



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

AANWEZIG ZIJN IN DE BUURT HELPT

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 Delft beschreven. De in totaal vijf casusbeschrijvingen worden gepubliceerd op www.movisie.nl/buurtspanningen.

CASUS DELFT

Deze casus speelt zich af in een buurt in Delft. Movisie sprak hiervoor met Mark van der Heijden, sociaal werker in deze buurt voor Participe. Hij schetst het beeld van een buurt met veelal sociale huurwoningen waar bewoners met een lagere sociaal economische status wonen. Het is een buurt met veel problematiek achter de voordeur en op straat, aldus Van der Heijden. De buurt is ingekapseld tussen aan de ene kant huizen met een gemiddelde waarde van vier ton en aan de ander kant een ziekenhuis. Lokale middenstand, horeca of supermarkt kan je in een straal van 750 meter niet te vinden.

De buurt stond enige tijd niet goed bekend qua veiligheid, leefbaarheid en sociale binding. Juist daarom koos Participe in 2017 deze buurt uit om het project 'Vangnet in de wijk' te starten. Het project maakt vroegsignalering mogelijk – door samenwerking met buurtbewoners en andere belangrijke partners op het gebied van wonen, zorg, welzijn en veiligheid. Dat gebeurt via een laagdrempelig, fysieke plek in de buurt waar bewoners signalen neer kunnen leggen zoals zorgmijndend gedrag, veronderstelde psychische problemen of tekenen van dementie van buurtbewoners.

BESCHRIJVING VAN DE CASUS EN AANPAK

Van der Heijden heeft veel contacten op straat en komt bij mensen achter de voordeur. Zo ook bij een vrouw op hoge leeftijd. 'Mevrouw heeft een interessant leven gehad, was actief en deed vrijwilligerswerk bij Participe. Op een gegeven moment is dat actieve over', vertelt Van der Heijden. 'De clubjes waar zij bij hoort, begrijpen haar niet meer.'

Ze woont alleen in een rijtjeshuis, met een forse Avifauna-achtige tuin waarin een hoge boom schuin overhelt naar de balkons van de burens. De balkons staan er haaks op en kijken bij haar de tuin in. De vrouw verwaarloost de laatste tijd haar tuin. Ze is kortaf of agressief naar haar burens. Haar enige familie is een zoon die veraf woont.

De tuin verwildert, de boom wordt te groot, de vele duiven die ze overvloedig voert, vervuilen de straat. De burens die vanuit hun balkon op haar tuin kijken, ergeren zich aan de rommel, worden bang voor haar en

houden afstand. Ze maken zich ook zorgen. Soms staat de vrouw beneden aan hun balkon te protesteren. In het Duits, haar moedertaal. De bewoners begrijpen het niet. De onderlinge irritaties groeien.

De vrouw reageert boos en achterdochtig op klachten van de burens. Ze meldt een inbraak in haar huis bij de wijkagent – ze verdenkt iemand uit de buurt – maar onderzoek levert niets op. Ze weet niet meer aan wie ze de sleutel van haar huis gegeven heeft. Ooit had haar buurvrouw die sleutel, om de plantjes water te geven. Op een dag foetert ze in de supermarkt op die buurvrouw. Deze laat uit angst haar boodschappentas achter en neemt de benen. Een aantal keer is mevrouw in de binnenstad door agenten ‘van straat geplukt’. Zij leek in de war, ze hoorden haar in het Duits praten en zien haar in eerste instantie aan voor een toerist.

De burens zijn van goede wil, weet Van der Heijden, maar de overlast neemt toe. Zoals die keer dat de buurman haar duidelijk maakt dat haar caravan in de weg staat en dat zij daardoor hun kleindochter niet kunnen ontvangen. Mevrouw wordt boos en begint op de caravan te meppen. De spanning loopt op en de buurman komt geen stap verder.

Aanpak

In deze buurt is Participe Vangnet in de Wijk gestart, een vorm van opbouwwerk¹. Vangnet in de Wijk begint met een door hen georganiseerde bewonersavond. Zo halen ze de wensen van de bewoners over de buurt boven water. De avond heeft een goede opkomst en geeft duidelijk richting aan te ondernemen activiteiten. Op verzoek van de bewoners richten Van der Heijden en zijn collega een leegstaande woning middenin de straat in als informatie- en ontmoetingsplek. Daar vinden koffieochtenden en spreekuren plaats. Van der Heijden en zijn collega zijn er minimaal twee dagen en werken outreachend: ze zijn veel in de wijk te vinden, ze zoeken bewoners op, maken een praatje en weten steeds beter wat er in de buurt speelt. Zo worden ze een vertrouwd gezicht voor de bewoners. De uitkomsten van de buurraadpleging zijn voor zover relevant gedeeld met organisaties die ambulante ggz-behandeling bieden.

