



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken

# PSYCHO-EDUCATIE ALS MIDDEL OM SPANNINGEN TE VERMINDEREN

Hoe zorg je als sociaal professional of gemeenteambtenaar dat spanningen in een buurt verminderen? En hoe signaleer je tijdig zodat onderhuidse spanningen niet uitgroeien tot hardnekkige tegenstellingen en polarisatie in een buurt? Movisie zoekt naar antwoorden door te leren van de praktijk. Hiervoor interviewen we betrokken professionals bij een specifieke casus en reflecteren we daarop vanuit wat we weten dat wel of niet goed werkt volgens onderzoek. In dit document is een casus in Arnhem beschreven. De in totaal vijf casusbeschrijvingen worden gepubliceerd op [www.movisie.nl/buurtspanningen](http://www.movisie.nl/buurtspanningen).

## CASUS ARNHEM

Deze casus gaat over een wijk in Arnhem. Een wijk met relatief veel jonge inwoners (tot 35 jaar) in vergelijking met de rest van de stad<sup>1</sup>. Simone Coenen, overlast- en zorgcoördinator bij welzijnsorganisatie Rijnstad in Arnhem, ziet – als ze kijkt naar het type woningen in deze wijk – relatief meer ‘onpersoonlijke adressen’ van huisbazen of afgeschermdde koopwoningen. Zij heeft de indruk dat inwoners in de wijk redelijk op zichzelf zijn en het sociaal contact tussen bewoners gering is. Trees den Brok, behandelaar bij FACT-team<sup>2</sup> Arnhem, geeft eveneens aan dat het een buurt is waar mensen elkaar niet echt kennen, maar waar bewoners wel behoefte hebben aan contact. Movisie sprak met Simone Coenen en Trees den Brok over een casus waarbij spanningen tussen burens was ontstaan in een flat in Arnhem.

### **Wat doet een overlast- en zorgcoördinator?**

De overlast- en zorgcoördinator (OZO-coördinator) coördineert in Arnhem de hulp voor moeilijk benaderbare en overlast gevende personen in een wijk die worden aangemeld door het Veiligheidshuis, de woningbouwcorporatie en de politie. Aanmeldingen hebben altijd te maken met ernstige vormen van overlast of situaties waarbij de veiligheid van de aangemelde persoon of zijn omgeving in gevaar is. De OZO-coördinator gaat in gesprek met de betreffende persoon over diens gedrag en het effect ervan. Het doel van deze functie is het verbeteren van de leefbaarheid, zorgen voor veiligheid en het verminderen van overlast in het gebied.

<sup>1</sup> Staat van de stad – bevolking (buurt/wijk) - [Arnhem in Cijfers](#)

<sup>2</sup> Flexible Assertive Community Treatment; een behandelmethodede voor mensen met ernstig psychiatrische aandoeningen. De werkwijze wordt uitgevoerd door een multidisciplinair team.

## BESCHRIJVING VAN DE CASUS EN AANPAK

In Arnhem staat een flat van een woningcorporatie. Hoewel de tendens in de wijk is dat bewoners redelijk op zichzelf wonen, lijken bewoners in het complex elkaar wat vaker te zien in de lift of het trappenhuis. Een van de bewoners van deze flat heeft over het algemeen goed contact met de directe burens. Plots vertoont ze – zonder aanwijsbare aanleiding – onvoorspelbaar afwijkend en asociaal gedrag. De burens weten echter niet dat ze medicijnen slijkt tegen psychoses. Wanneer ze deze frequent vergeet in te nemen, raakt ze steeds meer ontregeld. In deze periodes steelt ze post uit het postvak van burens, klopt ze ineens 's nachts op deuren van de burens of staat ze bij die deuren te luisteren. Ook wordt deze bewoner wat angstig en schuchter in haar gelaat, maar ook in haar contact met de burens. In deze periodes weet ze niet meer wie ze is en lijkt ze op die momenten totaal iemand anders. Iets wat de burens niet van haar gewend zijn. Dit leidt tot spanning en angst bij de burens, die geen idee hebben waarom ze dat doet. Eén bewoner gaf zelfs aan 'er aan onderdoor te gaan' en heeft psychische hulp in moeten schakelen. Het ontregelde gedrag van de vrouw leidt keer op keer en steeds vaker en sneller tot opname in een GGZ-instelling. De bewoner schaamt zich na het herstel enorm voor haar gedrag. Ze gaat daardoor het contact met de burens uit de weg. Ze is eenzaam, heeft een beperkt sociaal netwerk en weet dat haar burens angst voor haar hebben. Als ze haar medicijnen opnieuw vergeet, verandert haar nog broze herstelde contact met de burens opnieuw. Hoewel burens wat angstig zijn om de overlast te melden – vooral uit angst voor opname voor de buurvrouw, omdat het contact eerder in goede perioden prettig verliep – zijn na verloop van tijd toch de klachten en signalen over deze bewoner bij de woningcorporatie gemeld. De woningcorporatie heeft vervolgens het contact gelegd met overlast- en zorgcoördinator, Coenen.

