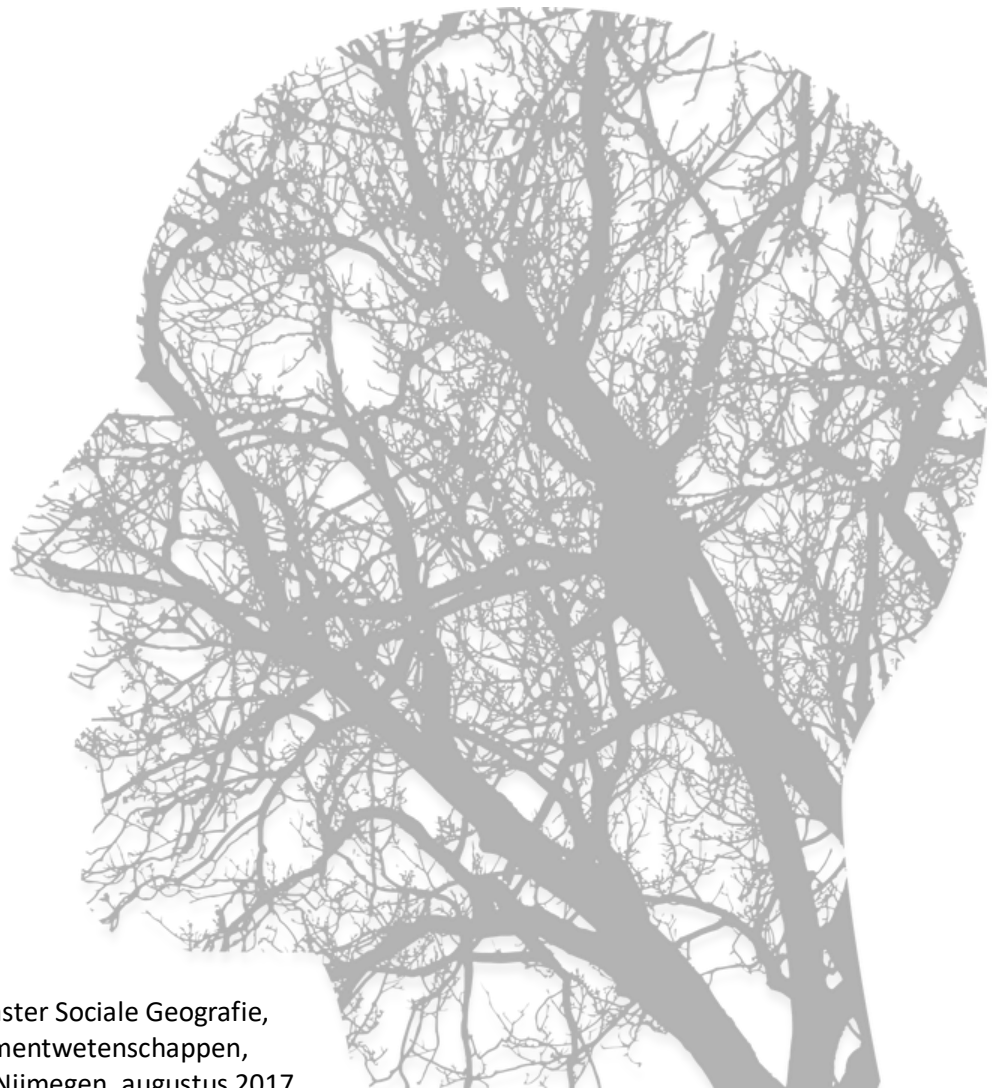


# Psychische kwetsbare personen in de wijk

---

Onderzoek naar de practice in de omgang van psychische kwetsbare personen in de wijken Klarendal en St. Marten



Femke van der Horst  
Bachelorthesis Pre-master Sociale Geografie,  
Faculteit der Managementwetenschappen,  
Radboud Universiteit Nijmegen, augustus 2017

# Psychische kwetsbare personen in de wijk

---

Onderzoek naar de practice in de omgang van psychische kwetsbare  
personen in de wijken Klarendal en St. Marten

Femke van der Horst, S4350537

Bachelorthesis Pre-master Sociale Geografie

Faculteit der Managementwetenschappen, Radboud Universiteit

Nijmegen, augustus 2017

Begeleider: José Muller en dr. Pascal Beckers

Aantal woorden: 19.468

Afbeelding omslag: unknown, think, contemplate, thought

Bron: Pixabay (rechtenvrij)

## Samenvatting

In dit onderzoek staat de omgang met psychisch kwetsbare personen in twee wijken van de gemeente Arnhem centraal. Dit onderwerp is actueel omdat er een toename is van psychisch kwetsbare mensen in de wijk. Door deze toename ondervinden buurtbewoners hinder en is er een toename aan maatschappelijk overlast. Deze toename is te verklaren door veranderingen in de zorg en de maatschappij. In de afgelopen jaren heeft er een decentralisatie plaatsgevonden met als doel psychisch kwetsbare mensen te laten participeren in de samenleving. Hierdoor ligt er nu meer zelfregie bij deze mensen en worden zij minder lang opgevangen door zorginstellingen.

Psychisch kwetsbare mensen zijn personen die tijdelijk verward gedrag kunnen vertonen. Hierdoor kunnen zij hun eigen veiligheid, of die van anderen, in gevaar brengen. In de omgang met psychisch kwetsbare mensen is ten eerste een duidelijke en passende communicatie van belang. Daarnaast is er passende preventie nodig om verward gedrag voor te zijn. Er is echter nog weinig bekend over hoe er op dit moment door professionals in de wijk wordt omgegaan met deze mensen. De vraag die in dit onderzoek centraal staat is daarom: wat is de practice in de omgang met psychische kwetsbare personen in de wijk Klarendal/St. Marten?

Om deze vraag te beantwoorden is er gebruik gemaakt van de practice theory, zie hoofdstuk 2. Deze theorie tracht de praktijk te beschrijven met behulp van drie elementen: *objects*, *competence* en *meaning*. In de practice 'omgaan met psychische kwetsbare mensen' wordt gekeken naar deze drie elementen. Bij *objects* gaat het onder andere om huisvesting, ontmoetingsruimte en capaciteit. Bij *competence* wordt er gekeken naar de vaardigheden en kennis de actoren nodig hebben om op een goede manier om te gaan met psychische kwetsbare mensen. Bij het laatste onderdeel, *meaning*, wordt getracht de betekenis van de praktijk in kaart te brengen. Deze elementen worden niet gezien als losstaande onderdelen, zij beïnvloeden elkaar wederzijds en bieden zo een volledig beeld van de praktijk.

Tijdens dit onderzoek is een literatuuronderzoek en casestudy uitgevoerd. De Literatuurstudie heeft zich op de probleemstelling gericht en de casestudy heeft zich in de wijken afgespeeld om een diepgaand en integraal proces weer te geven. De casus die in dit onderzoek centraal stond waren de wijken Klarendal en St. Marten. De aanleiding van deze casus was een incident dat 3 mei 2017 plaatsvond. Tijdens dit incident gijzelde een man twee personen, waarna hij dreigde een bomvest te laten ontploffen. Een dag later bleek de dreiging minder ernstig dan verwacht en werd er gesproken over een 'verwarde man'. Dit incident is een voorbeeld van een probleem dat in heel Arnhem geldt: Er is een toename van elf procent als het gaat om meldingen van mensen met verward gedrag.

De wijken Klarendal en St. Marten zijn twee levendige buurten en hebben een gemêleerde bevolkingssamenstelling. Om een compleet beeld te krijgen van de verschillende actoren in de wijk zijn er interviews gehouden met de volgende participanten: één ambulant begeleider van het RIBW, twee medewerkers van Team leefomgeving Noordwest Arnhem, één medewerker van het wijkteam, twee beheerders van woningcorporatie portaal, één beheerder van woningbouwcorporatie volkshuisvesting en de wijkagent.

Op basis van de data die uit de interviews naar voren zijn gekomen, zijn voor elk practice element conclusies getrokken. Ten eerste hebben de actoren genoeg middelen (*objects*) in de vorm van huisvesting en communicatie. Daarentegen ervaren alle actoren een hoge werkdruk, dat mogelijk te wijten is aan de toename van het aantal meldingen over psychisch kwetsbare personen die verward gedrag vertonen.

Wat betreft het element *competence*, worden de competenties die nodig zijn in de omgang met psychische kwetsbare personen belangrijk geacht. Hierbij gaat het vooral om duidelijke communicatie, goede observatie en signalerende vaardigheden. Zo kan goed worden geanticipeerd op problemen die dreigen te ontstaan.

Bij het derde element, de betekenis van de van de praktijk (*meaning*), kwam naar voren dat de tolerantie van de buurtbewoners zakt wanneer meer mensen met psychische kwetsbaarheden problemen veroorzaken. Volgens de actoren kan deze tolerantie stijgen wanneer er meer kennis is over de kwetsbaarheid van psychisch kwetsbare personen.

Op basis van het onderzoek wordt de volgende aanbeveling gegeven: wijkteams kunnen worden ingezet om de maatschappelijke tolerantie te vergroten voor psychische kwetsbare mensen. Wanneer deze mensen zich beter begrepen voelen zal dit er mogelijk ook toe leiden dat zij zich meer welkom voelen in de wijk.

## Inhoudsopgave

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Hoofdstuk 1: Inleiding.....                         | 1  |
| 1.1    Projectkader.....                            | 1  |
| 1.1.1 Toename verwarde personen .....               | 2  |
| 1.1.2 Van verzorgingsstaat naar zelfregie.....      | 2  |
| 1.1.3 Psychisch kwetsbare mensen .....              | 3  |
| 1.1.4 De omgang met psychische kwetsbaarheden ..... | 4  |
| 1.1.5 De actoren .....                              | 5  |
| 1.2 Doelstelling.....                               | 5  |
| 1.2.1 Vraagstelling .....                           | 5  |
| 1.2.2 Wetenschappelijke relevantie.....             | 5  |
| 1.3 Maatschappelijke relevantie .....               | 6  |
| Hoofdstuk 2 Theoretisch kader .....                 | 7  |
| 2.1 De practice theorie .....                       | 7  |
| 2.1.1 Doings and sayings.....                       | 7  |
| 2.1.2 Elementen .....                               | 8  |
| 2.2 Objects .....                                   | 9  |
| 2.3 Competence .....                                | 9  |
| 2.4 Meaning .....                                   | 10 |
| 2.5 Conceptueel model.....                          | 11 |
| Hoofdstuk 3 Methodologie .....                      | 12 |
| 3.1 Onderzoeksstrategie.....                        | 12 |
| 3.1.1 Literatuurstudie .....                        | 12 |
| 3.1.2 Semigestructureerde interviews .....          | 12 |
| 3.1.3 De casestudy.....                             | 12 |
| 3.1.4 Participanten .....                           | 13 |
| 3.1.5 Rol als onderzoeker .....                     | 13 |
| 3.2 Onderzoeksmateriaal .....                       | 13 |
| 3.2.1 Instrumenten.....                             | 13 |
| 3.2.2 Participanten .....                           | 14 |
| 3.3 Dataverwerking .....                            | 15 |
| Hoofdstuk 4 Casusbespreking .....                   | 16 |
| 4.1 De gemeente Arnhem .....                        | 16 |
| 4.2 Casusselectie .....                             | 18 |
| 4.2.1 De wijk Klarendal .....                       | 19 |
| 4.2.2 De wijk St. Marten .....                      | 19 |

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| 4.3 Actoren.....                             | 19 |
| 4.3.1 Team Leefomgeving.....                 | 19 |
| 4.3.2 Het wijkteam .....                     | 19 |
| 4.3.3 De woningcorporaties.....              | 20 |
| 4.3.4 RIBW.....                              | 20 |
| Hoofdstuk 5 Empirie .....                    | 21 |
| 5.1 Objects .....                            | 21 |
| 5.1.1 Documentatie.....                      | 21 |
| 5.1.2 Huisvesting en ontmoetingsruimte ..... | 21 |
| 5.1.3 Communicatiemiddelen.....              | 22 |
| 5.1.4 Capaciteit en tijd.....                | 23 |
| 5.2 Competences .....                        | 23 |
| 5.2.1 Ervaringen .....                       | 23 |
| 5.2.2 Vaardigheden .....                     | 24 |
| 5.2.3 Inhoudelijke kennis .....              | 25 |
| 5.2.4 Adaptatievermogen .....                | 25 |
| 5.2.5 Taken en activiteiten.....             | 25 |
| 5.2.6 Reflectievermogen.....                 | 26 |
| 5.3 Meaning .....                            | 27 |
| 5.3.1 Wet- en regelgeving.....               | 27 |
| 5.3.2 Nieuwe taken en activiteiten .....     | 27 |
| 5.3.3 Perspectief op de toekomst .....       | 28 |
| 5.3.4 Ervaringen uit het verleden.....       | 28 |
| 5.3.5 Maatschappelijke tolerantie.....       | 29 |
| Hoofdstuk 6 Conclusie .....                  | 30 |
| 6.1 Practice theory.....                     | 30 |
| 6.1.1 Objects .....                          | 30 |
| 6.1.2 Competence .....                       | 31 |
| 6.1.3 Meaning .....                          | 32 |
| 6.2 Reflectie op de resultaten .....         | 33 |
| 6.2.1 Beperkingen van het onderzoek.....     | 34 |
| 6.3 Aanbevelingen .....                      | 34 |
| 6.4 Reflectie van de onderzoeker.....        | 35 |
| Bronnen.....                                 | 38 |
| Bijlagen.....                                | 42 |
| Bijlage I Interviewgids .....                | 42 |
| Bijlage II uitkomsten ATLAS.ti.....          | 44 |

# Hoofdstuk 1: Inleiding

## 1.1 Projectkader

“Het aantal meldingen over verwarde personen is ook afgelopen jaar weer fors gestegen. De politie kreeg in 2016 ongeveer 75.000 telefoontjes over mensen met verward gedrag, zo'n 14 procent meer dan het jaar ervoor. Sinds 2011 is het aantal meldingen bijna verdubbeld; het waren er toen 40.000. Ook zijn de situaties volgens de politie steeds ernstiger en zijn er vaker wapens bij betrokken. Volgens voorzitter Onno Hoes van het Schakelteam Mensen Met Verward Gedrag komt de stijging van het aantal meldingen door de toenemende aandacht voor het probleem. Ook wonen patiënten in de geestelijke gezondheidszorg langer thuis, doordat er in instellingen minder plek is. ‘De persoon die eerst in een instelling zat, heeft niet per definitie minder zorg nodig’, zegt Hoes.” (NOS, 2017).

Nadat in 2015 de decentralisatie van start is gegaan, heeft de gemeente Arnhem een project opgestart waarbij mensen langer zelfstandig thuis wonen. Het gaat hierbij in eerste instantie om oudere mensen. De zorg voor deze mensen en alle andere burgers met betrekking tot de thema's wonen en zorg ligt vanaf 2015 bij de gemeente (Companen, 2017). De gemeente Arnhem heeft onderzocht welke preventiebehoefte en intentie bij Arnhemmers boven de 55 jaar bestaat om hun huis levensloopbestendig te maken. Bovenstaand bericht geeft aan psychische kwetsbare personen langer thuis blijven wonen. Dit gaat in veel gevallen goed, maar in sommige gevallen raken mensen verward, waardoor buurtbewoners hinder kunnen ondervinden. In Arnhem is dit op 3 mei 2017 gebeurd. Er vond een gijzeling plaats in de wijk Klarendal. Een dag later bleek het niet om een terroristische aanslag te gaan, zoals eerst gedacht werd, maar om een buurtbewoner met psychische klachten (van Vegt, 2017). Dit voorval wordt in voorliggend onderzoek gebruikt om verder te onderzoeken hoe de praktijk eruit ziet. Dit onderzoek zal door middel van interviews met verschillende actoren, zoals bijvoorbeeld woningbouwcoöperaties, GGZ-instelling en wijkteams de volgende vraag beantwoorden:

Wat is de practice in de omgang met psychisch kwetsbare personen in de wijken Klarendal en St. Marten?

Om deze praktijksituatie te onderzoeken, wordt gebruikgemaakt van de practice theorie. Deze theorie is ontworpen door sociale wetenschappers en gebaseerd op sociale activiteiten, ofwel de manier waarop mensen met elkaar omgaan. Door middel van deze theorie kan betekenis worden gegeven aan de wijze waarop de omgang met psychisch kwetsbare personen plaatsvindt. Tevens helpt dit om inzicht te geven in welke elementen van belang zijn in de omgang. In dit onderzoek wordt gekeken naar hoe deze elementen nu worden ingezet en waar nog verbetering mogelijk is om optimaal gebruik te maken van deze elementen (Shove et al., 2012). Hoofdstuk 2 geeft nader inzicht in het theoretisch kader.

De reden van de keuze voor de twee genoemde wijken Klarendal en St. Marten komt voort uit de vraag van de woningcorporatie in St. Marten. Deze woningcorporatie verhuurt woningen in de wijk en heeft vaker te maken met problematiek rondom psychisch kwetsbare personen. De gijzelaar uit bovengenoemde situatie huurde een woning van deze corporatie. Klarendal is een wijk die tegen St. Marten aanligt en veel sociale huurwoningen heeft. De woningcorporatie in Klarendal heeft eveneens regelmatig te maken met incidenten veroorzaakt door verwarde bewoners. Beide corporaties geven aan te worstelen met deze problematiek en zijn op zoek naar handvatten hoe hier mee om te gaan.

### 1.1.1 Toename verwarde personen

Er is een landelijke toename van het aantal verwarde personen. In de regio Gelderland is de toename zeer groot (Politie, 2016; Gelderlander, 2017). Deze toename is niet alleen toe te schrijven aan het feit dat er daadwerkelijk meer incidenten zijn, maar ook dat de meldingen beter geregistreerd worden. Meldingen die worden gedaan kunnen gaan om verschillende incidenten die door dezelfde persoon zijn veroorzaakt. Hierdoor is misschien geen sprake van meer verwarde personen maar wel van meer incidenten (Gelderlander, 2017; Aanjaagteam Verwarde Personen, 2016). Er zijn wekelijks berichten in het nieuws waarbij verwarde personen een rol spelen en waarbij de veiligheid van buurtbewoners niet is gegarandeerd. In Arnhem heeft begin mei een groot incident plaatsgevonden, waarbij een wijkbewoner andere wijkbewoners gijzelde en aangaf een bomvest te dragen (van Vegt, 2017). Dit zijn grote incidenten die veel impact hebben op de samenleving. Een ander groot incident dat in Nederland heeft plaatsgevonden, was op Koninginnedag in 2009, toen een psychisch kwetsbaar persoon met zijn auto op een menigte is ingereeden. Verder is in april 2011 in Alphen aan de Rijn een schietincident voorgevallen door een verward persoon in een winkelcentrum. Dit heeft veel indruk gemaakt op de Nederlandse bevolking. Door de incidenten en de toename van berichten heeft de Rijksoverheid in september 2015 het Aanjaagteam verwarde personen ingeschakeld. Dit team is samengesteld uit diverse disciplines en werkt verspreid over het land. Zij hebben zich de afgelopen twee jaar bezig gehouden met de kwetsbare personen (Rijksoverheid, 2015a). Op landelijk niveau is hier nog steeds aandacht voor. Het aanjaagteam krijgt een intensieve rol waarbij de doelstelling is persoonlijk leed en maatschappelijke overlast te voorkomen (Schakelteam voor personen met verward gedrag, 2016).

### 1.1.2 Van verzorgingsstaat naar zelfregie

Verwarde personen wonen in de wijk en door het veranderde beleid wonen steeds meer mensen die risico lopen als personen met verward gedrag in de wijk. De gemeente werd vanaf januari 2015 verantwoordelijk voor zijn burgers op het gebied van zorg en wonen. Daarnaast werd de gemeente verantwoordelijk voor de zorginkoop in de regio. Dit heeft voor veel zorginstellingen en organisaties grote gevolgen gehad. Door de decentralisatie en de druk om de groei in de GGZ-sector te stoppen, hebben er grote veranderingen plaatsgevonden (Helderman, 2016). Naast gemeenten hebben ook woningcorporaties meer verantwoordelijkheid. Oudere mensen en psychisch kwetsbare mensen huren hun woning bij een woningcorporatie (Baetsen, 2005). Dit betekent dat corporaties keuzes moeten maken waar zij deze burgers plaatsen. Deze kwetsbare mensen komen uit zorginstellingen en hebben vaak nog ambulante hulpverlening. De samenwerking met de zorginstellingen is hierbij belangrijk (Platform 31, 2017). De coöperaties hebben tevens een signalerende functie. De gemeente en samenwerkingspartners krijgen het advies om preventie en vroeg signaleren van problemen centraal te zetten (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2012). De verschillende stakeholders zijn zich bewust van waar hun verantwoordelijkheid ophoudt. Hierdoor vallen mensen met ernstige psychische klachten in soortgelijke situaties tussen wal en schip. Het Trimbos instituut pleit voor overkoepelende verantwoordelijkheid (Trimbos, 2016). De veranderingen vragen om meer samenwerking, ook om deze preventie en het vroegtijdig signaleren te waarborgen. Verschillende partijen zijn hierbij belangrijk: bureaus, hulpverleners, families, wijkagenten en wijkcoaches. Zij zullen samen de handen ineen moeten slaan (Aanjaagteam Verwarde Personen, 2016; van Steden & Weimar, 2016).