In deze setting krijgen van der Heijden en zijn collega vaker signalen over de oudere vrouw. De signalen wijzen op dementie. Ze zoeken mevrouw vaker op en knopen een informeel gesprek aan met de omringende burens, die buiten op het balkon zitten. Hoe vinden zij dat het gaat met de buurvrouw? Wat denken zij dat de buurvrouw nodig heeft? De burens maken zich zorgen, vinden het contact lastig en benadrukken dat ze speciale zorg nodig heeft. Vanwege haar vreemde en ook wel vaak lastige gedrag. Van der Heijden toont begrip voor hun weerstand en zorgen, en legt uit waarom mevrouw waarschijnlijk dit type gedrag vertoont. Psycho-educatie in Jip-en-Janneketaal, noemt Van der Heijden dat.

Vanuit dit eerste contact schreeft de sociaal werker van Participe het contact op met zowel de burens als de betreffende bewoonster. De burens hebben zijn telefoonnummer en kunnen altijd bellen. Sommige burens gaan contact met mevrouw uit de weg om botsingen te voorkomen. Ook de netwerkpartners zoals wijkagent en de sociaal beheerder zijn op de hoogte van de situatie. Dit sluit aan bij de afspraken die op stedelijk niveau² zijn gemaakt.

¹ Opbouwwerk – de beroepsgroep die zich bezighoudt met samenlevingsopbouw (Krijnen & Van der Lans, 2021). Samenlevingsopbouw, community building, gemeenschapsopbouw of gemeenschapsvorming hebben tot doel het verbinden van verschillende mensen en groepen in de wijk. Het bestaat uit activiteiten die de kwaliteit en samenhang van de (lokale) gemeenschap versterken. Bijvoorbeeld door ontmoetingsmogelijkheden te creëren of door samen te werken met andere (wijk)initiatieven. Vaak is daarbij extra aandacht voor kwetsbare groepen (Lorkeers & Duivenvoorden, 2020).

² Op stedelijk niveau is met alle netwerkpartners een intentieverklaring opgesteld. Eens in de zes weken komen wijkagent, de woningcorporatie en DelftvoorElkaar en de GGZ bijeen voor bespreken van signalen en casusoverleg.

Van der Heijden gaat vaak tijdens de lunchwandeling even langs bij de vrouw. Gewoon voor ongedwongen en informeel contact. Als het vandaag niet lukt, dan morgen wel. 'Mevrouw is ondertussen gekoppeld aan een vrijwilliger die goed Duits spreekt, haar regelmatig opzoekt en met haar naar buiten gaat; om haar isolement te doorbreken. Dat bevalt beiden goed', aldus Van der Heijden.

Hij merkt tijdens zijn bezoeken dat het belangrijk is dat mevrouw door een geriatrater wordt gezien. Hij wil zo'n onderzoek aanvragen om te kijken hoe en of zij op deze wijze in haar huis kan blijven wonen en welke ondersteuning er nodig is.

Ook neemt Van der Heijden contact op met de zoon. Hij probeert hem te overtuigen om moeder zo snel mogelijk te laten zien door een arts. De zoon heeft een andere kijk op de zaak. Het bieden van passende ondersteuning voor de vrouw is daardoor complex. Die is het niet eens met de volgens hem verkeerde inschattingen en bejegening van zijn moeder. Van der Heijden is nog in gesprek met de zoon.