### Aanpak

Coenen krijgt contact met de behandelaar van deze bewoner, Den Brok. Zij trekt zich, naast de zorgen over het terugkerende patroon van herstel en weer afglijden, net als Coenen ook het lot van de betrokken naaste burens aan. Dit gedrag heeft namelijk ook veel impact op de omwonenden. Hun ervaren overlast is bovendien voor de bewoner een bedreiging voor de huidige woonsituatie, omdat er bij overlast een dossier kan worden opgebouwd om iemand uit te zetten. Daarom gaat de behandelaar van de bewoner met haar in gesprek. Den Brok neemt het telefoontje van de overlastcoördinator als uitgangspunt en bespreekt dat met de cliënt. 'Ik vertel de overlastcoördinator dat ik niet heb gezegd dat ik de cliënt ken, maar wel dat ik zal terugbellen. Ik leg dan aan de cliënt voor: als je er niets mee te maken wilt hebben, doen we niets. Wil je dat wel, dan treed ik met de overlastcoördinator in contact'. De cliënt wilde dat in eerste instantie niet. 'Dan vraag ik door: wil je weer terug in je huis?' Waarop de cliënt reageert: 'ik negeer iedereen'. Dat past niet bij het beeld dat Den Brok heeft van haar cliënt. 'Dus zeg ik: maar jij bent zo sociaal, je wilt mensen niet negeren.'

Zo praat de behandelaar op de cliënt in. Ook geeft ze aan dat zij denkt dat het helpt als de burens weten wat psychische problematiek inhoudt. En dat zij hen psycho-educatie wil geven. Na extra uitleg gaat de cliënt daarmee akkoord. De cliënt wilde echter wel graag zelf bij de psycho-educatie zijn. Vervolgens is de behandelaar in gesprek gegaan met de overlastcoördinator. Daaruit bleek dat de burens inmiddels te bang waren om met deze bewoner erbij samen te komen. Dat heeft de behandelaar teruggegeven aan de cliënt en heeft haar gevraagd: 'Heb jij er vertrouwen in dat ik dat voor jou goed kan doen?' Dat had de cliënt wel. De psycho-educatie werd geleid door de behandelaar, ook de OZO-coördinator is erbij aanwezig. Volgens Den Brok en Coenen geeft dit omwonenden het gevoel dat zij ook aandacht voor hen hebben in plaats van enkel de ontregelde bewoner.

Op deze manier kunnen de behandelaar en de overlastcoördinator ingaan op de behoeften van de buurtbewoners. Met behulp van psycho-educatie schuiven betrokkenen aan tafel om inzicht te krijgen in psychiatrische ziektebeelden. Er wordt uitgelegd wat er voor ziektebeelden zijn, wat de kenmerken ervan zijn en in welk gedrag het ziektebeeld zich kan uiten. Ook behandelaar Den Brok heeft een voorbeeld gegeven van wat er speelt bij de cliënt: 'Dat kwam heel goed aan bij de burens. Doordat de cliënt er niet bij was, voelden de burens zich serieus genomen en erkend. Dat gaf veel ruimte bij hen.' Een belangrijk onderdeel is volgens Den Brok ook het verschil tussen willen en kunnen door de desbetreffende bewoner. 'Als iemand niet wil, kan je iemand op zijn of haar gedrag aanspreken. Als iemand niet anders kan, werkt dat niet. Denk bijvoorbeeld aan iemand die niet kan lopen met een half been en dat je van die persoon eist om juist op dat been te gaan lopen. Dat onderscheid begrijpen mensen en is belangrijk in deze context te benadrukken.' Naast psycho-educatie is er met de bewoner zelf gewerkt aan de oorzaak van het overlastgevende gedrag: het vergeten de medicatie in te nemen. De bewoner heeft een medicijn gekregen dat automatisch wordt afgegeven in het lichaam. Dit heeft geleid tot stabiliteit in haar gedrag. En er is weer contact tussen de vrouw en haar buurtgenoten.