Psychisch kwetsbare mensen zijn niet nieuw. De afgelopen decennia hebben echter veranderingen plaatsgevonden in de omgang met psychisch kwetsbare mensen. Waar deze mensen vroeger werden opgevangen in tehuisen in de bossen, moet de opvang tegenwoordig steeds meer in de maatschappij. Eerder werden zorginstellingen in de wijk gebouwd en nu verblijven deze psychisch verwarde mensen in hun eigen woning in de wijk (Aanjaagteam langer zelfstandig wonen, 2016). Nederland wil van zorgstaat naar participatiestaat. Dit betekent dat burgers meer zelf verantwoordelijk zijn. Daarnaast wordt een groter beroep gedaan op het sociaal netwerk van mensen en is de rol van de mantelzorger steeds belangrijker (Aanjaagteam langer zelfstandig wonen, 2016). In 2013 is er voor het eerst over gesproken om de verzorgingsstaat aan te passen en meer richting een participatiesamenleving te

ontwikkelen. Hierbij moeten burgers actief meedoen en bij problemen eerst zelf hun oplossing bedenken. De zogenoemde Participatiewet moet hierbij helpen. De gemeente heeft vanaf 2015 de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Participatiewet. Door middel van de Participatiewet wil de overheid bereiken dat zoveel mogelijk mensen volwaardig mee kunnen doen in de samenleving (Rijksoverheid, 2017a). Dit bespaart kosten omdat er meer beroep wordt gedaan op mantelzorgers, en het geeft mensen ook meer eigen regie om hun zorg uit te kiezen en in hun eigen huis te genezen (Aanjaagteam langer zelfstandig wonen, 2016). De reden dat hiervoor wordt gekozen in Nederland is vooral kostenbesparing. Gemeenten zijn verantwoordelijk geworden voor de eigen burgers op het gebied van zorg, werk en wonen (Helderman, 2016).

Naast het motief van kostenbesparing speelt een andere reden mee om te decentraliseren. Het motief is dat er op deze wijze op lokaal niveau meer betrokkenheid is en hierdoor meer innovatie (Bossert, 1998). De effecten van de decentralisatie zijn het stimuleren van burgerparticipatie. De overheid krijgt een faciliterende in plaats van een verzorgende rol (Putman, 1993).

In 2015 is tevens de Woningwet aangepast. Dit betekende voor corporaties dat hun beleid moest veranderen. Hun corebusiness blijft het verhuren van huizen in sociale sectoren voor lage inkomens. Daarbij kunnen corporaties gebouwen bouwen die de maatschappij ten goede komen, zoals huurhuizen, maar hieraan zijn regels verbonden (Rijksoverheid, 2015b). Corporaties krijgen de verantwoordelijkheid om geschikte woningen te leveren, zodat mensen langer zelfstandig thuis kunnen wonen (Platform 31, 2017). De corporaties geven aan dat zij er in deze transitie behoefte aan hebben om kennis met de gemeente te blijven delen. De corebusiness is het verhuren van woningen, maar corporaties signaleren veel. Door de veranderde wet en doordat mensen langer zelfstandig thuis wonen, ontstaan er zorgen bij corporaties over waar welke verantwoordelijkheid ligt (Companen, 2015).

De gemeente Arnhem heeft een regierol in het langer zelfstandig wonen (Companen, 2017). In de gemeente Arnhem spreekt men over de paradox in de relatie met de overheid. Sommige burgers willen meer vrijheid voor projecten, terwijl er daarnaast kwetsbare burgers zijn die behoefte hebben aan meer hulp (gemeente Arnhem, 2017a). Dit onderzoek richt zich op de wijken Klarendal en St. Marten.

### 1.1.3 Psychisch kwetsbare mensen

In de inleiding wordt gesproken over verwarde personen. Dit is volgens wetenschappers en professionals te breed en te vaag. Er wordt ook wel gesproken over een containerbegrip (Trimbos, 2016 Verwarring rond verwarde mensen; GGZ Nederland, 2017; Koekkoek, 2017).

Uit de psychiatrie is voor de volgende definitie gekozen: "Onder verwarde personen verstaan we eenieder die vanwege zijn al dan niet tijdelijke verstoorde oordeelsvermogen gedrag vertoont waarmee hij een bedreiging vormt voor zichzelf, enige ander of de openbare orde en veiligheid" (PsyNed, 2017; Aanjaagteam verwarde personen, 2016). De voorkeur gaat daarom uit naar de term psychisch kwetsbare personen. Voorbeelden van psychisch kwetsbare personen zijn personen die kunnen lijden onder psychiatrische problemen, verslaving, licht verstandelijke beperkingen, of dementie. Vaak speelt niet slechts een van deze zaken, maar is er een combinatie met andere problemen zoals schulden, dakloosheid, werkloosheid, verlies van dierbaren, eenzaamheid, onverzekerd zijn of illegaliteit. Ondanks dat het begrip verwarde personen niet breed wordt gedragen, heeft het ook kansen geboden. In verschillende onderzoeken en beleidsstukken wordt over dit begrip gesproken. Een voorbeeld hiervan is het aanjaagteam dat is aangesteld, waarin de term kansen heeft geboden om breed te kijken naar problemen en oplossingen (GGZ Nederland, 2017). In dit verslag zal echter gesproken worden over kwetsbare personen of mensen met verward gedrag.

#### 1.1.4 De omgang met psychische kwetsbaarheden

Het begrip omgang is een breed begrip en wordt in dit stuk nader toegelicht. Als eerste wordt omgang in dit onderzoek gezien als sociaal contact. Het sociale contact kan zowel face to face, digitaal via mail of telefonisch plaatsvinden. Het sociale contact is vooral gericht op communicatie. Dit is zowel verbaal als non-verbaal. In de literatuur wordt benadrukt dat in de omgang met kwetsbare mensen een aantal elementen centraal staan (zie figuur 1).



Figuur 1: De vier elementen van het gezamenlijk perspectief (Schakelteam voor personen met verward gedrag, 2016)

In de omgang met psychisch kwetsbare mensen is communicatie belangrijk. In communicatie met elkaar zal rekening moeten worden gehouden met de ontvanger. Bij psychisch kwetsbare mensen is duidelijke communicatie belangrijk, want duidelijke communicatie bevordert de samenwerking met psychisch kwetsbare mensen. In deze samenwerking is het belangrijk dat de verwachtingen van beide kanten helder zijn (Vermeer, 2014). Zoals in figuur 1 staat weergegeven, is het van belang dat iedereen weet wie welke regie en eigenaarschap heeft. Naast deze heldere afspraken is het belangrijk om aan te sluiten bij de cliënt, door te kijken naar de behoefte en het aansluiten bij de leefwereld van de persoon (Schakelteam voor personen met verward gedrag, 2016). In contact met een psychisch kwetsbaar persoon gaat het erom diens communicatie te interpreteren en te begrijpen wat de persoon bedoelt. Een moeilijk patiënte wordt gekenmerkt door zijn bijzondere manier van hulp kunnen vragen. Hierdoor bestaat de kans dat ze door de hulpverlening of naasten minder goed worden begrepen (Vermeer, 2014). De omgang met psychisch kwetsbare mensen vraagt hierin soms aanpassing, zoals ook hierboven wordt aangegeven. Zoals de figuur aangeeft, moeten signalen in de omgang snel worden opgepakt. De signalen kunnen opgepakt worden door tijdens een gesprek te observeren welke signalen een bewoner of cliënt afgeeft (Schakelteam voor personen met verward gedrag, 2016). In de omgang met psychisch kwetsbare personen is de context van het contact belangrijk. Deze context is in principe zakelijk van aard. Toch is hier een aantekening bij te maken omdat het gaat over kwetsbare mensen, en daarom zal de omgang anders zijn dan tussen twee netwerkpartners of

de actoren zelf. In het contact met de psychisch kwetsbare personen moet de hulpverlener zich comfortabel voelen. Dit is belangrijk omdat ze soms keuzes moeten maken die het snijvlak zijn tussen vrijwillige hulp en dwang (Schakelteam voor personen met verward gedrag, 2016).

Door de toename van het aantal psychisch kwetsbare mensen in de wijk hebben ook wijkbewoners meer te maken met deze doelgroep. Het is aannemelijk dat ze in de omgang niet bij elkaars leefwereld aansluiten. Zij zullen elkaar hierdoor minder goed begrijpen. Uit onderzoek is gebleken dat het positief werkt als buurtbewoners de psychisch verwarde mensen beter begrijpen en met elkaar in contact komen. Dit kan door hiervoor een ruimte te creëren, bijvoorbeeld een buurthuis (Maas, 2016).

### 1.1.5 De actoren

Door middel van de practice theorie wordt onderzocht hoe de omgang is met psychisch kwetsbare mensen. Dit wordt gedaan door verschillende actoren te interviewen. Het gaat hierbij om werknemers van woningcorporaties, de teams leefomgeving, wijkteams, en werknemers van een GGZ-instelling. Er is hiervoor gekozen omdat woningcorporaties de verhuurders van de huizen zijn en tevens verantwoordelijk zijn voor hun huurders (Companen, 2017; platform 31, 2017). Daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor het woonklimaat van hun huurders. De teams leefomgeving kunnen namens de buurt spreken want zij weten wat er in de wijk speelt en welke meningen en zorgen er zijn (Gemeente Arnhem, 2017b). Uit de gesprekken met verschillende professionals kwam tevens de wijkagent naar voren als spil in de wijk.

## 1.2 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om te beschrijven hoe de omgang tussen psychisch kwetsbare personen en de experts verloopt in de wijken Klarendal en St. Marten. Om de omgang in kaart te brengen, zal de practice theorie worden gebruikt. De resultaten zullen worden afgeleid uit semigestructureerde interviews met de verschillende actoren. Door dit onderzoek is de verwachting dat er meer zicht komt op hoe de praktijk zich heeft ontwikkeld na het veranderende beleid in de zorg en wonen. Met het in kaart brengen van de praktijk zullen zowel positieve punten naar voren komen alsook punten waarvoor nog aandacht nodig is. In dit onderzoek wordt niet de nadruk gelegd op het oplossen van de problemen die spelen bij psychisch kwetsbare mensen. De kans is aanzienlijk dat er altijd problemen zullen blijven bestaan bij mensen die psychisch kwetsbaar zijn (Schakelteam verwarde personen, 2016).

### 1.2.1 Vraagstelling

De vraag die in dit onderzoek centraal staat, is: wat is de practice in de omgang met psychisch kwetsbare personen in de wijken Klarendal en St. Marten?

Met behulp van de volgende deelvragen zullen de doelstelling en de centrale vraag in dit onderzoek beantwoord worden:

- o Wat zijn de middelen van de actoren?
- o Wat zijn de competenties van de actoren?
- o Wat is de meaning van de actoren?

De onderzoeksvraag die in dit onderzoek centraal staat, zal worden beantwoord door een kwalitatieve casestudy. Door middel van interviews met verschillende actoren zal antwoord worden gegeven op de deelvragen.

### 1.2.2 Wetenschappelijke relevantie

Omdat de ontwikkeling die heeft plaatsgevonden zeer recente is, is er nog weinig onderzoek gedaan naar hoe deze veranderingen worden geïmplementeerd en hoe de uitwerking hiervan is. In dit onderzoek wordt de praktijk van de woningcorporatie, Team Leefomgeving en GGZ in kaart gebracht. Om een volledig beeld te geven van de factoren die een rol spelen bij incidenten waarbij de drie

organisaties samenwerken, worden de kernelementen uit de practice theorie als uitgangspunt gebruikt (Shove et al., 2012; Reckwitz, 2002). Deze theorie is nog niet eerder gebruikt om deze praktijk in kaart te brengen. De practice theorie kan een bijdrage leveren aan inzichtelijk maken van sociale situaties en gewoontes in het doen en laten van mensen. De practice theorie neemt hier het geheel mee en kan worden onderverdeeld in drie elementen, te weten de competenties, middelen en meaning. Door deze drie elementen inzichtelijk te maken en de veranderingen in de praktijk te zien, is het mogelijk om deze praktijk te veranderen (Bleu et al., 2014; Caldwell, 2012). Dit onderzoek draagt eraan bij om een beeld te krijgen van hoe de daadwerkelijke omgang is met kwetsbare mensen in de wijk.

### 1.3 Maatschappelijke relevantie

Zoals in de inleiding beschreven staat, is het relatief kort geleden dat de gemeente meer verantwoordelijkheid heeft gekregen op het gebied van wonen en zorg. Het was voor elke gemeente zoeken naar de juiste manier om deze verantwoordelijkheid te delegeren. Er is weinig onderzoek gedaan op lokaal niveau naar interventies die helpend zijn bij psychisch kwetsbare personen (Aanjaagteam Verwarde Personen, 2016). In de afgelopen jaren zijn vaker krantenkoppen te zien die te maken hebben met verwarde mensen in de gemeente, zoals “Veel meer schade door verwarde huurders” en “Meer overlast verwarde huurders door decentralisatie” (NOS, 2017). Als reactie op deze situatie heeft de Rijksoverheid ervoor gekozen om een aanjaagteam voor verwarde personen aan te stellen. Dit rapport moet voor de VNG een leidraad zijn voor de omgang met deze mensen in de wijk. De subsidie voor dit team is verlengd tot 2018. Hieruit kan de conclusie worden getrokken dat er meer onderzoek nodig is (Aanjaagteam Verwarde Personen, 2016). De relevantie van verder onderzoek naar dit onderwerp is daarom aanzienlijk.

## Hoofdstuk 2 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk zal de practice theorie worden toegelicht. Daarbij zal worden beschreven hoe de practice theorie wordt toegepast in dit onderzoek (Shove et al., 2012).

### 2.1 De practice theorie

De practice theorie is een theorie beïnvloed door het werk van Antony Giddens, Bourdieu en Foucault (Reckwitz, 2002). Deze sociale wetenschappers keken allemaal naar sociale activiteiten, ofwel de manier waarop mensen met elkaar omgaan.

De practice theorie probeert de relatie te verklaren tussen de menselijke acties enerzijds en het systeem anderzijds. De theorie tracht de antinomie op te lossen tussen traditionele structurele benaderingen en benaderingen die proberen alle sociale verschijnselen uit te leggen in termen van individuele acties, zoals het methodologisch individualisme (Reckwitz, 2002; Caldwell, 2002). De individuele acties vormen de practice. Dit woord stamt uit het Duits en het kan naar het Nederlands vertaald worden als praktijk en praxis (Reckwitz, 2002). De praktijk kan in dit onderzoek worden verklaard als de gebruikelijke wijze van doen en de theorie die hieraan ten grondslag ligt. Het uitvoeren van een praktijk gebeurt door geroutineerd gedrag. Het herhaalde gedrag binnen een activiteit is vaak onbewust. De mentale en lichamelijke acties in de praktijk worden instinctief uitgevoerd (Shove, 2012; Caldwell 2002). Deze theorie kijkt naar hoe oorzaken de huidige praktijk hebben beïnvloed (Shove, 2012). De theorie neemt hierbij een ontologische benadering aan (Reckwitz, 2002; Simonsen, 2007).

Deze theorie is erop gericht om deze kennis en vaardigheden open te leggen en heeft een beschrijvend karakter. Hierbij wordt enerzijds naar de macrostructuren gekeken en anderzijds naar de individuele activiteiten. De theorie kijkt naar de kwaliteit van de practice en niet naar de kwaliteiten van individuen (Reckwitz, 2002 en Nicolini, 2010). De praxis, waarbij mensen de samenhangende activiteiten uitvoeren, staat in deze theorie centraal. De bijzonderheid van deze theorie zit in specifiek gedrag en invloeden van structuren (Simonsen, 2007; Reckwitz, 2002).

De practice theorie gaat ervanuit dat impliciete processen geëxpliciteerd moeten worden. Deze theorie is erop gericht om de veranderende praktijk bloot te leggen. Door de praktijk te onderzoeken aan de hand van acties, doings en sayings, kan deze expliciet worden gemaakt (Shove, 2012; Caldwell, 2012).

#### 2.1.1 Doings and sayings

De practice theorie richt zich zoals hierboven is beschreven op het verbinden van activiteiten. In de theorie bestaat een practice uit het gedrag (doing) en de communicatie (saying) van individuen die in een activiteit worden uitgevoerd. De doings en sayings komen voort uit uiteenlopende motieven en uiteenlopende voornemens (Everts et al., 2011). Deze motieven en voornemens en de hierop voortbordurende acties veranderen en transformeren in de loop van de tijd. De veranderende activiteiten kunnen worden verklaard door de relatie van structuren en acties van individuen in een samenlevingssysteem (Reckwitz, 2002).

Naast de doings en sayings wordt bij de practice theorie gekeken naar instrumenten en objecten die in de praktijk worden gebruikt. Deze materialen vormen een onderdeel van een activiteit (Shove et al, 2002). Hoe de instrumenten en materialen worden gebruikt, hangt af van verschillende factoren. Hierbij spelen de waarden en normen mee die de individu en het systeem hierbij hanteren. Tevens worden de kennis en de mogelijkheid tot het gebruikmaken van objecten hierbij meegenomen (Reckwitz, 2002). De practice theorie kenmerkt zich door niet naar individuele acties te kijken maar naar de practice die door een breed scala aan onderdelen wordt gevormd, zoals de wettelijke maar ook ongeschreven regels (Caldwell, 2012). Deze verschillende factoren zoals kennis, materialen en hoe het systeem hierna kijkt, kunnen worden onderverdeeld in drie elementen (Shove et al, 2002). Deze drie elementen vormen de basis voor dit onderzoek en zullen hieronder verder worden toegelicht.

### 2.1.2 Elementen

Zoals hierboven is weergegeven, is een praktijk een patroon dat gevuld kan worden door een veelheid van unieke acties die in de praktijk ontstaan. Het enkele individu handelt dan als de 'drager' van een praktijk. In feite zijn dit verschillende praktijken. Zo is hij niet alleen een drager van patronen van lichamelijk gedrag, maar ook van bepaalde routinematige manieren van begrijpen (Caldwell, 2012). Bovendien is de practice als een 'nexus of doings en sayings' (Simonsen, 2007). Om deze practice inzichtelijk te maken, wordt gebruikgemaakt van elementen.

In de theorie worden de kernelementen op de volgende wijze samengevat (Shove et al, 2002):

- Materials (objects, consumer goods and infrastructures);
- Competence (including understandings of the situations; practical know-how)
- Meanings (including embodied understandings of social significance of the practice and past experiences of participation)

Allereerst wordt binnen de practice theorie gesproken over objecten. In de praktijk zijn deze objecten ingebed en met behulp van kennis gebruikt (Reckwitz, 2002). De materialen die gebruikt worden binnen een activiteit hangen af van de materialen die aanwezig zijn, maar ook van de waarden en normen die in de structuur gelden. De objecten worden door lichamelijke acties geroutineerd gebruikt. de herhaling van de geroutineerde activiteit, houdt de praktijk in stand. Zonder deze herhaling zou de praktijk ophouden te bestaan (Everts et al, 2011).

Naast de objecten wordt het gedrag beïnvloed door de competenties van een individu. Bij deze activiteiten vindt ook mentaal een routine plaats, in het begrip van kennis en het gebruik van voorwerpen (Reckwitz, 2002). Deze conventionele 'mentale' activiteiten van het begrijpen en weten hoe, zijn noodzakelijke elementen. Ze vormen de kwaliteiten van een praktijk waarbij het enkele individu deelneemt, niet de kwaliteiten van het individu (Caldwell 2012 en Simonsen 2007).

Het derde element kan worden omschreven als de betekenis van de praktijk. De praktijk past zich aan de huidige gewoontes en ontwikkelingen in de maatschappij aan (Shove, 2012). Deze theorie richt zich op de huidige praktijk maar kijkt ook naar hoe deze huidige praxis zich heeft ontwikkeld. Hierbij kan gedacht worden aan wetten en regels die worden bepaald door overheden, maar er zijn daarnaast ongeschreven regels die in de loop der jaren veranderen (Reckwitz, 2012). Voorbeelden in de praktijk zijn terug te vinden in het roken van sigaretten en het koken van een maaltijd. In beide practice hebben veranderingen plaatsgevonden door veranderingen in de maatschappij. Door de magnetron en het aanbod in magnetronmaaltijden is het makkelijke om een kant-en-klare maaltijd te halen. Hierdoor is de practice van koken veranderd (Shove, 2012). De structuur, zoals wetgeving of andere maatschappelijke ontwikkelingen zijn van invloed op een practice. Dit kan zowel positief als negatief zijn (Everts et al., 2010 en Reckwitz, 2012).

Door deze elementen van de practice te benadrukken en expliciet te maken, kunnen veranderingen in sociale waarden en normen teweeggebracht worden (Shove, 2016). In dit onderzoek zal de nadruk niet liggen op het teweegbrengen van sociale veranderingen. Het onderzoek zal zich richten op het expliciet maken van de practice van de omgang met psychisch kwetsbare mensen in de wijk. Zoals hierboven aangegeven is, zijn de drie elementen niet uitgekristalliseerd. De drie elementen kunnen op verschillende manieren belicht en beschreven worden. De literatuur geeft aan dat de methode om deze theorie toe te passen, afhangt van de vraagstelling van het onderzoek (Shove, 2017).

Dit betekent dat er geen toegepaste lijsten of begrippen bestaan die kunnen worden getoetst. In dit onderzoek zijn de drie elementen op de huidige praktijk gelegd en aan de hand van de praktijk zijn passende onderdelen gevormd. Deze onderdelen zijn bepaald door de theorie over de omgang met psychisch kwetsbare mensen en de kennismakingsinterviews met de gemeente Arnhem. In dit onderzoek zal de praktijk worden beschreven aan de hand van interviews met actoren.

In de volgende alinea worden de elementen verder toegelicht en door middel van voorbeelden verduidelijkt. Als laatste wordt beschreven hoe dit onderzoek de elementen hanteert.