DE EFFECTEN EN RESULTATEN VAN DE AANPAK

Wat is het effect en resultaat van de inzet van het project Vangnet in de wijk? Van der Heijden beschrijft deze als volgt:

- Van der Heijden geeft aan dat **bewoners** door het opbouwwerk (eigen ontmoetingsruimte in de buurt; koffieochtenden; spreekuren; benaderbare sociaal werkers) **onderling meer contact** hebben en elkaar eerder **aan durven spreken** en/ **aan de bel trekken** als zij zich zorgen maken.
- Een onderscheidend winstpunt van de werkwijze in de buurt is dat **Van der Heijden** dankzij herhaaldelijke face-to-face contacten **een bekend gezicht** is en dus met de mevrouw én haar burens een goed gesprek kan voeren.
- De **signalen** van vermoedelijke dementie van mevrouw worden zo **vroegtijdig opgemerkt**.
- De **irritaties en spanningen** die burens ervaren in deze casus worden **gehoord** en de mening van die burens doet er toe.
- De **burens zijn geïnformeerd** over de mogelijke oorzaak van het gedrag. Ze kunnen het gedrag beter plaatsen. Zij spannen zich in om ermee om te kunnen gaan. Ook hebben ze een contactadres bij vragen.
- Mevrouw heeft haar **netwerk uitgebreid** en heeft meer omhanden. Dankzij een vrijwilliger die de moedertaal van de vrouw spreekt, komt ze nu buiten zonder te verdwalen.
- Door de inzet op de bewoonster en de omwonenden zijn de **spanningen afgenomen**.
- De **netwerkpartners**, zoals wijkagenten, zijn goed **op de hoogte** van de situatie.

VERBETERPUNTEN VANUIT DE PRAKTIJK

Om in deze casus te zorgen voor een ideale situatie, is er meer nodig dan dat ten tijde van de beschrijving is gerealiseerd. Niet alleen voor de vrouw in kwestie, maar ook voor andere senioren in de buurt.

- Van der Heijden noemt enkele kanttekeningen. Zo zou het de vrouw helpen om deel te nemen aan speciale, begeleide activiteiten voor ontmoeting en dagbesteding. Alleen wil ze dat niet en heeft ze (nog) geen indicatie. Deze worden geleverd door een ggz-instelling.
- Het zou veel beter zijn dat je naast het voorkómen van escalatie ook meer opvang voor deze mevrouw en andere senioren in de buurt kan aanbieden. Dat is een andere manier om escalatie te voorkomen.

- Voor mevrouw is het jammer dat er geen toestemming is van haar of haar zoon voor een afspraak bij een geriater. De contacten met de zoon blijven moeilijk en op afstand. Daar valt winst te behalen. De vraag is hoe te komen tot een goed contact?
- Er wordt in de wijk veel gerenoveerd, maar de doorstroming stagneert. Van der Heijden pleit voor meer geschikte seniorenwoningen. Daar is tekort aan. Dat aanbod vergroten kan ook ten goede kan komen aan starters en gezinnen, nieuwe inwoners.
- De extra en blijvende financiering van het project is een belangrijke voorwaarde om de relaties met burens en tussen inwoners onderling op te bouwen. Dat duurt zomaar twee of drie jaar, weet Van der Heijden. Als je telkens nieuwe gezichten in de wijk hebt, begin je te vaak van vooraf aan.
- Een knellend punt is ook het onderling zorgvuldig delen van informatie over inwoners die ‘afglijden’ tussen de netwerkpartners. Men spreekt in de overlegtafels wel anoniem over mensen, maar iedereen weet best over wie het gaat. Dat is een grijs gebied.

REFLECTIE OP DE CASUS VANUIT DE LITERATUUR

In deze casus is gewerkt aan het de-escaleren en daarmee wegnemen van (onderhuidse) spanningen en het vergroten van het veiligheidsgevoel door psycho-educatie, het aanwezig zijn en het in gesprek gaan met bewoner en omwonenden. Er staan in deze casus geen groepen mensen tegenover elkaar. Wel ervaren de omwonenden ongemak en nare situaties door het gedrag van hun buur. Dit is te vertalen in fases van polarisatie, 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. De buurvrouw die de supermarkt uitvlucht, bijvoorbeeld, en een ruzie over het parkeren van een caravan.