## DE EFFECTEN EN RESULTATEN VAN DE AANPAK

Wat zijn de effecten en resultaten van deze aanpak? Coenen en Den Brok beschrijven deze als volgt:

- **Door het toepassen van psycho-educatie bij de burens van de bewoner met onregelmatig gedrag, stellen zij zich open voor de eventuele gevolgen van het ziektebeeld van hun buurvrouw.** Ook krijgen de burens de kans om uit te leggen welk effect het gedrag van de buurvrouw op hun leven heeft. Door dit gesprek aan te gaan, wordt een flink stuk onwetendheid bij de burens weggenomen en kunnen zij het gedrag beter plaatsen en begrijpen.
- **De spanning en angst die bij de onwetendheid komen kijken, worden hierdoor ook bij de burens weggenomen.** Hierdoor kan vertrouwen zich herstellen en het woonplezier voor alle betrokkenen een impuls krijgen. Door deze verbinding tussen burens en deze bewoner te leggen, is ervoor gezorgd dat zij weer door één deur verder kunnen.
- **Niet alleen voor de burens, maar ook voor de bewoner zelf is deze aanpak als prettig ervaren.** Zij schaamt zich namelijk voor het gedrag waar zij vaak niets meer vanaf weet. Uiteindelijk maakt deze werkwijze het voor haar minder heftig om terug te komen in een omgeving waarin mensen angstig voor je zijn (geweest). De bewoner durft zichzelf nu bij de burens te melden als het niet goed met haar gaat. En vraagt of diegene contact kan opnemen met haar behandelaar als het haar zelf niet lukt. Ook is het gedrag van de bewoner gestabiliseerd door de gewijzigde medicatie.
- **Dankzij deze casus is er een afspraak tussen de GGZ-instelling en de overlastcoördinator gekomen voor toekomstige, soortgelijke situaties.** Wanneer iemand wordt opgenomen – door bijvoorbeeld een crisismaatregel of zorgmachtiging – en deze persoon weer terugkeert naar de eigen woning, zal de GGZ-instelling met die persoon afspreken of het akkoord is dat er contact met de burens en OZO-coördinator wordt gezocht. Om op deze manier vaker psycho-educatie te kunnen inzetten. Deze verbinding tussen de instellingen, de bewoner en zijn woonomgeving is volgens Coenen heel belangrijk, ook voor vervolgcasussen. 'Ook voor mezelf als overlastcoördinator', vertelt Coenen. 'Je plukt iemand die overlast veroorzaakt weg, het doel is bereikt, onrust is weg. Maar dan komt iemand weer terug en wat dan? Dan is de verbinding nodig.' Ook Den Brok, behandelaar FACT-team, geeft aan dat het effect heeft dat de professionals elkaar kennen en weten te vinden. Dat was al voor deze casus. Maar door deze casus zijn de afspraken concreter geworden.

- **Ook werkt het om buiten de kaders te durven denken en te werken, volgens Den Brok. Daarmee kan ze tot onconventionele oplossingen komen.** De behandelaar is in gesprek gegaan met de buurman van de bewoner, die overlast ervaart. 'Dat is niet mijn werk, maar ik kan het wel verantwoorden. Door dat gesprek aan te gaan, voorkom ik ook dat mijn cliënt terugvalt. Hoe het komt dat ik dat zo doe? Mijn cliënt heeft dit contact nodig om stappen te kunnen zetten. Waar heeft haar buurman last van en waarom? Den Brok denkt met hem mee en biedt haar contactgegevens aan. Door dit gebaar voelt de buurman van de bewoner zich vertrouwd en serieus genomen. Door zo te luisteren, wilde deze buurman nu wel meewerken met het zoeken naar een oplossing waarbij de betreffende bewoner kan blijven wonen.'