## 2.2 Objects

Het eerste element objects kan ook materialen worden genoemd. Een praktijk hangt vaak samen met de middelen die tot beschikking staan (Caldwell, 2012) (Reckwitz, 2002). Deze objecten veranderen met de tijd mee. Het gaat hierbij niet alleen om objecten zoals voorwerpen maar ook om objecten zoals de tijd en middelen (Shove et al., 2002). Het uitvoeren van een praktijk kan niet zonder instrumenten. Met instrumenten kunnen vele aspecten worden benoemd. Dit is te zien bij de practice van een maaltijd bereiden. In de loop van tijd zijn de materialen die bij koken worden gebruikt, veranderd en aangepast. Door de veranderingen die in de loop van de jaren plaatsvinden en door de uitvinding van nieuwe voorwerpen is de praktijk veranderd. Naast het voorbeeld dat in paragraaf 2.1.3 is genoemd, te weten de vernieuwing van materialen in de keuken, spelen er meer objecten een rol in de practice van een maaltijd bereiden, zoals tijd en capaciteit. De tijd die in de huidige maatschappij voor koken wordt gebruikt, is korter dan bijvoorbeeld twintig jaar geleden (Shove, 2012). Door de jaren heen veranderen deze objecten en ze passen zich aan de huidige samenleving aan (Reckwitz, 2002). In paragraaf 2.2, zal een voorbeeld worden besproken van een object. In dit voorbeeld gaat het over een label toevoegen aan voedsel. In dit onderzoek wordt onderzocht of een label kan bijdragen aan het vergroten van kennis (Spaargaren, 2013).

In dit onderzoek is de verwachting dat objecten vooral van functionele aard zijn. Objecten zullen kunnen bijdragen als hulpmiddelen zoals een telefoon en computer. Naast communicatiemiddelen als telefoon en mail wordt het onderdeel documentatie meegenomen. In dit onderzoek zal naar voren komen hoe deze middelen worden ingezet en welke functie deze in de praktijk hebben. De praktijk die in dit onderzoek wordt onderzocht, is het omgaan met psychisch kwetsbare mensen. In deze omgang gebruiken experts zichzelf als een instrument. Het vermoeden is dat contact, naast digitaal of telefonisch, vooral face-to-face zal plaatsvinden. Daarnaast moet bij objecten gedacht worden aan huisvesting van professionals zoals hun kantoor en ontmoetingsruimte. In dit onderzoek wordt gekeken welke objecten een rol spelen en waar deze professionals eventueel tegenaan lopen.

## 2.3 Competence

Het tweede kernelement in de practice theorie is competence. Met competence worden de knowhow of 'skills' bedoeld (Shove, et al, 2002). Het gaat om de vaardigheid en de kennis om taken uit te voeren. In de praktijk gebeurt het uitvoeren via geroutineerde lichamelijke acties. Toch zijn al die acties ingebed door de kennis en vaardigheden die ieder individu zich eigen heeft gemaakt. De experts voeren hun taken uit via geroutineerde lichamelijke acties en zijn zich hiervan niet bewust (Caldwell, 2002). Zij beschikken echter over de vaardigheden en kennis om een praktijk uit te voeren. Aan de basis van deze acties liggen de kennis en vaardigheden die zij zich door de jaren heen eigen hebben gemaakt (Reckwitz, 2002). Een voorbeeld hiervan kan worden gevonden in het onderzoek naar hoe kennis over de ecologische voetafdruk van levensmiddelen kan bijdragen aan een veranderende praktijk, zoals het nuttigen van een lunch in een kantine. De onderzoekers hebben in een universiteitskantine CO2 labels toegevoegd aan levensmiddelen en daarna via kwalitatief en kwantitatief onderzoek onderzocht wat het resultaat hiervan was. Uit het onderzoek kwam naar voren dat door deze labels niet direct een gedragsverandering plaats zal vinden maar dat het toevoegen van labels eraan kan bijdragen om kennis te vergroten en een dialoog te starten. Hierbij moet rekening gehouden worden met de plaats en ruimte waar de labels worden toegekend. De universiteitskantine waar dit onderzoek werd uitgevoerd, staat erom bekend een groter bewustzijn op het gebied van duurzaamheid te hebben (Spaargaren et al, 2013).

In dit onderzoek zal onderzocht worden welke vaardigheden en kennis de experts noemen. Dit wordt vergeleken met de literatuur uit hoofdstuk 1. Naast competenties die de experts zelf noemen, zal dit onderzoek zich richten op hoe deze kennis en vaardigheden zijn verworven. Het omgaan met mensen is een niet uitgeschreven praktijk: het is aanpassen aan de situatie (Vermeer, 2014). Er zullen dus verschillende dimensies komen kijken bij de omgang met psychisch kwetsbare mensen. Bij

vaardigheden gaat het niet alleen om het juist kunnen uitvoeren, maar ook om het hebben van de kennis waaruit men de benodigde informatie kan halen. Om in kaart te brengen welke vaardigheden nodig zijn, zal expliciet worden onderzocht welke taken en activiteiten de expert uitvoert. Omdat de omgang met psychisch kwetsbare mensen een baan is waarbij de als expert zelf het eigen instrument is, is het van belang dat de expert adaptatie- en reflectievermogen heeft. Daarom zijn deze dimensies meegenomen in dit onderzoek.

## 2.4 Meaning

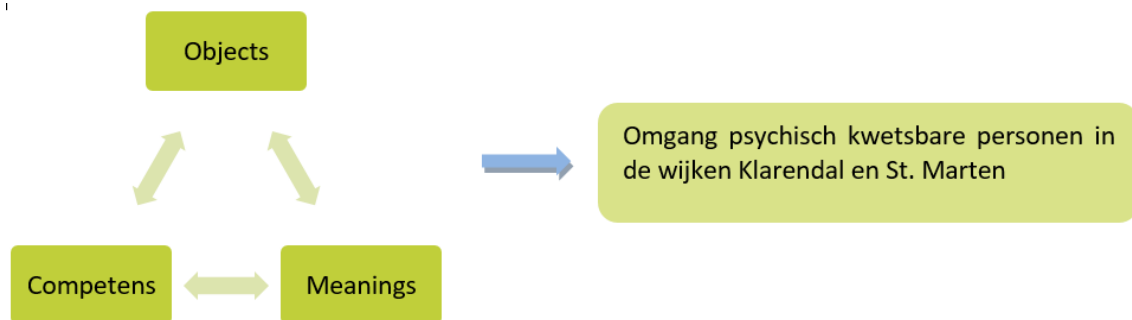
Met meaning wordt bedoeld de betekenis die aan de practice wordt gegeven. Het individu dat de praktijk beoefent, is onderdeel van de meaning en de verandering. Deze betekenis van de praktijk komt voort uit sociale waarden en normen, ervaringen uit het verleden en de randvoorwaarden die de praktijk heeft. De experts die werkzaam zijn in de praktijk, hebben naast hun competenties ook hun werkzaamheden gebaseerd op bepaalde waarden. Deze waarden kunnen worden gevormd door de maatschappij. Daarnaast spelen wet- en regelgeving een rol in veranderend beleid en waarden. Een voorbeeld hiervan is de practice van het nemen van een douche. Vroeger was het normaal dat er kort en snel werd gedoucht om schoon te worden. Het nemen van een douche heeft in de huidige tijd meerdere functies, zoals ontspannen of wakker worden (Shove, 2012). Om de praktijk te begrijpen, is het belangrijk om de functie van de praktijk te onderzoeken. Het zegt namelijk iets over welke betekenis aan de praktijk wordt verleend (Caldwell, 2012).

De omgang met psychisch kwetsbare mensen is voor de professionals in eerste instantie zakelijk, maar daarnaast speelt vaak mee dat de veranderde maatschappij meer vraagt van de professional. Het beeld van de maatschappij kan hierbij een rol spelen. Dit is terug te vinden in het onderzoek naar het begrijpen van een ongezonde praktijk. In het onderzoek wordt de praktijk van een sigaret roken onderzocht. Ondanks dat iedereen weet dat roken ongezond is, wordt de practice nog steeds uitgevoerd. Deze practice kan de betekenis hebben van ontspannen en plezier (Blue et al., 2014).

In dit onderzoek wordt de betekenis van de praktijk onderzocht door de experts vragen te stellen over de taken die ze eerder hebben uitgevoerd, en over hoe ze kijken naar de toekomst. Vanuit de theorie uit hoofdstuk 1 is bekend dat de rol van de psychisch kwetsbare personen is veranderd. Er wordt verwacht dat personen meer zelfregie hebben en er minder een rol ligt voor de hulpverlener (Helderman, 2016; Schakelteam voor personen met verward gedrag, 2016). Een voorbeeld van veranderende meaning in deze praktijk is het overheidsbeleid en de kijk op de gezondheidszorg. Vroeger was de zorg voor de mensen zoveel mogelijk in de bossen, ver weg. Het zorgbeleid is in de afgelopen decennia daarin kritisch geworden en er kwamen beleidsstukken over langer thuis wonen. Door deze veranderde meaning is de zorg aangepast en veranderd (Helderman, 2016). De professional moet hierop inspelen. Het kan zijn taken hebben veranderd. De professional moet vooruitdenken want vanwege de veranderde structuur zullen ook zijn acties aangepast moeten worden. In dit onderzoek zal dit element zich richten op de wet- en regelgeving, en hoe deze wet- en regelgeving de praktijk hebben veranderd. Vanuit de literatuur komt naar voren dat de psychisch kwetsbare mensen langer in de wijk wonen (Aanjaagteam langer zelfstandig wonen, 2016). Dit zal voor de maatschappij een betekenis hebben en dit aspect wordt onderzocht in dit element. In dit element zal tevens worden gekeken naar welke nieuwe taken en ervaringen zich in de afgelopen vijf jaar hebben voorgedaan.

## 2.5 Conceptueel model

In deze paragraaf wordt het conceptueel model toegelicht. In een tabel wordt weergegeven welke onderdelen onder de drie kernelementen in dit onderzoek vallen.



*Figuur 2 Conceptueel model (Eigen ontwerp, gebaseerd op Shove et al., 2002)*

Dit conceptueel model geeft weer dat de drie elementen die in de practice theorie naar voren komen, sterk met elkaar zijn verbonden en met elkaar in verband staan (Shove et al., 2002). De elementen worden in dit onderzoek los van elkaar beschreven maar ze staan wel degelijk met elkaar in verband. Hieronder staan de drie elementen beschreven en de onderdelen die vanuit dit onderzoek belangrijk worden geacht.

|             |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objects     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentatie</li> <li>- Huisvesting en ontmoetingsruimte</li> <li>- Communicatiemiddelen (zoals telefoon en laptop)</li> <li>- Capaciteit en tijd</li> </ul>                                               |
| Competences | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ervaringen (werkervaring, cursussen)</li> <li>- Vaardigheden</li> <li>- Inhoudelijke kennis</li> <li>- Adaptatievermogen</li> <li>- Taken en activiteiten (acties)</li> <li>- Reflectievermogen</li> </ul> |
| Meanings    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wet- en regelgeving</li> <li>- Nieuwe taken en activiteiten</li> <li>- Perspectief op de toekomst</li> <li>- Ervaringen uit het verleden</li> <li>- Maatschappelijke tolerantie</li> </ul>                 |

*Tabel 1 Conceptueel model (Eigen ontwerp, gebaseerd op Shove et al., 2002)*

De onderdelen die onder de kernelementen vallen, zijn bepaald door de theorie over de omgang met psychisch kwetsbare mensen, zoals weergegeven in hoofdstuk 1. In het onderzoek zal naar voren moeten komen welke relevantie de onderdelen hebben. Het zal uit onderzoek duidelijk moeten worden welke elementen meerwaarde hebben en hoe deze in de praktijk tot zijn recht komen (Shove, 2017).

## Hoofdstuk 3 Methodologie

### 3.1 Onderzoeksstrategie

Dit onderzoek is opgezet om inzicht te krijgen in een diepgaand en integraal proces in de wijk. Door middel van een casestudy wordt dit verder toegelicht en worden de deelvragen onderzocht. Om de gehele situatie van de wijk in kaart te brengen, is gekozen voor het afnemen van interviews. Het onderzoek is daarmee kwalitatief van aard. Hiervoor is gekozen omdat hiermee de nodige diepgang kan worden bereikt. Wanneer de insteek meer kwantitatief zou zijn en bijvoorbeeld enquêtes gebruikt zouden worden, is de diepgang een stuk minder (Creswell, 2013). Een kwalitatief onderzoek kan het mogelijk maken om achter de reden en zingeving te komen van acties. Een ander kenmerk van een kwalitatief onderzoek is het gebruik van een casus. In dit onderzoek wordt gebruikgemaakt van twee wijken die als casus dienen. Er wordt geprobeerd om een beeld te krijgen van de casus in zijn geheel. Dit wordt ook wel omschreven als een holistische werkwijze (Verschuren & Doorewaard, 2007). Een kanttekening bij dit kwalitatief onderzoek is dat de uitkomsten van het onderzoek niet gemakkelijk kunnen worden gegeneraliseerd (Creswell, 2013).

#### 3.1.1 Literatuurstudie

In dit onderzoek is gebruikgemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. Een combinatie van methoden geeft een meer betrouwbaar beeld van de werkelijkheid. Er kan namelijk een discrepantie zijn tussen wat men zegt en wat men doet (Creswell, 2013). De verschillende methoden complementeren elkaar en dit levert informatie en kennis op die meer betrouwbaar is. Naast het afnemen van interviews heeft een literatuurstudie plaatsgevonden en is deelgenomen aan een klinisch-praktisch overleg. In de eerste fase heeft de literatuurstudie plaatsgevonden. Deze zoektocht was gericht op de huidige literatuur over psychisch kwetsbare mensen in de Nederlandse samenleving in combinatie met het veranderende beleid. De artikelen en informatie benadrukken het verband met het veranderende beleid. De practice theorie leent zich ertoe om de nieuwe beleidsontwikkelingen in de huidige praktijk in kaart te brengen (Caldwell, 2002; Shove 2012). Daarom is ervoor gekozen om de theorie toe te passen tijdens deze casestudy.

#### 3.1.2 Semigestructureerde interviews

In fase twee is gebruikgemaakt van semigestructureerde interviews. Dit zijn interviews waarbij een vragenlijst als leidraad dient. Hierbij is het toegestaan om nieuwe vragen die opkomen als gevolg van de antwoorden, eveneens te stellen. Op deze manier is het waarschijnlijker dat de geïnterviewde de eigen standpunten en visie uit dan wanneer gebruik wordt gemaakt van gestructureerde interviews (Flick, 2002). Door de structuur van een semigestructureerd interview wordt de participant uitgenodigd om zijn werkzaamheden in praktijk te beschrijven. Dit is een groot onderdeel van de practice theorie.

Voor het volledige en overkoepelende beeld is daarnaast een observatie gedaan in de wijken. Verder is het integraal overleg bijgewoond met alle actoren die dagelijks in aanraking komen met psychisch verwarde mensen, waaronder woningcorporaties, beleidsmakers en hulpverleners. De informatie die hierdoor is opgedaan, is gebruikt voor een beter begrip van de context bij de onderzoeker. Verder is het gebruikt ter verificatie of hetgeen dat wordt genoemd in de interviews, overeenkomt met wat in de praktijk zichtbaar is (Kumar, 2005).

#### 3.1.3 De casestudy

De practice theorie leent zich ervoor om een praktijksituatie te bekijken en te belichten. De theorie laat de praktijk onderzoeken middels een aantal elementen en hierdoor verduidelijkt de praktijksituatie (Shove et al., 2012).

De casestudy op zichzelf draagt eraan bij om inzicht te krijgen in een diepgaand en integraal proces.

Deze casestudy bestaat uit de twee wijken van Arnhem: Klarendal en St. Marten. Deze zijn nauw met elkaar verbonden. Er is met verschillende actoren gesproken die betrokken zijn geweest bij het incident in Klarendal en die in de wijken werken. Deze twee wijken zijn gekozen vanwege de maatschappelijke relevantie, want hier spelen de problemen die men graag wil verminderen. Er is in dit onderzoek gekozen voor een eenvoudige casestudy. Er wordt een gebied onderzocht, bestaande uit twee aaneengesloten wijken.

#### 3.1.4 Participanten

De keuze van de participanten is voortgekomen uit literatuuronderzoek (van Steden & Weimar, 2016). De actoren die zijn geselecteerd, spelen een belangrijke rol in de omgang met psychisch kwetsbare mensen. Het zijn medewerkers van de woningbouwvereniging, hulpverleners van de GGZ-instelling en professionals die zich namens de gemeente Arnhem in de wijk bevinden. Naar aanleiding van een aantal interviews is ervoor gekozen om ook de wijkagent toe te voegen als participant. Uit het interview bleek dat de informatie die de wijkagent gaf, niet zou bijdragen aan het in kaart te brengen van de praktijk. Deze data is niet gebruikt in het onderzoek. In paragraaf 3.2.2 is een nadere toelichting te vinden ten aanzien van de verschillende participanten. Naast het afnemen van interviews onder deze participanten heeft in de eerste fase van het onderzoek een open interview plaatsgevonden met een hulpverlener van het wijkteam ter verkenning van de situatie. Dit interview kan worden beschouwd als vooronderzoek.

#### 3.1.5 Rol als onderzoeker

Hieronder wordt aandacht besteed aan de rol van de onderzoeker in een kwalitatief onderzoek. Dit onderzoek voert een kwalitatief onderzoek uit door middel van interviews. Deze manier van dataverzameling heeft invloed op de validiteit en betrouwbaarheid (Creswell, 2013).

Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te waarborgen, is het van belang om een reflectie over te nemen stappen te beschrijven. In dit onderzoek is de reflectie opgenomen in hoofdstuk 6.4. Daarnaast wordt de betrouwbaarheid vergroot als de juiste wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie aanwezig is (Creswell, 2013). Deze relevantie is behandeld in hoofdstuk 1.2 doelstelling van dit onderzoek.

De validiteit van dit onderzoek kan op de volgende manier worden aangetoond. Als eerste is er gebruikgemaakt van member checking. In dit onderzoek is bij aantal interviews gebruikgemaakt van het maken van een samenvatting van het interview. Al deze samenvattingen zijn gecheckt door de geïnterviewde. De validiteit kan worden vergroot door het transcriberen van het gehele interview (Creswell, 2013). Dit is bij de overige interviews toegepast.

Naast deze criteria spelen bij een casestudy nog een aantal criteria. Als eerst moet de casus duidelijk worden geïdentificeerd en de casus moet worden gebruikt om een issue te begrijpen (Creswell, 2013). Deze criteria worden toegepast in hoofdstuk 4 casus bespreking.

### 3.2 Onderzoeksmateriaal

In dit volgende onderdeel zal worden toegelicht welke instrumenten worden toegepast en wie de participanten zijn in dit onderzoek.

#### 3.2.1 Instrumenten

Bij dit onderzoek wordt gebruikgemaakt van de kwalitatieve methode. Om de praktijk te onderzoeken heeft een vooronderzoek plaatsgevonden. Tijdens dit vooronderzoek hebben drie semigestructureerde interviews plaatsgevonden. Dit vooronderzoek heeft ertoe bijgedragen om de casestudy te kiezen en de probleemstelling verder in kaart te brengen. Dit vooronderzoek heeft plaatsgevonden met de respondenten A, B en III. Het tweede deel van dit onderzoek bestond uit het beantwoorden van de deelvragen. Om deze deelvragen te beantwoorden is ervoor gekozen om semigestructureerde interviews gericht op de theorie toe te passen. De vraag is gericht op de kennis

en ervaring van personen. Door open vragen te stellen en door te vragen waar het mogelijk, is er kans op meer informatie/data.

De participanten zijn geheel of deels werkzaam in een van de acht deelgebieden van de gemeente Arnhem. Het gaat hier om het deelgebied Noordwest Arnhem waar de wijken St. Marten en Klarendal onder vallen (zie figuur 6). De wijken St. Marten en Klarendal lenen zich goed voor dit onderzoek door de diversiteit aan bewoners en de maatschappelijke relevantie. Dit zijn van oudsher Vogelaarwijken waar veel ontwikkeling heeft plaatsgevonden en waar zich een groot scala aan psychisch kwetsbare personen bevindt (Leidemeijer, et al., 2015) (zie ook hoofdstuk 4).

|     |                                                 |           |
|-----|-------------------------------------------------|-----------|
| A   | Bestuursadviseur wonen Gemeente Arnhem          | interview |
| B   | Beleidmakers zorg en wonen Portaal              | interview |
| I   | Medewerker Team Leefomgeving Arnhem, St. Marten | interview |
| II  | Medewerker Team Leefomgeving Arnhem, Klarendal  | Interview |
| 1   | Sociaal beheerder Volkshuisvesting, Klarendal   | Interview |
| 2   | Sociaal beheerder Portaal, St. Marten           | Interview |
| 3   | Sociaal beheerder Portaal, St. Marten           | Interview |
| III | Wijkcoach gemeente Arnhem                       | Interview |
| IV  | Ambulant begeleider RIBW                        | Interview |
| C   | Wijkagent                                       | Interview |

*Tabel 2 Participanten interviews (Eigen ontwerp, 2017)*

### 3.2.2 Participanten

De kwalitatieve methode zal bestaan uit semigestructureerde interviews met verschillende personen verdeeld over de actoren die bij de casus betrokken zijn (zie tabel 2 Participanten interviews). De participanten die worden geïnterviewd, fungeren zowel als respondent en informant. Het interview verschaft namelijk niet alleen informatie over zijn/haar eigen werk maar ook over de huidige situatie. De keuze is gemaakt in samenspraak met de gemeente Arnhem en de woningcoöperatie Portaal door middel van vooronderzoek. De overige participanten zijn door middel van snowball sampling gekozen (Verschuren & Doorewaard, 2007).

