijkste conclusie van het onderzoek is dat de overgrote meerderheid van de medewerkers knelpunten ervaart in de omgang met huurders met verward gedrag. En behoefte heeft aan ondersteuning in de omgang met verwarde huurders. In dit rapport leest u daar alles over.