## VERBETERPUNTEN VANUIT DE PRAKTIJK

- Coenen noemt wel enkele kanttekeningen. In deze casus wilde de bewoner in kwestie – uiteindelijk – óók graag dat het contact met de burens hersteld zou worden. Mede doordat zij zich schaamde voor haar gedrag in ontregelde periodes. Volgens de OZO-coördinator is het echter eerder de uitzondering dan de regel dat een bewoner met GGZ-problematiek instemt met psycho-educatie met de burens. Dit maakt dat in diverse situaties geen psycho-educatie kan worden toegepast. Waar het wel kan, kan het heel mooie gevolgen teweegbrengen. Wanneer dit soort situaties zich voordoen, kan de aanpak van behandelaar Den Brok helpen. Zij heeft ook in deze casus de in eerste instantie niet overtuigde bewoner over de streep getrokken. Haar advies is: ga vanuit het belang van die cliënt – in de rol van bewoner – in gesprek waarom psycho-educatie kan helpen. Transparant, er niet omheen draaien en samen onderzoeken wat het beste is voor het belang van de cliënt.
- Ook maakt de AVG-privacywetgeving het lastig om met een sluitende aanpak te komen voor zulke – maar ook andere – situaties, geeft Coenen aan. Zeker in haar rol als aanjager van het gesprek over iemand die overlast geeft. Doordat informatie delen tussen betrokken instanties lastig is, zijn verschillende partijen met dezelfde casus bezig zonder dat zij van elkaar op de hoogte zijn. Dit zorgt er mede voor dat een bewoner vaak pas in een laat stadium bij bepaalde partijen in beeld komt. Volgens haar zou het zowel de bewoner met verward gedrag als zijn woonomgeving goed doen als er afspraken komen dat instanties die in een specifieke casus betrokken zijn bepaalde informatie met elkaar kunnen delen, zodat er een sluitende aanpak komt. Den Brok heeft daar wel een oplossing voor. Bel elkaar op, bespreek – zonder vooraf aan te geven of je iemand kent – de situatie. Dan kan je met de betreffende persoon in gesprek om toestemming te vragen voor contact over en weer. Die rol pakt Coenen als OZO-coördinator ook; zij verbindt hierin. Zij heeft met iedereen contact: politie, wijkcoach, woningcorporatie en de (basis-)GGZ. Ook het Veiligheidshuis verbindt.

## REFLECTIE OP DE CASUS VANUIT DE LITERATUUR

In deze casus is er gewerkt aan het de-escaleren en wegnemen van (onderhuidse) spanningen en het vergroten van het veiligheidsgevoel door enerzijds psycho-educatie in te zetten en anderzijds door het stabiliseren van het gedrag van de bewoner. Ondanks dat er geen groepen mensen tegenover elkaar staan, maar een groep buurtbewoners tegenover één buur, zijn er fases van polarisatie te onderscheiden, namelijk 'ongemak', 'onderhuidse spanningen' en 'incidenten' (Van Wonderen, 2019). Bij een fase van ongemak snappen buurtgenoten elkaar niet (meer), is er weinig verbinding en negatief contact en vervreemden de burens van elkaar. Bij een fase van spanningen nemen negatieve ideeën over elkaar toe en gaan mensen

elkaar uit de weg. Ook zijn er incidenten voorgevallen. Nachtelijk aanbellen en post ontvreemden bijvoorbeeld.

In deze casus is te zien dat spanningen tussen (groepen) mensen in de eerste plaats niet worden veroorzaakt door grote tegenstellingen, maar veelal wortelen in 'kleine oorzaken' zoals ongemak en fricties tussen burens en ervaren onvermogen in de dagelijkse omgang (Van Wonderen, 2019). Wanneer bewoners overlast ervaren door het gedrag van buurtbewoners en zich niet in staat voelen om daar iets aan te veranderen, kan dit leiden tot frustraties, angst en verlies aan sociaal vertrouwen. De kans op het ervaren van spanningen tussen mensen bij overlastgevend gedrag neemt ook toe wanneer zij zich onvoldoende gesteund voelen door de gemeente en andere instanties in de buurt, zoals de politie, de woningcorporatie en het welzijnswerk (Broekhuizen, van Wonderen & van Marissing, 2013). Het is daarom belangrijk dat instanties of professionals zichtbaar zijn in de buurt en meldingen serieus nemen. In deze casus hebben de professionals niet alleen de problemen van de bewoner met onregelmatig gedrag serieus genomen, maar ook die van de omwonenden. Samen hebben ze gekeken wat in deze situatie zou kunnen helpen om enerzijds het onregelmatige gedrag te keren, anderzijds wat de omwonenden zou helpen om inzicht in de – vrij plots ontstane – situatie te krijgen.