De eerste open interviews, interviews A, B en III, fungeerden als vooronderzoek. De interviews waren gericht op probleemverheldering en hierdoor het selecteren van de casus. Het eerste interview was met een medewerker van het wijkteam Malburgen en de data uit dit onderzoek zijn gebruikt in de analyse. Daarna heeft een gesprek plaatsgevonden met een beleidsmedewerker van de gemeente Arnhem. Aan de hand van dit gesprek is ervoor gekozen om het onderzoek niet alleen onder wijkteams te laten plaatsvinden, maar juist te kijken naar een gehele wijk of casus en alle betrokken partijen erbij te betrekken. Het volgende verkennende gesprek vond plaats bij woningcorporatie Portaal. Tijdens dit gesprek met beleidsmedewerkers die zich richten op Maatschappelijke strategie woon en zorg en de Leefbaarheid van de wijken is de casus bepaald. Uit ditzelfde gesprek kwam naar voren dat de wijkagent ook een grote rol speelt in de omgang met de psychisch kwetsbare mensen.

De GGZ-instelling is geselecteerd op basis van de interviews met het Team Leefomgeving.

De participanten die in dit onderzoek zijn geïnterviewd, zijn: medewerkers van twee verschillende woningcorporaties, medewerkers van Team Leefomgeving in de wijk Klarendal en St. Marten en als laatste medewerkers van GGZ-instelling. De laatstgenoemde heeft een minder overkoepelende rol en is er alleen voor de bewoners die een indicatie hebben voor ambulante hulp.

De actoren zijn gekozen in samenspraak met de gemeente Arnhem. Men is zich ervan bewust dat in de wijk meerdere stakeholders actief zijn (zie tabel 2 Participanten interviews).

### 3.3 Dataverwerking

Vrijwel alle interviews zijn opgenomen met audioapparatuur en daarna getranscribeerd. De interviews met het wijkteam, de ambulant begeleider van de RIBW en het Team Leefomgeving zijn samengevat. De samenvattingen zijn vervolgens naar de geïnterviewden gestuurd ter accordering. Alle andere interviews zijn uitgeschreven. De transcripties zijn daarna nagelezen met in het achterhoofd de practice theorie. Dit transcriberen is gedaan met gebruik van het programma ATLAS.ti. Elk interview is afzonderlijk getranscribeerd. De gegevens die van belang waren om de deelvragen te beantwoorden, zijn gecodeerd. Er heeft eerst open codering plaatsgevonden. Dit is gedaan door zo dicht mogelijk bij de tekst te blijven. In de tweede fase zijn de open codes doorgelopen en zijn deze codes aangepast door hierbij onderscheid te maken in bij welke deelvraag deze hoorden. Deze a priori codes zijn samengesteld door middel van begrippen uit het conceptueel model (Creswell, 2013), via het programma van ATLAS.ti, om de deelvragen te beantwoorden.

Tot slot is door middel van de analyse die hieruit komt een conclusie getrokken.

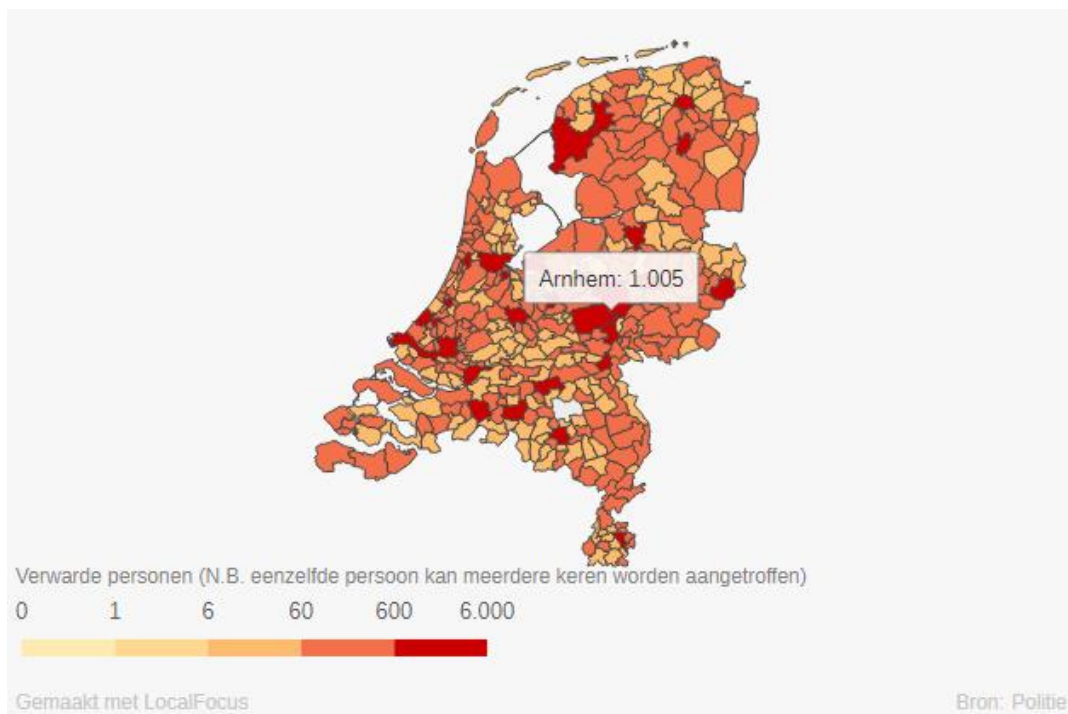
## Hoofdstuk 4 Casusbespreking

In dit hoofdstuk zal eerst een korte beschrijving gegeven worden van de huidige stand van zaken bij de gemeente Arnhem met betrekking tot psychisch kwetsbare mensen. Daarna zal een beschrijving worden gegeven van de wijk waar dit onderzoek plaatsvindt. Als laatste wordt een beschrijving gegeven van de actoren die in de wijk betrokken zijn. Aan de hand hiervan wordt duidelijk wie er betrokken zijn bij de omgang met psychisch kwetsbare mensen in de wijken Klarendal en St. Marten. Dit dient als inleiding op hoofdstuk 5, waar een analyse wordt gemaakt van de omgang met psychisch kwetsbare mensen aan de hand van de practice theorie.

### 4.1 De gemeente Arnhem

Dit onderzoek speelt zich af in de gemeente Arnhem. De gemeente Arnhem is tevens de opdrachtgever voor het onderzoek. Dit onderzoek is een onderdeel van een groter onderzoek dat de gemeente uitvoert. Dat zich richt op het beleid van Langer zelfstandig thuis wonen (Companen 2017). De casestudy zal plaatsvinden in de gemeente Arnhem. Deze gemeente telt in 2016 153.817 inwoners. De gemeente Arnhem heeft in totaal 24 wijken. Deze wijken zijn geclusterd in acht gebieden. Het onderzoek zal worden uitgevoerd in de wijken Klarendal en St. Marten. Deze wijken zijn van oudsher echte volksbuurten. De keuze van deze wijken heeft te maken met een incident wat zich recent heeft afgespeeld (zie ook 4.2) (Gemeente Arnhem, 2017c).

In Arnhem heeft een toename plaatsgevonden van meldingen over verwarde mensen. Deze toename in Arnhem is groter dan in andere gebieden van Nederland, zoals te zien is in figuur 3 (AD, 2017; Politie, 2016). Deze politiemeldingen kunnen meerdere keren over dezelfde verwarde persoon gaan. In vergelijking met 2015 is er een toename van 11% in meldingen van incidenten met verwarde personen in de gemeente Arnhem. In werkelijkheid zullen er meer verwarde personen zijn die niet worden gemeld bij de politie (AD, 2017; Politie, 2016).



Figuur 3 Verwarde personen in Nederland(AD, 2017; Politie, 2016)

Het onderwerp psychisch kwetsbare mensen staat hoog op de agenda binnen de gemeente Arnhem (Wielaard, 2016). Er is daarom een werkgroep opgericht en deze werkgroep Extramuralisering GGZ heeft gesproken over de problematiek rondom verwarde personen. De werkgroep vraagt om voldoende woningen en een goede ondersteuningsstructuur in de wijk. Deze ondersteuningsstructuur moet eraan bijdragen om crisissituaties zoveel mogelijk te voorkomen en snel te kunnen ingrijpen als zich toch een crisis voordoet (Gemeente Arnhem, 2017d). In deze breed gedragen werkgroep werken meerdere netwerkpartners samen. Alle betrokken instanties zijn op de hoogte, en zijn betrokken bij de ontwikkeling van het project; Langer zelfstandig wonen met de Arnhemse woonprincipes van de gemeente Arnhem.

De gemeente Arnhem heeft de opdracht gegeven om niemand tussen wal en schip te laten vallen. Dit betekent dat wanneer cliënten uit een GGZ instelling worden ontslagen er door de wijkteams kan worden meegezocht naar een passende woning. De woningcorporaties houden huizen vrij voor personen die vanuit een instelling in de gemeente komen wonen en kunnen deze toewijzen bij urgentie (Gemeente Arnhem, 2017d). Naast deze ontwikkeling bestaat in Arnhem een nieuwe ontwikkeling. Het Rijnstate ziekenhuis wil verwarde mensen kortdurend opvangen en daarna doorverwijzen (van Helden, 2017).



Figuur 4 De Arnhemse aanpak in ontwikkeling (Gemeente Arnhem, 2017d)

Om de taken in kaart te brengen maakt de gemeente Arnhem gebruik van de bovenstaande figuur. Hierdoor wordt helder wie welke verantwoordelijkheid heeft. De nadruk in de Arnhemse woonprincipes liggen op preventie en stabilisatie. Deze aandachtspunten sluiten goed aan bij de landelijke adviezen die gelden voor psychisch kwetsbare mensen (Aanjaagteam verwarde personen, 2016).

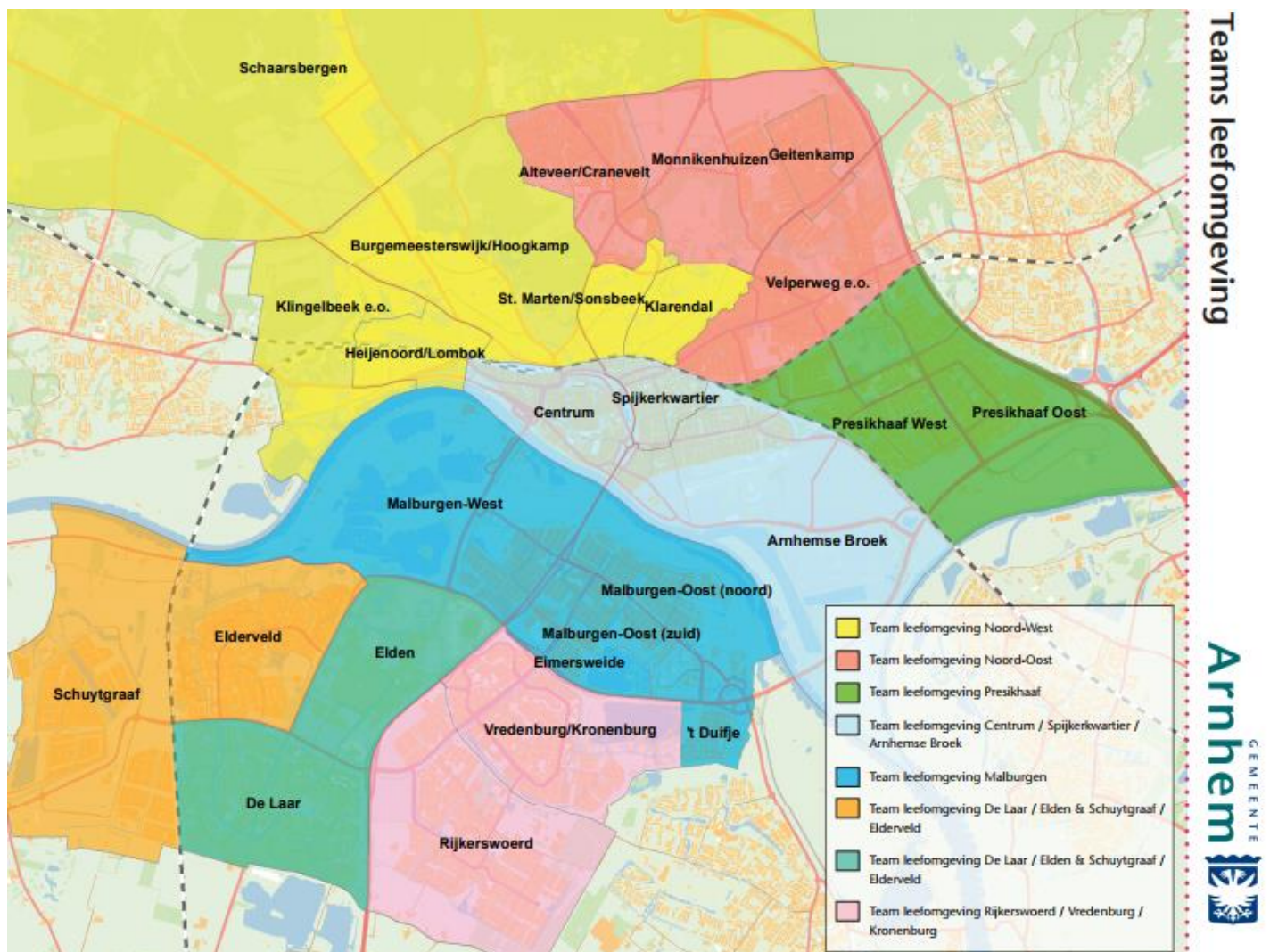
Door de werkgroep zijn in juni 2017 een aantal aandachtspunten naar voren gebracht waar de gemeente Arnhem zich samen met de netwerkpartners op kan richten. Hieronder zijn een aantal aandachtspunten genoteerd waarbij deze meteen zijn ingedeeld bij de actoren.

Het eerste aandachtspunt richt zich op omwonenden van mensen met psychisch kwetsbaar gedrag. Dit wordt in samenspraak met de huurdersverenigingen opgepakt. Verder bestaat het plan om woningcorporaties te gebruiken voor vroeg signaleren. Het Team Leefbaarheid wordt geacht mee te

denken over algemene en specifieke voorzieningen voor kwetsbare mensen in de wijk. Bij de wijkteams moet de aandacht liggen bij individuele hulp en zorg op basis van een persoonlijk, integraal plan op alle leefgebieden. Verder wordt gesproken over een outreachende aanpak zorg en overlast voor zorgmijders/overlastgevers en hierbij ligt de regierol bij de OZO (overlast en zorgoverleg) coördinator (Gemeente Arnhem, 2017d).

## 4.2 Casusselectie

De gemeente Arnhem heeft de stad opgedeeld in acht gebieden. De casestudy heeft zich gericht op twee wijken in de gemeente Arnhem. Deze wijken liggen in het gebied noordwest (zie figuur 5) (Arnhem, 2017e). Ondanks dat dit deelgebied meerdere wijken heeft, richt dit onderzoek zich op de wijken Klarendal en St. Marten. Dit onderzoek richt zich op deze wijken omdat daar op 3 mei 2017 een incident heeft plaatsgevonden. Een huurder van de coöperaties heeft twee personen gegijzeld. Er werd gedacht dat deze man bommen bij zich had, waardoor de wijken Klarendal en St. Marten werden afgesloten en een grootse politieactie werd opgezet. Buurtbewoners werden bevolen om binnen te blijven. De dag later brachten de media het nieuws naar buiten dat het om een verward persoon ging (van Vegt, 2017). De gemeente heeft in samenspraak met de corporaties besloten om deze wijken te onderzoeken. Dit onderzoek zal zich richten op de omgang met verwarde personen en dit incident opnemen in de analyse. Het incident zelf heeft hierbij als aanleiding gefungeerd voor de casusselectie van dit onderzoek.



Figuur 5 Wijkverdeling teams leefomgeving (Arnhem, 2017e)

#### 4.2.1 De wijk Klarendal

De wijk Klarendal heeft een gemêleerde bevolkingssamenstelling, zowel in leeftijd als in achtergrond. De cijfers komen overeen met de bevolkingssamenstelling in de gehele gemeente Arnhem. In Klarendal woont een vijfde meer alleenstaanden in vergelijking met de gemeente Arnhem. Vijftig procent van de woningen in de wijk Klarendal is eigendom van de coöperatie volkshuisvesting (Gemeente Arnhem, 2017c).

Klarendal is van oudsher een echte volksbuurt en scoorde in het verleden slecht op de leefbaarheidsmeter, maar door overheidsgelden en burgerinitiatieven is dit verbeterd (Leidemeijer, et al., 2015).

#### 4.2.2 De wijk St. Marten

Net zoals Klarendal heeft St. Marten haar eigen geschiedenis. St Marten was eveneens een echte volksbuurt en overheidsgelden en burgerinitiatieven hebben ervoor gezorgd dat de leefbaarheid van de wijk verbeterde (Leidemeijer, et al., 2015).

Waarin de wijk Klarendal overeenkomt met de bevolkingssamenstelling van de gemeente Arnhem, geeft St. Marten een ander beeld. De grootse bevolkingsgroep die woonachtig is in St Marten zijn jongvolwassen tussen de 20 en 29 jaar. De overige leeftijdscategorieën wijken af van het gemiddelde percentage van Arnhem. In de wijk wonen in verhouding weinig kinderen en de grootste groep is ook hier alleenstaand. De corporatie heeft 18,1 procent van de woningen in de wijk St. Marten in bezit (Gemeente Arnhem, 2017c).

### 4.3 Actoren

De analyse van de omgang met psychisch kwetsbare mensen zal worden gedaan op basis van interviews met experts die werkzaam zijn in de wijk. De actoren hebben tijdens hun werk in meerdere en mindere mate te maken met psychisch kwetsbare mensen. De actoren die geïnterviewd zijn, zijn medewerkers van twee verschillende woningcorporaties, medewerkers van Team Leefomgeving in de wijk Klarendal en St. Marten en als laatste medewerkers van een GGZ-instelling. De actoren zijn gekozen in samenspraak met de gemeente Arnhem.

#### 4.3.1 Team Leefomgeving

De keuze om de Teams leefomgeving te interviewen is gebaseerd op de huidige ontwikkeling. De Teams leefomgeving zijn sinds 2016 actief in de wijken van Arnhem en houdt zich bezig met wat er in de wijk speelt, met als werktitel "Van wijken weten". Deze teams werken nauw samen met burgers uit de wijk. Het Team Leefomgeving heeft ook zijn eigen budget en mag hiermee samen met de wijk prioriteiten stellen met betrekking tot waar budgetten aan worden besteed. Naast deze teams leefomgeving heeft elk gebied zijn eigen sociale wijkteam dat nauw samenwerkt met Team Leefomgeving. De verantwoordelijkheid van zorg, welzijn en inkomen zijn ondergebracht bij de sociale wijkteams. De teams werken op deze vraagstukken en gebieden nauw samen met hulpverlenersinstanties (Gemeente Arnhem, 2017b).

#### 4.3.2 Het wijkteam

De wijkteams zijn erop gericht om ondersteuning en zorg dicht bij de inwoners van Arnhem te organiseren. De teams zijn samengesteld uit medewerkers uit verschillende welzijns- en hulporganisaties, waarbij elke coach zijn eigen kennis en ervaring meebrengt. Zoals eerder vermeld zijn er in Arnhem 24 wijken en deze zijn zoals de afbeelding aangeeft opgedeeld in acht gebieden. In elk gebied is vanaf 2015 een wijkteam actief. Ook de wijkteams zijn een onderdeel van "van wijken weten"(Gemeente Arnhem, 2017b). De coaches die werkzaam zijn bij de wijkteams worden een gezicht in de wijk. De hulpbehoevende krijgt een vast gezicht. De wijkteams zijn er ook voor het bepalen van indicaties en kunnen de weg laten zien naar de juiste voorziening. Uit de literatuur komt

naar voren dat de wijkteams nog volop in ontwikkeling zijn en een hoge werkdruk ervaren (Arum & Schoorl, 2016).

In dit onderzoek heeft een interview plaatsgevonden met een van deze wijkcoaches die werkzaam is binnen de gemeente Arnhem en een rol heeft gespeeld in het Arnhemse beleid verwarde personen.

#### 4.3.3 De woningcorporaties.

In heel Nederland beheren woningcorporaties 2,4 miljoen huurwoningen, waarin 4 miljoen mensen wonen. Die huizen zijn samen ongeveer een derde van de Nederlandse woningvoorraad. De corebusiness van corporaties is het zorgen voor goed en betaalbaar wonen. Hierbij hoort het huisvesten van mensen met een bescheiden inkomen en van kwetsbare groepen. Naast het beheer en de verhuur van woningen hoort daarbij de zorg voor een leefbare omgeving. De woningcorporaties zijn maatschappelijke ondernemingen. Geconcludeerd kan worden dat het private ondernemingen zijn die met een maatschappelijke opdracht een volkshuisvestelijke taak uitvoeren (Aedes, 2015).

In de gemeente Arnhem zijn meerdere corporaties actief. De corporatie met het grootste woningaanbod in Arnhem is de corporatie Volkshuisvesting. Volkshuisvesting opereert alleen in de gemeente Arnhem. Dit betekent dat zij alleen te maken heeft met het beleid rondom verhuren en zorgdragen voor woningen en huurders in Arnhem. Volkshuisvesting is de corporatie die actief is in de wijk Klarendal.

Naast Volkshuisvesting is Vivare de tweede grote woningcorporaties. Deze corporatie heeft niet deelgenomen aan dit onderzoek. De derde grote corporatie is Portaal. Zij bezitten door heel Nederland woningen en zijn actief in de wijk St. Marten. Van deze organisatie hebben twee sociaal beheerders meegewerkt aan dit onderzoek.

De functie van een sociaal beheerder is een aanspreekpunt zijn voor bewoners en bemiddelen bij conflict- en overlastsituaties en zo nodig een externe partij inschakelen. Een sociaal beheerder houdt daarnaast toezicht op de kwaliteit en verzorging van de woonomgeving.

#### 4.3.4 RIBW

De laatste participant die heeft deelgenomen in dit onderzoek is een medewerker van de RIBW (Regionale Instelling Beschermd Wonen). De RIBW is een landelijk bekende instelling. In de gemeente Arnhem is de RIBW Arnhem Veluwe Vallei actief. De specialistische instelling begeleidt mensen met een psychisch aandoening of psychosociale problemen op het gebied van wonen. De woonbegeleiding kan in 24-uurs groepshuizen zijn, of ambulante begeleiding. In dit onderzoek is een ambulant begeleider geïnterviewd. De ambulante begeleider begeleidt / behandelt cliënten in hun thuissituatie. Deze begeleiding kan langdurige of kortdurende zorg zijn. Dit is afhankelijk van de aard van de vraag en problematiek (RIBW Arnhemse veluwe vallei, 2017).

## Hoofdstuk 5 Empirie

De resultaten uit het onderzoek zijn opgesteld volgens de drie elementen uit de practice theorie (Shove et al., 2012). Hieronder worden deze per element besproken.

### 5.1 Objects

Dit element omvat alle hulpmiddelen die nodig zijn in de ondersteuning. In dit onderzoek zijn ze geoperationaliseerd in vier onderdelen:

- 1) Documentatie
- 2) Huisvesting en ontmoetingsruimte
- 3) Communicatiemiddelen (zoals telefoon en laptop)
- 4) Capaciteit en tijd

#### 5.1.1 Documentatie

Uit alle interviews komt naar voren dat professionals documentatie toepassen in hun werk.

De sociaal beheerders van de woningbouw gebruiken documentatie om te registreren welke activiteiten ze hebben ondernomen bij iedere bewoner. Daarnaast wordt documentatie door hen gebruikt om een (digitaal) dossier op te bouwen, waarin alle klachten en meldingen worden vastgelegd over een persoon. Het doel van deze dossieropbouw is tweeledig: enerzijds om in de geschiedenis te kunnen terugzoeken, en anderzijds fungeert het als bewijsmateriaal bij eventuele uithuiszetting. Alle communicatie met bewoners wordt vastgelegd, zoals aantekeningen van gesprekken, brieven en e-mails. Een van de sociaal beheerders stuurt de aantekeningen van het gesprek ook naar de bewoner, zodat deze op de hoogte is van de gemaakte afspraken.

Ook de wijkcoach gebruikt documentatie voor een cliëntendossier, waarin het hulpverleningsplan en gemaakte afspraken worden vastgelegd. Wijkcoach:

“Wij hebben een pc en telefoon en werken direct in het zorgdossier waar de bewoners in kan en alles kan veranderen. Het dossier hebben we ‘mijn plan ons plan’ genoemd.”

Het verschil tussen het dossier van de sociaal beheerders en het dossier opgesteld door de wijkcoach is dat de cliënt het eigen dossier van de wijkcoach kan inzien op elk gewenst moment. Dit is bij de woningcorporaties niet het geval. De ambulant begeleider van de RIBW gebruikt documentatie om observaties te registreren. Daarnaast is de documentatie voor behandel- en begeleidingsplannen die worden afgestemd met de cliënten.

Zowel door de woningbouwvereniging als door de hulpverleners wordt gebruikgemaakt van een inschrijfformulier. Via deze inschrijfformulieren worden alle persoonsgegevens van bewoners of cliënten vastgelegd.

#### 5.1.2 Huisvesting en ontmoetingsruimte

Uit alle interviews blijkt dat de ontmoetingsruimte met de psychisch kwetsbare personen zich bevindt in de wijk en/of in thuissituatie van de bewoner of cliënt. Naast de opgezette ontmoetingen die thuis plaatsvinden, bestaat de mogelijkheid om personen op kantoor uit te nodigen. Ambulant begeleider RIBW: “De cliënten ontmoet ik in hun eigen huis.”

Zoals blijkt uit de quote, vinden de ontmoetingen tussen de cliënt en hulpverlener plaats in de thuissituatie. Dit is in de zorgovereenkomst afgesproken. De begeleidingsgesprekken moeten in de thuissituatie plaatsvinden.

De wijkteams maken gebruik van de term keukentafelgesprek. Dit object staat voor een kennismakingsgesprek met het wijkteam. De naam van dit object wordt hierbij ingezet als verduidelijking voor een kennismakingsgesprek in de thuissituatie.

Naast de thuissituatie is de straat een ontmoetingsruimte. Dit komt vanuit de teams leefomgeving en de sociaal beheerders naar voren. Deze ontmoetingsplaats biedt voor de personen met psychisch kwetsbaar gedrag soms de mogelijkheid om hulp te vragen, maar wordt vooral door burens en andere mensen in de omgeving gebruikt voor klachten of om meldingen te doen van signalen. De straat biedt voor de expert de mogelijkheid om te horen hoe het in de wijk gaat en bij mensen naar binnen te kijken om signalen die in de wijk spelen op te pakken.

Uit het interview met een van de sociaal beheerders komt naar voren dat de ontmoetingsruimte thuis tevens als nadelig gezien kan worden, omdat burens kunnen zien wie bij iemand naar binnen gaan. Vroeger was er een wijkkantoor waar mensen zelf naartoe konden gaan. De geïnterviewde meent dat dit meer anonimiteit gaf, omdat mensen daar zelf naar binnen konden lopen met vragen en problemen.

De huisvesting van psychisch kwetsbare mensen is niet de enige ruimte die een rol speelt in de omgang. Volgens het Team Leefomgeving kan het bieden van een ontmoetingsruimte een oplossing bieden voor eenzaamheid. Het Team Leefomgeving onderzoekt de behoefte en mogelijkheden van deze ruimtes. Naast dit soort projecten is in Arnhem een project gestart tussen de woningbouw en de RIBW, om mensen met psychisch zeer kwetsbare mensen een oplossing te bieden voor het oefenen met zelfstandig te wonen. Dit gebeurt in een meer afgezonderd gebied met intensieve begeleiding door verschillende partijen. Dit project noemen ze Anders Wonen.

In dit onderzoek verblijven de psychisch kwetsbare mensen in huurwoningen van de sociale woningbouw. De vraag van de doelgroep naar deze huurwoningen stijgt. De gemeente Arnhem streeft naar een housing first beleid. Dit beleid is voor mensen die niet op de jarenlange wachtlijst kunnen staan maar vanuit een instelling een huis in de wijk nodig hebben. Ook bij dit housing first project speelt een lange wachtlijst door de een toename als gevolg van het beleid dat mensen langer zelfstandiger in de wijk moeten wonen. Een van de sociaal beheerders geeft aan dat er soms rekening wordt gehouden met omstandigheden of een huis wel of geen housing first huis kan zijn. De tolerantie van buurtbewoners kan hier een rol in spelen. Ook willen ze de housing first huizen wat meer verspreid hebben over een gebied. Als aandachtspunt geeft de geïnterviewde aan dat in sommige gevallen het niet kenbaar is dat iemand psychisch kwetsbaar is omdat hij of zij via de normale procedures aan een huis komt.

### 5.1.3 Communicatiemiddelen

De communicatiemiddelen die in alle interviews naar voren komen zijn telefoons en computers. De hulpverlener beschikt over een laptop of tablet en deze kan meegenomen worden naar het contactmoment met de cliënt. Naast het gebruik van middelen als een telefoon of communiceren via mail is er veel face to face contact om met elkaar te communiceren. Dit is zowel met de psychisch kwetsbare personen als met de netwerkpartners.

Een van de sociaal beheerders ging om de twee maanden langs bij de bewoner van het incident. De communicatie verliep face tot face, dit kon op straat zijn of in de woonportiek. Naast dit om de twee maanden langsgaan om te peilen hoe het met de bewoner ging, had de beheerder via briefjes contact over bijvoorbeeld vuilnis op het balkon.

Dezelfde beheerder geeft aan over een alarmknop te beschikken. Wanneer hij op deze knop drukt, kan iemand vanuit een centrale meeluisteren en de gewenste actie inschakelen. Deze alarmknop is voor zijn veiligheid. De knop heeft hij nog nooit gebruikt maar hij heeft hem in principe altijd bij zich.

De middelen om te communiceren zijn voldoende maar uit de interviews komt naar voren dat de sociaal beheerders in sommige gevallen niet weten wie ze moeten bereiken. De sociaal beheerders geven aan dat ze soms zien dat iemand kwetsbaar is en het dan makkelijker zou zijn als ze dit aan iemand kunnen laten weten. Nu maken ze gebruik van de OZO (overlast en zorgoverleg) coördinator. De OZO-coördinator is een overkoepelende coördinator vanuit de gemeente in samenwerking met

Rijnstad die contact heeft met alle hulpinstanties en politie. Zij/hij geeft berichten door en is de tussenpersoon in de communicatie. Een van de sociaal beheerders geeft aan dat het makkelijker is als ze direct de juiste hulpverlener kunnen inlichten.

Sociaal beheerder: “Dat netwerk is zo belangrijk. Alleen red je het niet. Als coöperatie maar ook niet als hulpverlening.”

#### 5.1.4 Capaciteit en tijd

Alle geïnterviewden gaven aan dat de werkdruk hoog is en de tijd beperkt is. Dit wijt een van de geïnterviewde sociaal beheerders aan de meldingen die de afgelopen jaren toenemen. Behalve dat de meldingen groeien, wordt ook meer gevraagd aan dossiervorming.

Uit de interviews met de teamsleefomgeving kwam naar voren dat zij nog aan het zoeken zijn hoe de elementen tijd en capaciteit kunnen worden ingezet. Hun functies bestaat pas een jaar. Er gaat veel tijd en capaciteit verloren door het moeten uitleggen van hun functie en hun rol en visie uitdragen en eventueel aanpassen.

De sociaal beheerders geven aan dat meldingen via de OZO-coördinator naar de juiste hulpverleningsinstanties gaan. In het interview laten zij blijken dat het sneller en efficiënter zou zijn als zij de melding direct aan de hulpverleningsinstanties kunnen doorgeven. De sociaal beheerders geven ook aan dat ze soms taken of activiteiten van andere actoren overnemen. In de interviews stellen beiden dat het niet bij de corebusiness hoort, maar dat ze hiermee de bewoner op weg helpen naar hulp. Hierbij worden meerdere functies benoemd: de bewoner is sneller geholpen maar ook de verantwoordelijkheid is gedeeld met de juiste zorginstantie kunnen problemen worden opgelost. Een andere sociaal beheerder geeft aan dat er meer meldingen zijn, maar dat bewoners vaak te snel geneigd zijn om bij klachten te bellen naar de woningcorporaties, in plaats van zelf actie te nemen. Tijdens het contact met de bewoners wordt dan teruggekoppeld dat ze eerst zelf actie moeten ondernemen.

De capaciteit in de omgang met bewoners en cliënten is beperkt tot één medewerker. Bij de de wijkteams zullen de eerste contacten meestal plaats vinden met twee medewerkers. De andere professionals kunnen hulp inschakelen van netwerkpartners zoals de wijkagent of OZO-coördinator, om samen naar de bewoner te gaan wanneer zij dat nodig achten.

## 5.2 Competences

Dit element omvat alle vaardigheden en de kennis om het werk te kunnen doen. In dit onderzoek zijn ze geoperationaliseerd in zes onderdelen:

- 1) Ervaringen (werkervaring, cursussen)
- 2) Vaardigheden
- 3) Inhoudelijke kennis
- 4) Adaptatievermogen
- 5) Taken en activiteiten (acties)
- 6) Reflectievermogen

### 5.2.1 Ervaringen

Op de vraag over hoe men zich de vaardigheid eigen heeft gemaakt om om te gaan met personen die psychisch kwetsbaar zijn, geven alle geïnterviewden aan: ervaring in de praktijk en levenservaring. Om ervaringen op te doen, werken experts van het wijkteam veel met elkaar samen.

Door ervaringen uit te wisselen en kennis te delen krijgen de experts meer vaardigheden. De wijkteams werken met experts met verschillende achtergronden. Zo geeft de medewerker van het wijkteam het volgende aan: “Alle professionals uit de wijkteams hebben al ervaring in de zorg. Door samen te gaan

leer je van elkaars expertise. Door middel van ervaring en het uitvoeren van het werk leer je meer.”

De experts zijn vaak experts op een onderdeel uit de praktijk maar door deze samenwerking, worden ze meer generalistisch. De experts van het wijkteam lopen vaker met elkaar mee gedurende een werkdag. Hierdoor ervaren ze de andere kijk op de hulpverlening en wordt hun blik breder.

In de interviews is veel doorgevraagd over hoe men zich de omgang eigen heeft gemaakt. Hierbij komt naar voren dat men op basis ervaringen met cliënten het handelen aanpast. Ook wordt gezegd dat iemand mensen behandelt zoals hij zelf behandeld wil worden.

Daarnaast hebben alle geïnterviewden cursussen gevolgd en krijgen zij de mogelijkheid om jaarlijks cursussen te volgen. De sociaal beheerders geven aan dat de cursussen gericht zijn op gesprekstechnieken en hoe om te gaan met iemand die agressie vertoont. Geïnterviewde 1 geeft aan een cursus gevolgd te hebben in de psychische ziektebeelden die mensen hebben. Het is niet zijn functie om deze mensen te begeleiden maar hij lijkt deze cursus gevolgd te hebben vanuit interesse en om te begrijpen waar dit gedrag vandaan komt. Vanuit de wijkteams, interview III, komt naar voren dat ze nog zoekende zijn naar de juiste cursus die de vaardigheden van omgang met psychisch kwetsbare mensen omvat.

### 5.2.2 Vaardigheden

In alle interviews komt naar voren dat activiteiten/vaardigheden nodig zijn in de omgang met psychisch kwetsbare mensen. De code vaardigheid is in alle interviews via ATLAS.ti herhaaldelijk gecodeerd.

Een van de vaardigheden die belangrijk is gevonden en terugkwam in alle interviews, is het observeren van personen. De geïnterviewden geven aan dat door de persoon en situatie te observeren, ze kunnen beoordelen wat de stemming van de persoon tegenover hen is. De geïnterviewden geven verschillende observaties aan. Zo wordt er gelet op de houding, blik, stemgeluid en de kleding die de persoon draagt. De ambulant begeleider van de RIBW geeft aan dat wat iemand juist wel of niet vertelt meetelt in de observatie.

Een tweede onderdeel dat bij de interviews met alle professionals naar voren komt, is de vaardigheid communiceren. In de interviews met de sociaal beheerders komt naar voren dat als er signalen zijn dat het minder goed gaat met iemand, hij/zij met die mensen in gesprek gaat. Sociaal beheerder: “door uit te vragen hoor je wel dat het niet goed gaat dan is de overweging vind ik dit erg zat of niet erg zat en dat is altijd een inschatting als ik twijfel dan ga ik zeggen mag ik een keertje langskomen met een hulpverlener, vaak willen die mensen wel hulp”

In het interview met de sociaal beheerder wordt aangehaald dat als men in gesprek gaat, de inhoud/de boodschap duidelijk moet zijn en er niet omheen gedraaid moet worden. Een sociaal beheerder geeft aan dat in de omgang met psychisch kwetsbare mensen niet alleen belangrijk is dat hij/zij zich gehoord voelt, maar ook de omgeving. Buurtbewoners voelen zich bij klachten niet altijd gehoord en de vaardigheid om dit te signaleren en hierop te anticiperen lijkt van belang om de tolerantie voor de psychisch kwetsbare mensen te vergroten. Ook de teamsleefomgeving geven aan dat het in gesprek gaan met zowel buurtbewoners als professionals uit de wijk behoort tot hun taken.

In de interviews wordt een koppeling gemaakt tussen de observatie en de aanpassing van hun eigen gedrag in het contact met de cliënten/bewoners. Zoals eerder vermeld gaan de experts vooral alleen op pad en hierdoor zijn ze op zichzelf aangewezen om inschattingen te maken in de acties. De actie kan ook zijn om een keer terug te komen met een collega, om de verantwoordelijkheid te delen. Twee sociaal beheerders geven aan dat ze soms het gesprek stopzetten en vertellen dat ze de dag erna terugkomen om het gesprek af te maken. In de interviews geven de experts aan dat de houding en het gedrag laat zien wanneer het voor de persoon teveel wordt.

In de interviews wordt gesteld dat cliënten meer eigen regie moeten hebben, en de hulpverleners gaven aan dat ze daarin zaken moeten loslaten. De ambulant begeleider geeft aan dat ze haar eigen waarden en normen aan de kant moet schuiven zodat de cliënt zichzelf kan ontwikkelen. De hulpverlener gaf aan dat de vaardigheid van nieuwsgierig zijn van belang is in de omgang met psychisch kwetsbare mensen.

### 5.2.3 Inhoudelijke kennis

Dit onderdeel wordt bij de verschillende actoren verschillend gecodeerd. Bij de sociaal beheerders zijn weinig codes te gecodeerd bij dit onderdeel ten opzichte van de teams leefomgeving en de hulpverlening. In interviews met het Team Leefomgeving komt dit onderdeel het vaakst terug. De teams leefomgeving geven aan dat ze op strategisch niveau beslissingen moeten en willen nemen over activiteiten en hulpmiddelen in de wijk die psychisch kwetsbare mensen kunnen ondersteunen. Alle geïnterviewden volgen cursussen maar verwijzen hier in de interviews weinig naar. De begeleider werkzaam bij het wijkteam refereert tijdens het interview naar omstandigheden die belangrijk zijn voor psychisch kwetsbare mensen.

Begeleider wijkteam: *“De wijkteams voeren vooral op preventie hun taken uit. Want verward gedrag komt voort uit problemen die zich voordoen door zoals schulden of psychische hulp. Wanneer hier preventief iets aan gebeurt, is de kans kleiner dat er toestand ontstaat.”*

Deze kennis heeft zij deels opgedaan in de praktijk maar deels ook uit kennis en signalen uit de literatuur.

### 5.2.4 Adaptatievermogen

De experts geven aan allemaal adaptatievermogen nodig te hebben in de omgang met mensen. Op de vraag hoe de omgang met psychisch kwetsbare mensen in zijn werk gaat, geeft de sociaal beheerder het volgende antwoord:

*“gewoon sociaal contact zoals wij met elkaar praten zo ga je ook met die mensen praten. Dan vraag hoe je daar woont of je prettig woont al die dingen, standaard dingetjes mensen zijn vaak al blij dat ze iemand hebben”*

Uit de interviews met verschillende actoren komt naar voren dat buurtbewoners dit adaptatievermogen nodig hebben. Omdat het in de praktijk steeds meer voorkomt dat er psychisch kwetsbare personen zijn, vraagt dit van de omgeving een aanpassing. Zowel de sociaal beheerders als de begeleider van de RIBW geven aan dat wanneer er conflicten zijn tussen de buurt en personen, de buurtbemiddeling kan worden ingeschakeld.

### 5.2.5 Taken en activiteiten

Alle experts geven aan dat veel taken en activiteiten zijn gericht op het begeleiden van wonen in de wijk. Verder wordt in alle interviews duidelijk dat het samenwerken en het kennen van de netwerkpartners eraan bijdraagt om sneller taken en activiteiten uit te voeren.

De voornaamste taak van woningcoöperaties is het bieden van huisvesting. Een van de sociaal beheerders geeft aan dat de corebusiness verhuren en onderhouden van huizen is. Daarbij hebben de corporaties de verantwoordelijkheid dat de wijken leefbaar blijven en moeten zij bewoners aanspreken die overlast veroorzaken. De geïnterviewde gaf aan dat doordat ze bij mensen in huis komen en signalen van buurtbewoners ontvangen, ze merken dat er problemen spelen. In deze gevallen geven alle sociaal beheerders aan ze deze personen opzoeken en een melding doen bij de OZO-coördinator. Een van de geïnterviewden geeft aan dat hij soms samen met de bewoner een hulpvraagformulier invult om een duidelijke hulpvraag te formuleren.

Twee van de drie beheerders geven aan dat een van de dagelijkse activiteiten kan zijn rondlopen in de wijk en met mensen in gesprek gaan en hierdoor signalen oppakken. Geïnterviewde 3 doet dit minder en krijgt de informatie vooral via andere collega's zoals technische dienst, de wijkagent of meldingen. De geïnterviewden noemen ook dat bewoners graag horen wat er met hun melding en klacht is gedaan en ook dit hoort bij activiteiten. Uit alle interviews met de sociaal beheerders komt naar voren dat wanneer een melding vaker terugkomt, er actie op wordt genomen. De eerste actie is een gesprek met de overlastgever. De meldingen/ klachten die de experts benoemen in het interview zijn meldingen over geluidsoverlast, buurtbewoners die zich bedreigd, vervuiling en slecht onderhoud van de tuin. Het gesprek met de overlastgever vindt in de thuissituatie plaats.

De beheerders geven aan dat tijdens deze huisbezoeken zichtbaar kan worden hoe het met iemand gaat. In sommige gevallen treffen ze vervuiling aan. De meldingen over geluidsoverlast,

bedreigingen of vervuilingen worden door de geïnterviewden benoemd als signalen dat het minder goed met iemand gaat. De sociaal beheerders hebben de taak om consequenties aan gedrag te verbinden. Alle sociaal beheerders geven aan dat als er te veel klachten zijn en er geen verbetering in de situatie is, er een uithuiszetting kan volgen. De bewoner die de veroorzaker was van het incident op 3 mei was bekend bij de sociaal beheerders. Een van de acties die de sociaal beheerder uitvoerde was: "Toen het incident gebeurde, ben ik wel nog even bij de burens langs gegaan. Om een beetje de mensen geruststellen en een oor te luisteren leggen."