Met de inzet van psycho-educatie hebben de professionals het veiligheidsgevoel weten te vergroten bij de bewoners, wat een goede aanpak is om spanningen te verminderen (De Wijkverbinder.nl, z.d.). Ook een effectieve methode is het organiseren van sociaal contact dat erop gericht is dat mensen zich beter in elkaar kunnen verplaatsen waardoor empathie ontstaat en de afstand tussen mensen kleiner wordt. Er moet wel aan bepaalde noodzakelijke voorwaarden worden voldaan voor het contact om succesvol te zijn: de ervaring van het contact moet *positief* zijn; het contact moet *empathie bevorderen* en *angst verminderen* (Van Wonderen & Felten, 2020). In deze specifieke casus is ervoor gekozen om het contact indirect te laten plaatsvinden via de psycho-educatie. Verhalen delen die het inlevingsvermogen bevorderen, zoals het beschreven voorbeeld van het gebroken been, helpen om de afstand tussen de bewoners te verminderen (Van Wonderen & Felten, 2020). Tijdens deze bijeenkomst of een vervolgbijeenkomst kan hier nog verder op ingezet worden, bijvoorbeeld door een ervaringsdeskundige aan het woord te laten (die niet in de wijk woont) en overeenkomsten tussen de buurtbewoners te benadrukken. Ook kan gedacht worden aan het ondernemen van (terugkerende) gezamenlijke activiteiten of het organiseren van een wederzijdse hulprelatie tussen de vrouw en een buurtgenoot, bijvoorbeeld in de vorm van een maatjesproject.

In de Buurt voor Iedereen (Van Bergen et al., 2019) worden vijf kenmerken geschetst die nodig zijn om een toegankelijke en stabiele buurt te realiseren. Dat zijn: 1) een onderling open houding; 2) mogelijkheden in de buurt om van betekenis te zijn; 3) aanwezige hulpbronnen en voorzieningen zijn betrokken en dragen een steentje bij; 4) door afspraken, gebruiken en onderlinge verbondenheid blijft iedereen duurzaam in beeld en 5) bewoners voelen zich veilig en men spreekt elkaar aan als dat niet zo is. De aanpak in deze casus hanteert meerdere van deze geschetste kenmerken. Zo heeft de psycho-educatie een open houding – die verloren was gegaan – hersteld, net als een gevoel van veiligheid. En voor de betreffende bewoner heeft het de mogelijkheid geopend om weer met de burens in goed contact te zijn. En zo zijn de burens nu ook betrokken; zij dragen een beetje bij aan de beschikbare hulpbronnen.

## BRONNEN

Bergen, A. van, Xanten, H. van, Vries, S. de, Rensen, P., Meinema, T. (2019). *Een buurt voor iedereen*. Utrecht: Movisie.

Broekhuizen, J., Wonderen, R. van, & Marissing, E. van (2013). Spanningen tussen bevolkingsgroepen in de buurt. *BeleidsonderzoekOnline*.

De Wijkverbinder (z.d.). *Verbindend contact in jouw wijk: waarom het werkt en hoe jij vandaag nog aan de slag kan!* Geraadpleegd op 8 december 2021, van [www.dewijkverbinder.nl](http://www.dewijkverbinder.nl).

Wonderen, R. van (2019). *Handreiking Van polarisatie naar verbinding in buurten*. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

Wonderen, R. van & Felten, H. (2020). *Waarom contact werkt. Het wat en waarom van sociaal contact tussen mensen die verschillen in afkomst en religie*. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

## Colofon

Auteurs: Evelien Damhuis, Martin van de Lustgraaf, Margit van der Meulen en Joline Verloove

Met dank aan: Simone Coenen en Trees den Brok  
december 2021

© Movisie

Te downloaden via: [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

Deze publicatie is mogelijk gemaakt door financiering van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

---

### Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken.

Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren.

Kijk voor meer informatie op [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)