De taak van de hulpverlening is erop gericht om de begeleiding vorm te geven. In de interviews komt naar voren dat deze begeleiding deels is gericht op de begeleiding bij dagelijkse levensbehoeftes, zoals inkomen en dagbestedingen. In het interview met het wijkteam komt naar voren dat taken kunnen zijn het aanvragen van een uitkering of het helpen zoeken naar dagbesteding. Het wijkteam geeft aan dat basisbehoeftes als geld en dagbesteding bijdragen aan het verminderen van de kwetsbaarheid. Het sociale wijkteam geeft aan dat hun voornaamste taak preventief werken is. Een voorbeeld waarbij preventie naar voren komt, is wanneer bekend wordt dat een psychisch kwetsbaar persoon uit detentie of een instelling naar de wijk komt. Op dat moment is het helpend als de randvoorwaarden in orde zijn, zoals een netwerk, dagbesteding/baan of mogelijke uitkering. Ook vanuit de ambulant begeleider kwam naar voren dat vroeg signaleren en hierdoor preventief te werk gaan, bijdraagt aan het welzijn van de psychisch kwetsbare persoon. In het interview met het wijkteam komt naar voren dat er beperkingen zitten aan hulpverlening. De beperking die hierbij werd genoemd is dat de cliënt zelf de vraag moet stellen en zelf de motivatie moet hebben om hulp te aanvaarden. In de interviews kwam naar voren dat de ervaring is dat de meeste mensen hulp willen. In het interview met de ambulant begeleider kwam naar voren dat als iemand het niet wil, er bemoeizorg kan worden ingeschakeld.

Uit de interviews met de teamsleefomgeving komt naar voren dat hun voornaamste taak is het motiveren en stimuleren van nieuwe of bestaande initiatieven die bijdragen aan het welzijn in de wijk.

Zowel uit interview met de ambulant begeleider van de RIBW als met sociaal beheerder komt naar voren dat, er een intensief samenwerkingstraject is voor zeer psychisch kwetsbare mensen waarbij in de wijk wonen lastig is. Dit project, met de naam Anders wonen, is erop gericht om mensen met begeleiding zelfstandig te leren wonen. De woningen staan iets verder weg van de samenleving en zijn ingericht op mensen die psychisch kwetsbaar zijn. Waarbij er een intensieve samenwerking is tussen alle betrokken partijen.

### 5.2.6 Reflectievermogen

Tijdens de interviews heeft geen van de geïnterviewden gesproken over reflectievermogen. Op basis van de voorbeelden die worden gegeven in de interviews kan wel worden gezegd dat reflectievermogen nodig is. De experts benoemen bijvoorbeeld dat ze de afweging maken om alleen of samen naar de bewoner/cliënt te gaan. Dit geeft aan dat ze reflecteren op zichzelf. Een van de sociaal beheerders geeft aan dat het mensenwerk is en dat het dus ook veel op gevoel gaat.

In het interview met het wijkteam komt naar voren dat ervaring wordt opgedaan door samen op pad te gaan.

De ambulant begeleider van de RIBW noemt het volgende: "Om signalen te herkennen. Goed kijken en je eigen waarden en normen soms wat van je eigenwaarde aan de kant zetten om de kracht van de cliënt genoeg te benutten. Want wat wij normaal vinden hoeft voor de cliënt niet per se normaal te zijn".

## 5.3 Meaning

Dit element omvat de manieren van betekenis geven aan ervaringen uit de maatschappij en praktijk. In dit onderzoek zijn ze geoperationaliseerd in vijf onderdelen:

- 1) Wet- en regelgeving
- 2) Nieuwe taken en activiteiten
- 3) Perspectief op de toekomst
- 4) Ervaringen uit het verleden
- 5) Maatschappelijke tolerantie

### 5.3.1 Wet- en regelgeving

Dit onderdeel komt het minst terug in de data-analyse. Uit alle interviews komt naar voren dat men in de praktijk geen persoonlijke informatie mag uitwisselen vanwege de wet op de privacy. Hier lopen de sociaal beheerders weleens tegenaan als ze zorgen hebben en hierdoor niet weten bij wie ze dit kunnen melden. Op dit moment melden ze het bij de OZO-coördinator. De sociaal beheerders geven in de interviews aan dat wanneer ze kennis zouden hebben van de achtergrond van hun bewoners, ze mogelijk andere maatregelen zullen treffen. Dit is door de wet op de privacy niet altijd mogelijk. De teamsleefomgeving geven het volgende aan:

Team Leefomgeving: "Of mails ontvangt van mensen met een zorgvraag. Deze stuurt ze direct door...  
...Op de wet van privacy probeert ze zo min mogelijk van de inhoudelijke vraag te weten"

Hieruit blijkt dat niet alleen hulpverleners maar ook bewoners en cliënten goed moeten opletten waar ze hun dossier naartoe sturen.

In de interviews wordt niet expliciet ingegaan op de veranderende wet- en regelgeving.

### 5.3.2 Nieuwe taken en activiteiten

In bijna alle interviews komt naar voren dat de taken en activiteiten het afgelopen jaren veranderd zijn. Zoals in de quote van Team Leefomgeving naar voren komt, lijkt het voor sommige bewoners lastig en sturen ze hun hulpvraag naar het verkeerde team. Vanuit alle overige interviews komt naar voren dat in de praktijk de veranderingen door de decentralisatie en participatie merkbaar zijn.

Uit de interviews komt naar voren dat er een toename aan klachten en meldingen is. Naast de toename van klachten en meldingen is er een toename naar vraag voor housing first. Hierbij kunnen mensen vanuit een instelling voorrang krijgen voor een huurhuis in de wijk. Deze housing first huizen worden op basis van ervaring gespreid zodat buurtbewoners hun tolerantieniveau ten opzichte van psychisch kwetsbare mensen houden. Uit het interview met de sociaal beheerder komt naar voren dat hij hoort van bewoners dat ze minder zorg dan voorheen ontvangen. Hij heeft ook het gevoel dat mensen eerder vanuit een instelling de wijk worden geplaatst.

De sociaal beheerders geven aan dat er meer kantoorwerk is en ze hierdoor minder aanwezig zijn in de wijk. De sociaal beheerder, interview 2, geeft aan dat ze nu pas worden ingeschakeld als de problemen er al zijn. In het interview met dezelfde beheerder kwam naar voren dat in het verleden de problemen minder groot waren en hij eerder signalen kon opvangen. Verder werd in dit interview genoemd dat er vroeger projecten bestonden waarbij erg outreachend werd gewerkt. Dit waren projecten met de naam "achter de voordeur". Er werd hulp aangeboden aan mensen zonder dat ze er direct om vroegen. Indirect waren er wel signalen. In dit project kwam naar voren dat mensen veel mogelijkheden niet wisten te vinden, zoals bijvoorbeeld regelingen voor subsidies. Daarnaast liepen de sociaal beheerders meer in de wijk rond en was er meer contact met wijkteams of andere betrokkenen in de wijk om te overleggen.

Alle sociaal beheerders geven aan dat ze door de ontwikkeling meer verstand moeten hebben van psychische problemen maar ze hiervoor niet zijn opgeleid. Alle sociaal beheerders gaan bij vragen naar de OZO-coördinator. Deze coördinator heeft mogelijkheden om hulp in te schakelen of hulpinstanties op de hoogte te brengen van zorg over cliënten.

Vanuit de hulpverlening komt naar voren dat taken gericht zijn op preventie. Vanuit interviews

met het wijkteam komt naar voren dat voorheen de hulpvraag vanuit de cliënt moest komen. Tegenwoordig wordt ook actie ondernomen als de hulpvraag vanuit ouders of andere personen uit het netwerk van een kwetsbaar persoon wordt aangedragen.

### 5.3.3 Perspectief op de toekomst

Vanuit alle geïnterviewden komt naar voren dat er zeer schrijnende situaties bestaan in de wijk en dat hierin een toename is. Een van de geïnterviewden stelt dat het mensenwerk is en blijft.

Uit de interviews met de sociaal beheerders van de woningcoöperaties en de hulpverleners komt naar voren dat sommige psychisch kwetsbare mensen niet in de wijk kunnen blijven. Als voorbeeld wordt genoemd dat iemand soms weer tijdelijk opgenomen wordt.

Sommige zeer psychische kwetsbare personen kunnen heel moeilijk in een wijk wonen. Dat is de reden van het samenwerkingsproject waarin psychisch zeer kwetsbare mensen meer buiten de maatschappij in een intensief traject wonen.

De coöperaties hebben het gevoel dat de toename van de psychisch kwetsbare gevallen zal doorgaan. Een van de geïnterviewden geeft aan dat incidenten niet voorkomen kunnen worden. Hij geeft aan dat niemand had zien aankomen dat de bewoner die op 3 mei in Klarendal een gijzeling heeft uitgevoerd, hiertoe in staat was. In het interview gaf de sociaal beheerder het volgende aan over de toename: "Natuurlijk merken wij daar wat van. Vooral, wat ik net al aangaf, steeds meer mensen in onze wijken en zeker in onze doelgroep, waar wij huizen aan verhuren, ja, die komen bij ons terecht. En dat is ook logisch, maar goed, wij hebben niet de expertise in huis als woningcoöperatie. Want daar zijn we niet voor, om mensen te begeleiden"

In een interview met een van de sociaal beheerders komt naar voren dat de coöperaties meebetalen aan gelden voor de OZO-coördinator maar dat hier in de toekomst naar gekeken wordt. Uit het interview met de ambulant begeleider van de RIBW kwam naar boven dat er in Arnhem een zorghotel is waarin mensen, die uit hun huidige omgeving worden gehaald, voor klein bedrag even tot rust mogen komen.

### 5.3.4 Ervaringen uit het verleden

In het interview is de vraag gesteld welke ervaringen de experts hebben vanuit het verleden of welke ervaring plaatsvindt met de psychisch kwetsbare mensen.

Alle sociaal beheerders zeggen te merken dat de zorg wordt teruggeschroefd en ze merken een toename aan psychisch kwetsbare mensen in de wijk (zie ook paragraaf 5.3.3).

De wijkcoaches en teamsleefomgeving kunnen geen vergelijking maken met jaren ervoor omdat ze pas vanaf 2015 actief zijn. Toch merken ze dat dit thema bij de gemeente op de agenda staat.

Uit het interview met de wijkcoach komt naar voren dat wanneer ze merken dat iemand meer hulp of begeleiding nodig heeft dan hij nu heeft, ze hier actie op nemen en doorverwijzen. De wijkcoach geeft aan dat de psychisch kwetsbare mensen die overlast veroorzaken vanuit hun problematiek, vaak onder behandeling zijn van andere instanties.

Uit het interview met de sociaal beheerder, 2, komt naar voren dat er veel energie in de wijk St. Marten is gestoken en de wijk tegenwoordig als rustiger buurt kan worden beschouwd. Binnen tien jaar is het rustiger geworden in de wijk. De geïnterviewde geeft aan dat in een slechte wijk veel drugsproblematiek, inbraken en sociale problemen bestaan. Als er weinig verhuizingen zijn en weinig leegstand is, zijn dat vaak tekenen dat het goed gaat in een wijk.

Uit de interviews met een van de sociaal beheerders komt naar voren dat in sommige casussen waarbij een psychisch kwetsbaar persoon betrokken is, meerdere instanties/hulpverleners actief zijn. Toch is hun ervaring dat de situatie dan niet verbetert. Een van de beheerders gaf als aandachtspunt dat niet iedereen geholpen kan worden. De ambulant hulpverlener van de RIBW benoemt ook dat er altijd mensen met hulp zullen blijven bestaan.

### 5.3.5 Maatschappelijke tolerantie

Vanuit de interviews is dit segment het meest gecodeerd uit het element meaning. Op de vraag hoe de actoren de kwetsbare mensen noemen, kwam bij de hulpverlening naar voren dat het gewoon cliënten waren. Bij twee sociaal beheerders werd door een sociaal beheerder gesproken over mensen met een rugzak. De derde sociaal beheerder gaf aan dat psychische kwetsbare personen met ongepast gedrag, ook wel andere termen werden gebruikt die minder sociaal wenselijk zijn.

Verder kwam tijdens de interviews naar voren dat meldingen door burens of bewoners werden gedaan wanneer een grens overschreden wordt. In dit onderzoek is ervoor gekozen om dit de maatschappelijke tolerantiegrens te noemen. Uit het interview met de sociaal beheerder komt naar voren dat de tolerantie lijkt af te nemen als er vaker overlast wordt veroorzaakt. De maatschappelijke tolerantie van mensen heeft een grens: als mensen te vaak overlast hebben van hun burens dan zit hier een grens aan. In de interviews komt tevens naar voren dat behalve dat burens of omwonenden overlast hebben, ook de maatschappelijke tolerantie op de proef gesteld wordt als deze mensen het gevoel hebben niet gehoord te worden en het gevoel hebben dat er niets wordt gedaan met hun klachten. Verder komt in de interviews met zowel de sociaal beheerders als de ambulant begeleider naar voren dat burgers het niet fijn vinden om elkaar aan te spreken bij klachten en dit liever via de woningcorporatie doen.

De ambulant begeleider van de RIBW geeft in het interview aan dat zij soms via de woningbouw hoort dat er klachten over haar cliënten zijn. Ze merkt dat de cliënten deze klachten vaak niet van de burens hebben ontvangen. Volgens de ambulant begeleider draagt dit niet bij aan de acceptatie van de doelgroep en kunnen situaties groter worden gemaakt. De volgende quote van de ambulant begeleider sluit hierbij aan: 'Aan de ene kant staan de psychisch kwetsbare mensen die nog onvoldoende zelfredzaam zijn en aan de andere kant staat de maatschappij die soms ook met de rug naar deze mensen staat'.

Uit de interviews komt naar voren dat de psychisch kwetsbare mensen vanuit de zorginstelling in de wijk komen wonen. Een van de sociaal beheerders geeft aan dat deze housing first plekken het beste kunnen worden verspreid over een gebied. Een belangrijk signaal dat uit alle interviews naar voren kwam, is dat mensen die overlast veroorzaken hulp nodig hebben.

## Hoofdstuk 6 Conclusie

De vraag die in dit onderzoek centraal stond, luidt als volgt: wat is de practice in de omgang met psychisch kwetsbare personen in de wijk Klarendal en St. Marten?

Om tot antwoord van de hoofdvraag te komen, zullen de drie deelvragen worden beantwoord. Deze beantwoording gebeurt aan de hand van de data die zijn verkregen uit de interviews en de data die zijn gevonden met een bureauonderzoek.

### 6.1 Practice theory

De practice theorie werd voor dit onderzoek als leidraad gebruikt. Deze theorie heeft een beschrijvend karakter en kan situaties uit de praktijk zichtbaar maken. Deze theorie heeft drie kernelementen, objects, competence en meaning (Shove et al., 2012). Deze kernelementen hebben de aanleiding gegeven voor de volgende drie deelvragen.

- Wat zijn de middelen van de actoren?
- Wat zijn de competenties van de actoren?
- Wat is de meaning van de actoren?

#### 6.1.1 Objects

Hier zal de volgende deelvraag worden beantwoord: wat zijn de middelen van de actoren? In dit onderzoek zijn documentatie, communicatiemiddelen, huisvesting en ontmoetingsruimte, en als laatste capaciteit en tijd onderzocht. Daarnaast werd zowel uit de literatuur als uit de interviews duidelijk dat de actoren zelf een middel zijn. De professionals zijn in de omgang met psychisch kwetsbare mensen hun eigen instrument.

Als eerste wordt gekeken naar het onderdeel documentatie. Elke instelling gaat hier op zijn eigen manier mee om. Het verschil tussen de actoren is dat de hulpverlening samen met de cliënt overlegt over het dossier en de betreffende doelen. Vanuit de sociaal beheerders wordt de documentatie gebruikt voor dossiervorming over de meldingen en het contact dat er met de huurder is geweest.

Het tweede middel dat in dit onderzoek naar voren is gekomen, zijn communicatiemiddelen. Uit de literatuur komt naar voren dat in de omgang met psychisch kwetsbare mensen communicatie belangrijk is (Aanjaagteam verwarde personen, 2016; Vermeer, 2017). De communicatiemiddelen die alle actoren tot hun beschikking hebben, zijn vooral functioneel van aard. Alle actoren kunnen gebruikmaken van computers/laptops en telefoons. De functies van deze middelen zijn om contact te maken en om documentatie op te slaan. Naast de middelen vindt er face to face contact plaats. Dit gebeurt op het woonadres van de psychisch kwetsbare personen. Alle actoren kunnen mensen op kantoor uitnodigen. De conclusie is dat er genoeg materiële middelen zijn om te communiceren tussen zowel netwerkpartners, als mensen met psychisch kwetsbare personen. Wat een opvallend verschil is, is dat de hulpverlening sneller de netwerkpartners weet te bereiken dan de sociaal beheerders. Het face to face contact vanuit de hulpverlening vindt wekelijks plaats en de sociaal beheerders zoekt kwetsbare mensen regelmatig op. Vanuit het oogpunt van preventie is dit een belangrijke taak in de omgang met psychisch kwetsbare mensen (Aanjaagteam verwarde personen, 2016; Schakelteam voor personen met verward gedrag, 2016). Hierdoor kunnen de actoren signalen oppakken wanneer iemand meer hulp nodig heeft. De signalen die nu worden opgevangen, worden door gespeeld aan de OZO-coördinator die vanuit de gemeente en Rijnstad is aangewezen (Gemeente Arnhem, 2017d) (Aanjaagteam verwarde personen, 2016). De sociaal beheerders maken hier meerdere malen gebruik van.

Het derde middel zijn de ontmoetingsruimte en huisvesting. De huizen van de psychisch kwetsbare mensen zijn de ruimtes waarin ze worden begeleid of geholpen. Zoals eerder aangegeven kan dit ertoe bijdragen om signalen op te vangen over hoe het met iemand gaat. Uit de interviews komt naar voren dat het voor de wijk prettig is als de psychisch kwetsbare mensen worden verspreid

over de wijk. Daarnaast geeft een van de sociaal beheerders aan dat het prettig is om te weten als iemand psychisch kwetsbaar is. Het spreiden is in zoverre mogelijk als ervan wordt uitgegaan dat personen die uit een zorg- of penitentiaire instelling komen psychisch kwetsbaar zijn. Deze mensen worden namelijk via housing first projecten aangemeld bij de corporaties (Aanjaagteam langer zelfstandig wonen, 2016; Gemeente Arnhem, 2017d). De conclusie is dat de verhuurders het als prettig ervaren wanneer zij weten dat hun huurder psychisch kwetsbaar is. Hierbij moet worden bewaakt dat iedereen in zijn eigen rol blijft en de corporaties alleen een signalerende functie gaat bekleden, en er dus snelle actie door de hulpverlening vereist is.

In het onderdeel capaciteit en tijd is een aandachtspunt naar voren gekomen. Alle experts ervaren de werkdruk als hoog en er is niet altijd voldoende capaciteit aanwezig om het werk uit te voeren. Door de verantwoordelijkheid die alle actoren hebben in de omgang met psychisch kwetsbare mensen, en hierbij hun eigen instrument zijn, is het van belang om te onderzoeken of de hoge werkdruk van tijdelijke aard is of dat de vraag naar een oplossing nodig is.

### 6.1.2 Competence

Hier zal de volgende deelvraag worden beantwoord: wat zijn de competenties van de actoren? De competenties worden gekenmerkt door ervaringen, vaardigheden en kennis. In de literatuur wordt dit de “knowhow en skills” genoemd (Shove et al., 2002). Naast deze onderdelen is in dit onderzoek ook gekeken naar het adaptatievermogen en reflectievermogen omdat in de omgang met kwetsbare personen de actor zijn eigen instrument is. Als laatste is het onderdeel taken en activiteiten opgenomen in de interviews om te beschrijven wat erbij komt kijken in de omgang met psychisch kwetsbare mensen. In hoofdstuk 1, 1.1.4 omgang met psychisch kwetsbare personen, komt naar voren dat een belangrijke vaardigheid de juiste omgang betreft.

Door de Participatiewet en de overgang van verzorgingsstaat naar meer eigen regie wordt ook van bewoners en cliënten iets verwacht (Rijksoverheid, 2017a). Dat deze verandering plaatsvindt, merken de actoren in de praktijk (Politie 2016; Schakelteam verwarde personen, 2016).

Uit de literatuur komt duidelijk naar voren dat signalen vroeg moeten worden opgepakt om erger te voorkomen (Schakelteam met verward gedrag, 2016). Ook de hulpverlening spreekt tijdens de interviews over preventie. In de praktijk komt naar voren dat bij klachten over personen niet direct actie wordt ondernomen. De sociaal beheerders geven aan niet bij elke klacht of melding direct actie te ondernemen wanneer de klacht of melding geen gevaar vormt voor iemand. Het vereist een vaardigheid om deze inschatting te maken. Een van de observanten geeft aan zelf te willen observeren of de melding klopt. In verband met de beperkte tijd en capaciteit lijkt het een logische reactie om niet bij elke melding of klacht iets te ondernemen. Toch zou hier iets op aan te merken zijn omdat psychisch kwetsbare mensen zich kunnen uiten door gedrag dat als bijzonder of gevaarlijk kan worden bestempeld. Dit gedrag zou een eerste signaal kunnen zijn (PsyNet, 2017; Aanjaagteam verwarde personen, 2016).

Vanuit de data komt naar voren dat alle actoren benoemen dat zij zich vaardigheden eigen hebben gemaakt door ervaring. In de interviews is getracht om deze ervaring en de vaardigheden die ze nodig achten, naar voren te halen. De inhoudelijke kennis is in dit onderdeel alleen gecodeerd bij de Team Leefomgeving. Dit kan verklaard worden door het feit dat de teams relatief nieuw zijn en meer een overkoepelende taak voor de gehele wijk hebben in plaats van het op microniveau contact hebben met de bewoner of cliënt.

Het opdoen van ervaring in de omgang met psychisch kwetsbare mensen vindt vooral in de praktijk plaats. Daarnaast door cursussen en met name door van elkaar te leren. In wijkteams wordt het eerste gesprek kennismakingsgesprek vaak door twee personen gedaan, om van elkaar te leren. De wijkteams missen de juiste cursus voor de omgang met psychisch kwetsbare mensen, terwijl de sociaal beheerders aangeven voldoende mogelijkheid te hebben tot het volgen van cursussen.

In de omgang met psychisch kwetsbaren is de grens tussen het nemen van actie of nietsdoen dun. De omgang met mensen vraagt om de vaardigheid om hierin beslissingen te nemen en deze te verantwoorden. Hierbij is de vaardigheid om te reflecteren op het eigen handelen noodzakelijk, want

de keuzes die de actoren moeten maken, hebben gevolgen voor de cliënten/bewoners. Hierbij kan overleg en afstemmen helpen om de keuze te maken. In de literatuur wordt beschreven dat de hulpverleners en andere actoren zich veilig moeten voelen om meldingen te doen en op de mensen af te stappen (Schakelteam voor personen met verward gedrag, 2016).

Naast de veiligheid die de actoren moeten voelen, is de vaardigheid nodig om op mensen af te durven stappen en kwesties bespreekbaar te maken. Uit de interviews komt naar voren dat de kwaliteiten oprechtheid en moed hiervoor nodig zijn. De kwaliteit oprechtheid kan gezien worden als duidelijkheid naar de andere persoon toe. Deze psychisch kwetsbare mensen geholpen zijn met duidelijkheid (Vermeer, 2014). Naast de vaardigheid van duidelijk communiceren, kan geconcludeerd worden dat in de omgang met mensen met psychische kwetsbaarheden, het zich bewust zijn van de eigen emoties een rol speelt.

De conclusie is dat in de omgang met psychisch kwetsbare mensen op een duidelijke manier moet worden gecommuniceerd. Daarnaast moeten de actoren zich bewust zijn van hun eigen aandeel in de communicatie en zich veilig voelen. Zij moeten de kennis en ervaring hebben om signalen op te vangen en de moed hebben om actie te ondernemen. Het verschil tussen de actoren is te vinden bij het reflecteren en de rol die vanuit de corebusiness verwacht wordt.

### 6.1.3 Meaning

In dit laatste element ligt de nadruk op de betekenis van de practice (Shove et al., 2002). Hierbij spelen de onderdelen wet- en regelgeving, veranderingen vanuit de praktijk en de maatschappelijke tolerantie een rol.

Het eerste onderdeel wet- en regelgeving wordt in de interviews weinig genoemd, maar heeft desondanks een groot aandeel in de practice omgang met psychisch kwetsbare mensen. In de praktijk is veel veranderd door de veranderende wet- en regelgeving (Helderman, 2016). Door de Participatiewet zijn personen, samen met hun omgeving, deels meer zelf verantwoordelijk voor hun zorg.

Om de betekenis van de huidige praktijk in kaart te brengen, is in dit onderzoek gekeken bij de actoren naar nieuwe taken en activiteiten ten opzichte van een aantal jaar geleden. In de gemeente Arnhem is een toename aan klachten en meldingen over psychisch kwetsbare mensen en als gevolg hiervan zijn de bijbehorende acties toegenomen. Dit is tevens te verklaren uit de landelijke cijfers (Politie, 2016; aanjaagteam verwarde personen, 2016).

De corporaties hebben hun taken het meest zien veranderen. Zij krijgen door het housing first beleid te maken met meerdere psychisch kwetsbare mensen en de hiermee samenhangende problematiek. De klachten die zij krijgen, komen vooral van buurtbewoners die zich niet veilig voelen. De sociaal beheerders geven aan dat zij minder de ogen en oren van de wijk zijn. Eerder liepen zij meer door de wijk maar nu zitten zij vaker achter de computer voor documentatie. De vraag is hierbij of er een verband is tussen minder ogen en oren in de wijk en de toename van klachten. De conclusie is dat als zij minder in de wijk aanwezig zijn, zij minder kunnen signaleren en dat signalen daardoor op een andere manier naar voren moeten komen.

Om deze problemen te voorkomen, wordt zowel in de literatuur als in de interviews preventie genoemd (Aanjaagteam verwarde personen, 2016). Bij elke organisatie is de kennis van het belang van preventie aanwezig, maar het is ook belangrijk dat tussen de verschillende actoren wordt samengewerkt zodat niemand tussen wal en schip beland. (Trimbos instituut, 2016; Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2012). Er is een onderscheid te maken tussen bewoners die al in de wijk wonen en psychisch kwetsbare mensen die vanuit een instelling terug in de wijk komen wonen. De wijkcoach geeft hierbij aan dat het helpend is als de begeleiding al begint, voordat iemand uit de instelling komt. Het aanmelden bij alle instanties om een inkomen te regelen en het hebben van een dagbesteding helpt. Een aantekening hierbij is dat er bewoners zullen zijn die in de wijk wonen en mogelijk psychisch kwetsbaar zijn, deze bewoners zijn nog niet altijd zichtbaar en bekend bij de hulpverlening.

Ten aanzien van de werkzaamheden van de sociaal beheerders wordt gesteld dat het soms

zoeken is naar de juiste personen die betrokken zijn bij een bewoner. De gemeente Arnhem heeft hiervoor de oplossing gevonden door het aanstellen van een OZO-coördinator (gemeente Arnhem, 2017d). De sociaal beheerders zouden graag sneller contact hebben met de juiste hulpverlener, maar in het kader van wet en privacy is dit niet altijd mogelijk.

Hoewel de actoren zich bewust zijn van deze privacywet, gebeurt het in de praktijk dat personen zelf hun dossier naar het verkeerde team sturen, zoals het Team Leefomgeving. Een oorzaak hiervan kan zijn dat het voor de bewoners van de gemeente Arnhem niet duidelijk is wat de teamsleefomgeving doen. De bewoners van de gemeente Arnhem weten niet allemaal wat het Team Leefomgeving inhoudt en daarnaast is er tussen de sociaal beheerders en deze teams weinig contact. De rol van het wijkteam is voor de sociaal beheerders duidelijker. De conclusie is dat het vormen en implementeren van nieuwe teams tijd kost en dat het belangrijk is dat de gemeente Arnhem aandacht gaat besteden aan het goed op de kaart te zetten van het Team Leefomgeving.

In de praktijk blijken dat klachten over buurtbewoners dikwijls meteen aan de corporaties worden gemeld en niet aan de persoon zelf. De hulpverlening geeft aan soms klachten over cliënten te ontvangen zonder dat de cliënt hiervan zelf op de hoogte was. Mensen lijken klachten niet eerst zelf op te lossen maar direct bij een instantie aan te kloppen. De kans is aanwezig dat hierdoor problemen groter worden, omdat er een langere tijd overheen gaat en mensen dit als klikken ervaren. Ook hier is duidelijkheid en oprechtheid naar de psychisch kwetsbare mensen van belang (Vermeer, 2014). Er lijkt behoefte te zijn van beide kanten om met elkaar in gesprek te gaan. Toch gebeurt dit weinig. Uit de literatuur komt naar voren dat het met elkaar in contact komen kan helpen om elkaar te begrijpen (Maas, 2016).

Wanneer er te vaak problemen voorkomen, zal de tolerantie ten opzichte van psychisch kwetsbare mensen verminderen. Er is in de praktijk een vraag naar de aandacht voor buurtbewoners zodat ook zij kunnen inspelen op de veranderende praktijk. Buurtbewoners lijken vooral te missen dat ze gesteund en gehoord worden. Het is de verwachting dat als zij zien dat ze gehoord en gesteund worden, ze zullen ook eerder aan de bel trekken en hun medemens willen helpen. Wanneer er ontmoeting plaatsvindt, zal er hierdoor meer begrip zijn (Maas, 2016). Hier zou een taak voor de teamsleefomgeving kunnen liggen.

Als laatste geven alle geïnterviewden aan dat er een terugschaling van de zorg zichtbaar is. Ze geven hierbij echter aan dat ze beseffen dat er altijd mensen zullen blijven die hulp nodig hebben.

## 6.2 Reflectie op de resultaten

In dit onderzoek is getracht te onderzoeken hoe de practice eruitziet bij omgang met psychisch kwetsbare personen in een wijk.

Tijdens de interviews kwam naar voren dat inhoudelijke kennis minimaal wordt genoemd. Bij het Team Leefomgeving wordt deze dimensie echter wel opgemerkt. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat dit team iets verder van de cliënten afstaat en bewust aandacht kan schenken aan inhoudelijke kennis. Hulpverleners hebben direct contact met hun cliënten en moeten in hun handelen vaak voornamelijk aanspraak maken op hun vaardigheden. In deze interactie wordt hun inhoudelijke kennis niet bewust ingezet en deze lijkt minder belangrijk. Het Team Leefomgeving daarentegen is relatief nieuw en daarmee zijn ze zich mogelijk nog bewust aan het ontwikkelen. Inhoudelijke kennis speelt daarbij mogelijk een grotere rol.

In het onderzoek kwam naar voren dat nu vaker gebruik wordt gemaakt van mail of online meldsystemen om meldingen te ontvangen. Bij het gebruik van mail als communicatiemiddel is de reactie van de ontvanger niet waar te nemen. Hierdoor bestaat het risico dat wanneer er miscommunicatie ontstaat, dit niet direct kan worden ondervangen.

Het grootste deel van de participanten die deel hebben genomen aan het onderzoek, zijn afkomstig van de woningbouwvereniging. Deze experts hebben vooral te maken met mensen uit de

lagere sociale klasse omdat dit de mensen zijn die huren via de sociale woningcorporaties. In mijn onderzoek heb ik hierbij geen onderscheid gemaakt, maar het kan het onderzoek beïnvloed hebben. In andere wijken zou het onderzoek mogelijk een andere uitkomst hebben gegeven. Nu wordt er vaak een verband gelegd tussen klachten en meldingen van overlast en psychisch kwetsbare mensen. Dit lijkt ook met elkaar in verband te staan maar niet elk psychisch kwetsbaar persoon geeft overlast.

In paragraaf nieuwe taken komt naar voren dat sociaal beheerders het prettig vonden dat er vroeger meer outreachend werd gewerkt en meer ogen in de wijk aanwezig waren. Omdat de practice theorie gericht is op hoe de huidige situatie is, kunnen we niet concluderen dat het vroeger beter was. Wat wel naar voren komt, is dat de behoefte aan iets meer outreachende hulpverlening aanwezig is voor de mensen bij wie het niet lukt om zelf de regie te nemen.

Dat signalen de afgelopen jaren digitaal binnenkomen en hierop ook wordt aangedrongen, is te begrijpen, maar het belangrijkste is dat de melding sowieso komt. Als digitaal melden een vereiste is, zullen sommige mensen afhaken en krijg je de meldingen niet, terwijl die wel heel relevant kunnen zijn.

Er zijn zorghotels geopend waar cliënten voor klein bedrag kunnen overnachten. Dit lijkt nodig te zijn om mensen uit hun situatie te halen en hiervoor is geen dure specialistische zorg nodig.

### 6.2.1 Beperkingen van het onderzoek

Deze studie is beperkt tot de informatie die vanuit de hulp biedende partijen komt. Informatie vanuit hulp vragende partijen (zoals familie en omwonenden) en cliënten is buiten beschouwing gebleven. Deze kant van de praktijk van omgang met psychisch kwetsbare personen is daardoor onderbelicht in dit onderzoek.

In vervolgonderzoek zou men kunnen kijken naar de beleving vanuit hulp vragende partijen en cliënten. Verder zouden de onderzoeksmethoden kunnen worden uitgebreid naar observaties van interactie tussen helpende partijen en hulpbehoevenden. Op die manier is te toetsen of dat wat wordt genoemd in interviews ook in de praktijk zichtbaar is. Door middel van enquêtes onder hulp biedende en hulp vragende partijen zou een grotere steekproef worden verkregen, waardoor de data mogelijk makkelijker te generaliseren zouden zijn.

Voorliggend onderzoek richt zich op twee wijken in de stad Arnhem. Het is mogelijk dat de resultaten niet gelden voor andere steden. Hierbij is het wel van belang te noemen dat alle experts die hebben meegedaan aan het onderzoek ook in andere wijken in Arnhem actief zijn en vanuit hun brede ervaring voorbeelden aangedragen hebben.

Data en informatie zijn verkregen door middel van interviews. Vanwege de beperkte tijd en capaciteit van de onderzoeker is het aantal interviews beperkt tot elf, waarbij interview 1, 2, 3, I, II III en IV zijn gebruikt voor de analyse. De reden dat hiervoor is gekozen, is omdat de eerste drie interviews bedoeld waren als vooronderzoek om het probleem te verhelderen. Deze studie is gelimiteerd omdat van de hulpverleningsinstanties maar een werknemer is geïnterviewd. Dit kan een beperkt beeld geven over de werkzaamheden en de praktijk.

Deze studie heeft zich niet gericht op de omgang met psychisch kwetsbare personen die in eerste instantie onzichtbaar waren voor de hulpverlening en/of woningcorporaties. De studie heeft zich gericht op alle psychisch kwetsbare mensen waarmee de actoren een omgang hebben. De studie kan hierdoor geen onderscheid maken tussen doelgroepen binnen de groep van psychisch kwetsbare mensen.

## 6.3 Aanbevelingen

Hieronder staan een aantal aanbevelingen die uit de resultaten van dit onderzoek naar voren komen. De practice theorie heeft een beschrijvend karakter. Dit beschrijvende karakter draagt eraan bij om de huidige praktijk in kaart te brengen. De huidige praktijk is in kaart gebracht door interviews met verschillende actoren en dit heeft geleid tot de volgende aanbevelingen.

- De eerste aanbeveling betreft het belang van preventie in de omgang met psychisch kwetsbare mensen. Verder komt naar voren dat psychisch kwetsbare mensen bijzonder gedrag kunnen laten zien. Dit gedrag wordt nu vaak gemeld bij de woningbouwcorporaties. In een overleg met alle netwerkpartners zou kunnen worden onderzocht hoe deze meldingen sneller bij de juiste persoon terecht kunnen komen om ernstiger psychisch gedrag voor te zijn, zonder dat de corebusiness en privacy in het geding komen. Een oplossing waaraan gedacht kan worden, is bij een aanmeldformulier een keuze te geven om een contactpersoon aan te wijzen die kan worden inschakelt bij problemen. Hierbij houdt de bewoner zijn eigen regie over of hij dit wel of niet wil.
- Een tweede aanbeveling is om in alle instellingen stil te staan bij de hoge werkdruk die de experts ervaren. Zoals in het onderzoek naar voren komt, zijn experts hun eigen instrument in de omgang met psychisch kwetsbare mensen. Het is belangrijk dat de experts de werkdruk als prettig blijven ervaren.
- Daarnaast geven de geïnterviewden aan dat de capaciteit en expertise gelegitimeerd zijn. De sociaal beheerders zijn geen hulpverleners en geven ook aan dat dit niet hun taak is maar spelen wel een rol in de preventie en vroeg signaleren van problemen. Zowel in de literatuur als in het interview met de hulpverlening wordt gesproken over preventie en het vroeg signaleren om ernstige problemen voor te zijn.
- De laatste aanbeveling dat er vanuit de interviews wordt opgemerkt dat er een toename is aan vraag naar woningen voor personen die uit een zorg of penitentiaire instelling komen. Vanuit de interviews komt naar voren dat deze mensen een risicovormen om overlast en “verward” gedrag te vertonen. De last die burens van het gedrag van de psychische kwetsbare personen hebben is groot. Uit het onderzoek komt naar voren dat het tolerantieniveau kan stijgen als mensen meer kennis en contact hebben met hun buurtbewoners. Hierdoor kan meer begrip voor de situatie ontstaan. Bij het element meaning komt naar voren dat de teamsleefomgeving nog niet voor iedereen zichtbaar zijn, terwijl de teamsleefomgeving een grotere rol kunnen spelen bij de tolerantie naar de psychisch kwetsbare mensen toe.

## 6.4 Reflectie van de onderzoeker

De rol die de onderzoeker aanneemt in het onderzoek is mogelijk van invloed op de data en informatie die worden verkregen en op de resultaten en conclusies (Boeije, 2005). Hieronder zal een verslag worden gegeven van het proces en de achtergrond van de onderzoeker.

Over het algemeen was het een proces met dalen waarin ik veel heb geleerd. De dalen bestonden uit tegenslagen maar ook uit motivatie dieptepunten. De motivatie was soms moeilijk te vinden omdat de kennis tot de volgende stap ontbrak. Hierdoor heb ik vaker achter de feiten aangelopen dan de bedoeling was. Deze onderzoekthesis is een onderdeel vanuit het pre-masterprogramma van GPM op de Radboud Universiteit. Mijn eigen vooropleiding en achtergrond liggen in de hulpverlening. Dit pre-masterprogramma is een vervolg op een vooropleiding die in een andere sector dan GPM heeft plaatsgevonden. De vooropleiding is maatschappelijk werk en dienstverlening. Na deze vervolgopleiding ligt de ervaring binnen de GGZ zorg. Ik ben zes jaar werkzaam geweest binnen een topklinische behandelsetting voor mensen met autisme. Zowel in de 24-uurs behandelsetting als deeltijd behandelsetting heb ik als sociaaltherapeut ervaring opgedaan met de psychisch kwetsbare doelgroep en hun omgeving.

De reden dat de kennis ontbrak was omdat het voor mij enige tijd geleden is dat ik een onderzoek heb moeten uitvoeren. Hierdoor is de ervaring met academisch schrijven gering. Ondanks de motivatiestruubelingen heb ik doorgezet en veel kennis opgedaan. De kennis die ik in dit proces heb opgedaan, bestaat uit academisch schrijven, een onderzoeksverslag opzetten, kennis over de organisatiestructuur bij zowel de gemeente Arnhem als bij alle organisaties waar ik interviews heb afgenomen, maar ik heb vooral veel kennis verworven over psychisch kwetsbare mensen in de wijk.

In februari werden vanuit de universiteit onderzoeksonderwerp voorgedragen, bij het lezen

van deze onderwerpen werd mij duidelijk dat mijn interesse ligt in het onderzoeken van “doelgroepen” in de maatschappij. Vanuit mijn achtergrond merkte ik dat ik het heel interessant vond om doelgroepen vanuit een breder perspectief te bekijken, dus niet op microniveau of mesoniveau maar juist op macroniveau. De eerste keus in het kiezen van een onderwerp lag bij het langer zelfstandig thuis wonen van ouderen. Na een gesprek met mijn begeleiders kwam naar voren dat er een vraag lag over de rol van de wijkcoaches bij verwarde mensen.

Dit was de start van het onderzoek over verwarde mensen. Al gauw had ik veel literatuur over verwarde mensen en het veranderende overheidsbeleid maar de juiste vraagstelling bleef achterwege. De rol van de wijkcoach bleek achteraf niet de juiste insteek omdat wanneer ik alleen de wijkcoaches zou onderzoeken in de omgang psychisch kwetsbare mensen in de wijk, dit een te gering beeld zou beschrijven. Na een persoonlijk gesprek met Marion Schoeman werd duidelijk dat het de relevantie van het onderzoek ten goede zou komen als ik meer verschillende actoren zou interviewen. Dit proces van de juiste actoren benaderen ging relatief goed. In dit proces heb ik gemerkt dat een actieve houding bijdraagt aan het contact maken met actoren. De actieve houding hield in dat wanneer ik via de mail geen reactie kreeg, ik telefonisch de personen benaderde.

Het proces van een theorie toepassen op het onderzoek heeft tijd in beslag genomen. Om de juiste theorie te kiezen, heb ik advies gevraagd aan Dr. Huib Ernste. Op advies van de heer Ernste heb ik contact gezocht met Dr. Roos Peijpers. Dit heeft bijgedragen aan de juiste vraagstelling. De keuze van de theorie heeft ook niet eerder kunnen plaatsvinden omdat de theorie die ik in dit onderzoek gebruik pas in maart werd aangedragen in de colleges over practice theory. De overige theorieën die tijdens de vakken van deze pre master aan de orde kwamen sloten naar mijn mening niet aan bij de problematiek of de vraagstelling in het onderzoek. De theorie kenmerkt zich door niet heel concreet te zijn. Mevrouw Peijpers heeft geholpen bij het vinden van de juiste literatuur. Deze begeleiding heeft bijgedragen aan het vergroten van de motivatie voor dit onderzoek.

Eind april stond de onderzoeksvraagstelling op papier en kon de casus selectie binnen de gemeente beginnen. Er was geen wijk aangewezen. Dit zou worden gedaan aan de hand van gesprekken met de actoren. Vanwege een incident met een verward persoon is ervoor gekozen om de wijken Klarendal en St. Marten aan te ijzen. Dit incident vond plaats op de grens van deze twee wijken. Wat een bijkomend voordeel was, was dat ik twee verschillende woningcorporaties heb gesproken en hierdoor een breder beeld van de practice in de omgang met psychisch kwetsbare mensen in de wijk heb gekregen.

De vraagstelling van het interview was open van aard en ik heb getracht een neutrale en objectieve rol aan te nemen in de vraagstelling. In de interviews is geprobeerd de informatie van de expert naar voren te laten komen zonder hierbij de achtergrond van de onderzoeker mee te laten spelen. In de interviews werden echter koppelingen gemaakt naar de GGZ zorg en de praktijk die de geïnterviewden naar voren brachten. In de interviews is gebruik gemaakt van mijn eigen ervaring in het omgaan met mensen mee te nemen. Er kan geconcludeerd worden dat het onderzoek deels is beïnvloed door de achtergrond van de onderzoeker. Na deze casusselectie konden de interviews worden gestart. Ik heb weinig ervaring met interviews maar door mijn achtergrond als hulpverlener is het contact maken en zien hoe de ander reageert niet onbekend. Het contact leggen en afnemen van de interviews ging mij hierdoor goed af. De semigestructureerde interviews waren geschikt om de theorie te toetsen. Door te parafraseren en soms bewust stiltes te laten vallen heb ik voldoende data ontvangen van de respondenten. Een tegenslag in dit onderzoek is de tekortkoming van de audioapparatuur. Voor het opnemen van de interviews had ik een audioapparaat aangeschaft maar dit heeft een aantal interviews niet goed opgenomen. Deze tegenslag vond ik erg moeilijk te verwerken en ik kon hiervoor moeilijk een oplossing bedenken. Na een tip van een vriendin heb ik de oplossing gevonden door het maken van samenvatting en deze naar de geïnterviewden toegestuurd.

Het coderen in ATLAS.ti duurde langer dan ik had gedacht. Door de hoofdvraag in gedachten te houden had ik een manier om gestructureerd te werk te gaan. In ATLAS.ti kun je gebruikmaken van memo's. Bij elke codering schreef ik bij de memo waarom deze code werd gegeven. Dit hielp bij het schrijven van de uiteindelijke resultaten.

Het schrijven van de hoofdstukken heeft de meeste tijd in beslag genomen. Het schrijven van

hoofdstuk 2 theoretisch kader heb ik pas in juli definitief kunnen afronden. Zoals eerder genoemd heeft deze theorie geen concrete segmenten en hierdoor had ik meer vrijheid om het zelf te interpreteren. De drie elementen boden houvast en ook de gesprekken met mevrouw Dr. Roos Peijpers. Waarin Hoofdstuk 3 methodiek, een stuk concreter van aard is was ook dit voor mij lastig. De voorgeschreven boeken hielpen bij het schrijven van dit hoofdstuk. Bij dit hoofdstuk heb ik de hulp ingeroepen van vrienden die een academische opleiding hebben afgerond of gepromoveerd zijn. Door hun geduld en feedback hield ik de moed erin en heb ik mijn keuzes kunnen toelichten. Hoofdstuk 4 en 5 waren gemakkelijker te schrijven omdat deze voor mij een logisch vervolg waren op de eerdere hoofdstukken. Het proces van schrijven bestond uit veel oefenen en de juiste woorden vinden.

Het handboek academisch schrijven heeft bijgedragen aan schrijven van dit verslag maar heeft ook bijgedragen aan inzicht krijgen in het proces (de Jong, 2015). In het boek staat beschreven dat je denkers en doeners hebt. De denkers denken lang na voordat er wat op papier komt. De doeners noteren alles wat in hen opkomt maar gaan hierbij soms te snel en slaan stappen over. In de reflectie over mijn eigen schrijfstijl kan ik zeggen dat ik een doener ben.

In opdracht van de gemeente Arnhem heeft eind juni een presentatie van de tussentijdse resultaten plaatsgevonden. Tijdens dit moment was het bijzonder om te merken hoeveel energie en ruimte de gemeente heeft gegeven voor het doen van dit onderzoek. Dit onderzoek heeft veel inzicht gegeven in hoe de gemeente als organisatie in elkaar zit.

Als laatste ben ik iedereen zeer dankbaar die op een of andere manier een bijdrage heeft geleverd aan het onderzoek of aan mijn eigen proces. Dat het onderzoek later is ingeleverd dan de bedoeling was, heeft verschillende maar verklaarbare oorzaken.

## Bronnen

Aanjaagteam langer zelfstandig wonen. (2016). *Van tehuis naar huis*. Den Haag: Rijksoverheid. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2016/03/25/rapport-aanjaagteam-langer-zelfstandig-wonen>

Aanjaagteam Verwarde Personen. (2016). *Doorpakken!* Den Haag: De Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Geraadpleegd van [https://vng.nl/files/vng/publicaties/2016/20160930-eindrapportage-aanjaagteam-verwarde-personen-sep2016\\_0.pdf](https://vng.nl/files/vng/publicaties/2016/20160930-eindrapportage-aanjaagteam-verwarde-personen-sep2016_0.pdf)

Aedes. (2015). *Goverancecode woningcorporaties 2015*. Aedes ; VTW. Geraadpleegd van <https://dkvwg750av2j6.cloudfront.net/m/1cd0c6af5c030d98/original/Governancecode-woningcorporaties-2015-1-juli-2017.pdf>

Arum, S., & Schoorl, R. (2016). *Sociale (wijk)teams in beeld*. Movisie. Geraadpleegd van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco\\_files/Sociale-wijkteams-in-beeld%20%5BMOV-9164168-1.1%5D.pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Sociale-wijkteams-in-beeld%20%5BMOV-9164168-1.1%5D.pdf)

Baetsen, P. (2015). Dilemma's van corporaties bij langer thuis wonen. *Geron*, 2015(17), 50-52. Geraadpleegd van <https://link.springer.com/article/10.1007/s40718-015-0044-0>

Blue, S., Shove, E., Cam ona, C., & Kelly, M. (2014). Theories of practice and public health: understanding (un)healthy practices. *Critical Public Health*, 2014(26), 36-50. Geraadpleegd van <http://dx.doi.org/10.1080/09581596.2014.980396>

Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Amsterdam: Boom Lemma.

Bossert, T. (1998). Analyzing the decentralization of health systems in developing countries: decision space, innovation and performance. *Social Science & Medicine*, 1998(47), 1513-1527. Geraadpleegd van [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(98\)00234-2](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(98)00234-2)

Caldwell, R. (2012). Reclaiming Agency, Recovering Change? An Exploration of the Practice Theory of Theodore Schatzki. *Journal for the Theory of Behaviour*, 2012(42), 283-303. Geraadpleegd van DOI: 10.1111/j.1468-5914.2012.00490.x

Companen. (2015). *De rol van woningcorporaties bij het langer zelfstandig wonen*. Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2015/07/10/de-rol-van-woningcorporaties-bij-langer-zelfstandig-wonen>

Companen. (2017). *de Arnhemse Woonprincipes 2015, presentatie afspraken 2017*. Arnhem: wonen made in Arnhem. Geraadpleegd van <https://www.showhb.nl/wp-content/uploads/2016/12/PA-2017-Arnhem.pdf>

Creswell, J. W. (2012). *Qualitative Inquiry and Research design(3e druk)*. Sage Publications INC.

Enden, T. van., Kooiman, A., Udo, N., & Meijer, M. de. (2017). *Organisatievormen en positionering van (wijk) teams*. Integraal werken in de wijk. Geraadpleegd van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco\\_files/Organisatievormen-wijkteams-IWW%20\[MOV-12690683-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Organisatievormen-wijkteams-IWW%20[MOV-12690683-1.0].pdf)

Everts, J., Lahr-Kurten, M., & Watson, M. (2011). Practice Matters!. *Erdkunde*, 2011(4), 323-334.

Flick, U., (2002). *An Introduction to Qualitative Research(2e druk)*. Londen: Sage.

- Gelderlander. (2017). Explosieve stijging incidenten met verwarde mensen in Oost-Nederland. Geraadpleegd op 28 maart 2017, van [www.gelderlander.nl: http://www.gelderlander.nl/nijmegen/explosieve-stijging-incidenten-met-verwarde-mensen-in-oost-nederland~a90c19ca/](http://www.gelderlander.nl/nijmegen/explosieve-stijging-incidenten-met-verwarde-mensen-in-oost-nederland~a90c19ca/)
- Gemeente Arnhem. (2017a). *Perspectiefnota 2017/2020*. Arnhem: Gemeente Arnhem. Geraadpleegd op 27 mei 2017, van [https://www.arnhem.nl/Bestuur/Ambities\\_en\\_beleid/Perspectiefnota\\_2017\\_2020](https://www.arnhem.nl/Bestuur/Ambities_en_beleid/Perspectiefnota_2017_2020)
- Gemeente Arnhem. (2017b). Van wijken weten. Geraadpleegd op 15 mei 2017, van [https://www.arnhem.nl/stad\\_en\\_wijken/Wijken/Wijken](https://www.arnhem.nl/stad_en_wijken/Wijken/Wijken)
- Gemeente Arnhem. (2017c). *Arnhem in cijfers*. Arnhem buurtmonitor. Geraadpleegd op 13 mei 2017, van [https://arnhem.buurtmonitor.nl/jive?cat\\_open\\_code=c152&presel\\_code=recent3](https://arnhem.buurtmonitor.nl/jive?cat_open_code=c152&presel_code=recent3)
- Gemeente Arnhem. (2017d). langer zelfstandig wonen. *Arnhemse Aanpak Verwarde Personen*. Gemeente Arnhem.
- Gemeente Arnhem. (2017e). *Wijkverdeling mei 2017*. Arnhem. Geraadpleegd op 10 mei 2017, van [https://www.arnhem.nl/stad\\_en\\_wijken/Wijken/Wijken](https://www.arnhem.nl/stad_en_wijken/Wijken/Wijken)
- GGZ Nederland. (2017). Term verwarde personen biedt kansen voor gezamenlijke aanpak. Geraadpleegd op 1 maart 2017, van <http://www.GGZnederland.nl/actueel/term-verwarde-personen-biedt-kansen-voor-gezamenlijke-aanpak>
- Helden, B. van. (2017). Arnhems ziekenhuis wil verwarde personen opvangen. *Gelderlander*. Geraadpleegd op 29 juni 2017, van <http://www.gelderlander.nl/arnhem/arnhems-ziekenhuis-wil-verwarde-personen-opvangen~ad6d2c25/>
- Helderman, J.-K. (2016). *De Effecten van Stelsels: een drieluik over stelselhervormingen en transities in de Nederlandse gezondheidszorg*. Den Haag: Raad voor de Volksgezondheid en Samenleving.
- Jong, J. de. (2015). *Handboek academisch schrijven*. Coutinho.
- Koekkoek, B. (2017, januari 31). Eerder gehoord: psychisch begrip verkeerd gebruikt. (S. Bosman, Interviewer) Geraadpleegd op 12 maart 2017, van <http://www.nporadio1.nl/radio-eenvandaag/onderwerpen/393554-eerder-gehoord-psychisch-begrip-verkeerd-gebruikt>
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2012). *Helpen en ingrijpen bij woonoverlast door psychisch kwetsbaarheden*. Den Haag: Ministerie van binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties. Opgehaald van <https://www.hetccv-woonoverlast.nl/doc/publicaties/helpen-en-ingrijpen-bij-woonoverlast-door-psychisch-kwetsbaren.pdf>
- Kumar, R. (2005). *Research Methodology, a step by step guide*. London: Sage.
- Leidelmeijer, K., Marlet, G., Ponds, R., Broxterman, E., Schulenberg, R., & Woerkens, C. van. (2015). *Outcomemonitor 2015*. Research en Advies; Atlas voor gemeente. Geraadpleegd van <http://doc.leefbaarometer.nl/resources/Outcomemonitor%20Wijkanaanpak%202015.pdf>
- Maas, A. (2016). *Buitengewone burenen... over samenleven in Lindenholt*. Gemeente Nijmegen.

- Mills, A. (1993). Decentralization and accountability in the health sector from an international perspective: what are the choices. *Public administration and Development*, 1994(14), 281-292. Opgehaald van 10.1002/pad.4230140305
- NOS. (2017, februari 21). Aantal meldingen over verwarde personen weer fors gestegen. Geraadpleegd op 2 maart 2017, van <http://nos.nl/artikel/2159265-aantal-meldingen-over-verwarde-personen-weer-fors-gestegen.html>
- Nicolini, D. (2009). *Zooming In and Out: Studying Practices by Switching Theoretical Lenses and Trailing Connections*. Sage, 2010. Opgehaald van DOI: 10.1177/0170840609349875
- Platform31. (2017). Samenleven en gezondheid. Platform31. Geraadpleegd op 3 april 2017, van <http://www.platform31.nl/thema-s/samenleven-en-gezondheid>
- Politie. (2016). *overzicht verwarde personen gemeente 2011-2015*. politie. Geraadpleegd op 18 mei 2017, van <https://www.politie.nl/wob/korpsstaf/2016-verwarde-personen-2015.html>
- PsyNed. (2017). Wat zijn nou precies verwarde personen. *Psychiatrie-nederland*. Geraadpleegd op 3 maart 2017, van <http://psychiatrie-nederland.nl/nieuws/wat-zijn-nou-precies-verwarde-personen/>
- Putman, R. D. (1993). *Making Democracy Work: civic traditions in modern Italy*. Princeton University Press.
- Reckwitz, A. (2002). Toward a Theory of social Practices, a development in culturalist theorizing. *European journal of social theory*, 5(2): 243-263.
- Rijksoverheid. (2015a). Kabinet en VNG installeren ‘aanjaagteam’ verwarde personen. Rijksoverheid 2015. Opgehaald van <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2015/09/03/kabinet-en-vng-installeren-aanjaagteam-verwarde-personen>
- Rijksoverheid. (2015b). Commerciële en maatschappelijke activiteiten woningcorporaties. Opgehaald van [rijksoverheid.nl](http://rijksoverheid.nl). Geraadpleegd op 26 juni 2017, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woningcorporaties/inhoud/activiteiten-woningcorporaties>
- Rijksoverheid. (2017a). *Bestuurlijk akkoord geestelijke gezondheidszorg 2014-2017*. Den Haag. Opgehaald van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2013/07/16/onderhandelaarsresultaat-geestelijke-gezondheidszorg-2014-2017>
- Rijksoverheid. (2017b). Decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten. Rijksoverheid Geraadpleegd op 2-3-2017, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten/inhoud/decentralisatie-van-overheidstaken-naar-gemeenten>.
- RIBW Arnhemse Veluwe Vallei. (2017). Over RIBW AVV. Geraadpleegd op 24 juni 2017, van <https://www.ribwavv.nl/over-ons/>
- Schakelteam voor personen met verward gedrag. (2016). *Niemand tussen wal en Schip*. Den Haag: personen met verward gedrag. Geraadpleegd op 5 maart 2017, van <https://vng.nl/files/vng/publicaties/2016/20161213-pmvg-schakelprogramma-v42.pdf>

- Shove, E. (Regisseur). (2012). *TRANSITIONS IN PRACTICE climate change and everyday life* [Film]. Opgehaald van <http://www.lancaster.ac.uk/staff/shove/lecture/filmedlecture.htm>
- Shove, E., Pantzar, M., & Watson, M. (2012). *The dynamics of social practice: Everyday life and how it changes*. Londen: Sage
- Shove, E. (2017). *practicetheorymethodologies.wordpress.com*. Geraadpleegd op 15 juni 2017, van <https://practicetheorymethodologies.wordpress.com/2017/02/15/elizabeth-shove-practice-theory-methodologies-do-not-exist/>
- Slabbers, C. (2013). *Decentralisatie informele zorg & burgerparticipatie*. Utrecht: Masterscriptie, Universiteit Utrecht.
- Steden, R. van., & Weimar, L. (2016). *Samen sterk; wijkagenten, wijkGGD'ers en hun aanpak van 'verwarde personen' in Amsterdam*. Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam.
- Simonsen, K. (2007). Practice, Spatiality and Embodied Emotions: an outline of a geography of practice. *Human Affairs*, 2007(17). Opgehaald van <https://doi.org/10.2478/v10023-007-0015-8>
- Trimbos. (2016). *Veel verwarring rond 'verwarde personen'*. Geraadpleegd op 10 maart 2017, van [www.trimbos.nl](http://www.trimbos.nl): <https://www.trimbos.nl/actueel/nieuws/bericht/?bericht=2063>
- Vegt, E. van. (2017). Getuige gijzeling Arnhem: 'Als ze hem maar niet doodschieten'. *Gelderlander*. Geraadpleegd op 6 mei 2017, van <http://www.gelderlander.nl/arnhem/getuige-gijzeling-arnhem-als-ze-hem-maar-niet-doodschieten~ae667342/>
- Vermeer, K. (2014). Afspraken geven houvast in de omgang met chronische ggz-patiënt. *Nederlands tijdschrift voor Evidence Based Practice*, 2014(12), 21-23,
- Verschuren, P., & Doorewaard, H. (2007). *Het ontwerpen van een onderzoek*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Wielard, P. (2016). *Raadsactiviteit Verwarde Personen*. Gemeente Arnhem, Arnhem. Geraadpleegd op 6 april 2017, van <https://ris.ibabs.eu/raad-arnhem/?view=meeting&meetingtype=100000838&id=eef2ff88-0e07-44db-99ac-cf79529989c0>

## Bijlagen

### Bijlage I Interviewgids

Dit interview is onderdeel van het onderzoek naar de practice van kwetsbare psychisch mensen dat ik uitvoerde in de wijk Klarendal/ St. Marten. Met de practice wordt bedoeld: hoe ziet de praktijk eruit. Dit wil ik door middel van mijn interviewvragen onderzoeken. Ik neem bij verschillende stakeholders interviews af. Ik zal mijzelf eerst voorstellen. Ik heb de studie Maatschappelijk werk en dienstverlening gedaan op de HU en ik volg op dit moment de pre-master Sociale geografie aan de Radboud Universiteit. Dit onderzoek doe ik als onderdeel van mijn thesis. Het onderzoek vindt plaats in de gemeente Arnhem en is ontstaan uit een onderzoek naar langer zelfstandig wonen. Dit onderzoek zal zich richten op psychisch kwetsbare mensen die langer zelfstandig thuis wonen. Het interview gaat over de psychisch kwetsbare mensen in de wijken Klarendal en St. Marten. Het interview zal gaan over hoe uw werkzaamheden en ervaringen in de praktijk zijn. Ik neem dit interview op zodat ik het na kan luisteren voor het onderzoek. Ik hoop dat u hier geen bezwaar tegen heeft.

Kunt u uitleggen wat uw functie is en bij welke organisatie u werkzaam bent. Mag ik dit in mijn verslag noemen en mag ik hierbij uw naam noteren?

#### Situaties

Zoals u zich mogelijk kan herinneren heeft een bewoner van de gemeente Arnhem op 3 mei twee mensen gegijzeld in de wijk Klarendal. Ik wil graag weten hoe u dit heeft ervaren.

Na het bespreken van dit incident zou ik graag verder gaan naar de volgende vragen. Dit is een semigestructureerd interview en ik zal de vragen door elkaar stellen. Ik ben vooral benieuwd naar hoe de praktijk eruitziet en wat uw ervaringen zijn.

#### Mening:

Welke ervaring heeft u met psychisch kwetsbare mensen in de wijk Klarendal en Sint-Maarten?

Hoe komen deze ervaringen tot stand?

Hoe krijg u te horen dat er psychisch kwetsbare mensen zijn?

Hoe vaak gebeurt dit in de dagelijkse praktijk?

Hoe noemt u de psychisch kwetsbare mensen?

Hoe zag de ervaring met iemand die psychisch kwetsbaar is eruit? Hoe voelde situatie voor u? Hoe ziet deze omgang eruit?

Wat waren de reacties van anderen op het gedrag van degene die psychisch kwetsbaar is?

Wat hoort u van buurtbewoners?

Zijn er meer mensen die hier een mening over hebben?

Kunt u mij uitleggen welke acties u onderneemt in de praktijk bij de omgang met psychisch verwarde mensen? Hoe kwam u tot deze acties?

Hoe wist u wat u moest doen?

En hoe heeft u zich dit eigen gemaakt?

Van welke acties heeft u ervaren dat ze helpend waren en welke waren dit niet?

Zou iedereen die uw functie heeft deze acties moeten doen?

Is er een verschil met de praktijk van 5 jaar geleden? Hoe zag deze eruit en welke acties waren toen van toepassing?

#### Objects/materialen:

Met wie communiceert u over psychisch kwetsbare mensen?

Heeft u het idee dat het taalgebruik hierbij hetzelfde is?

Bij wie liggen de verantwoordelijkheden om deze mensen goed te bereiken. Wat zijn uw ervaringen hiermee?

Welke middelen/ mogelijkheden heeft u in zo een situatie?

Competenties:

Welke vaardigheden zijn nodig om om te gaan met psychisch kwetsbare mensen, om dit uit te voeren?

Hoe heeft u zich deze competenties eigen gemaakt? Kunt u hier meer over vertellen?

Heeft u het gevoel hiervan genoeg kennis te hebben?

Waar zou u in uw rol meer van willen weten?

Bent u geschoold om om te gaan met deze praktijk?

Meaning:

Hoe zou de ideale situatie eruitzien?

Welke actoren zijn nog meer van belang die ik zou moeten spreken over de praktijk?

Afsluiting:

Ik wil u nogmaals bedanken voor de medewerking aan dit onderzoek. Mag ik u naam en functie noemen in dit onderzoek? Ik houd u op de hoogte van de uitkomsten.

## Bijlage II uitkomsten ATLAS.ti

Hieronder staan alle codes vermeld die zijn gebruikt om de interviews te coderen via het programma ATLAS.ti.