In deze casus zien we dat spanningen tussen (groepen) mensen niet in de eerste plaats worden veroorzaakt door grote tegenstellingen. Ze komen voort uit ‘kleine oorzaken’. Denk aan ongemak en fricties tussen burens en ervaren onvermogen in de dagelijkse omgang (Van Wonderen, 2019). In zo’n situatie – bewoners ervaren overlast door het gedrag van buurtbewoners en voelen zich niet in staat om daar iets aan te veranderen – ontstaat vaak frustratie, angst en verlies aan sociaal vertrouwen. Wanneer mensen zich onvoldoende gesteund voelen door de gemeente en andere instanties in de buurt – zoals de politie, de woningcorporatie en het welzijnswerk – neemt de kans op het ervaren van spanningen tussen mensen toe (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 zijn de opbouwwerkers vindbaar en zichtbaar in de wijk. Ook kennen ze de buurtgenoten en gaan regelmatig met hen in gesprek. Zij nemen de incidenten serieus en gaan daarover in gesprek met hen en de veroorzaker. In deze casus proberen ze ook de veroorzakende bewoner te ondersteunen. Ze zoeken naar manieren om de bewoner te motiveren om aan haar gezondheid te werken. En wat nodig is om de overlast voor omwonenden dragelijk te maken.

Door de omwonenden meer kennis over de oorzaak van het gedrag van de vrouw te bieden in de vorm van psycho-educatie, is er meer begrip voor haar gedrag. Ook biedt Van der Heijden de mogelijkheid om hem te bellen bij escalerende situaties. Dat laatste vergroot het veiligheidsgevoel en dat is een goede aanpak bij incidenten (De Wijkverbinder.nl, z.d.). Naast de psycho-educatie zou het ook goed zijn om in te zetten op contact tussen mevrouw en de buurtbewoners. Fernandez et al. (2016) toonden namelijk aan dat educatie een groter verminderend effect op stigma heeft wanneer de educatie ook face-to-face of videocontact met

mensen met een psychische kwetsbaarheid bevat. Dit wordt ook aangetoond door onderzoek van Corrigan, et al. (2002). Daaruit blijkt dat mensen die zowel onderwijs kregen als ook in contact werden gebracht met mensen met een psychische aandoening een positieve gedragsverandering lieten zien. Jezelf inleven in een ander en empathie gaan ervaren, hoeft echter niet alleen tot stand te komen door iemand te ontmoeten. Het kan ook via het kijken naar een film of documentaire (Dovidio, et al. 2004), via het luisteren naar een radio-interview (Batson et al. 1997; Vescio et al. 2003), een radiosoap (Paluck, 2009) of podcast. De luisteraar of kijker gaat als het ware meevoelen met de persoon die gediscrimineerd wordt in het verhaal.

Richting de betreffende bewoner is het gesprek over overlastgevend gedrag gevoerd. Ook heeft de sociaal werker geprobeerd om haar zo ver te krijgen de oorzaak van haar gedrag te onderzoeken. Helaas zonder resultaat, mede door afhoudende familie. Wel is haar gedrag besproken met andere actoren in de wijk, zodat haar gedrag eerder wordt herkend en er meer steun is als ze letterlijk en figuurlijk de weg kwijt is. Daarnaast is er een vrijwilliger gevonden die haar opzoekt en met haar naar buiten gaat, ter verlichting van haar isolement. Uit onderzoek blijkt dat er een beschermend effect is van een goed sociaal netwerk. Daarbij is vooral de hoeveelheid sociale interactie relevant. Dat is belangrijker dan de omvang van het sociale netwerk of hoe tevreden iemand daarmee is (Kuiper et al., 2015).

In de Buurt voor Iedereen (van Bergen e.a., 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 twee van deze kenmerken. Zo bevordert de psycho-educatie een open houding. Die was verloren gegaan. En de mogelijkheid om de sociaal werker te bereiken versterkt het gevoel van veiligheid.

Als knellend punt wordt genoemd het delen van informatie over inwoners die 'afglijden' tussen netwerkpartners. Zoals de sociaal werker zelf al zegt: het delen van informatie tussen professionals in de wijk over individuele inwoners vraagt om zorgvuldige afweging. Per slot van rekening heeft iedereen recht op privacy. Dit is geborgd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Toch zijn er omstandigheden waaronder professionals zonder medeweten of toestemming van informatie mogen uitwisselen. Als er sprake is van:

- ernstige meervoudige problematiek die vraagt om samenwerking met andere professionals;
 - (een vermoeden van) complexe psychische en/of psychosociale en/of somatische problematiek waardoor de betreffende persoon geen hulpvraag stelt;
 - (een risico op) ernstige gezondheidsschade voor de burger of een ander,
- dan mogen er gegevens gedeeld worden. Daarbij zijn uiteraard wel spelregels. Centraal daarbij staan het doel van gegevens delen, met wie en welke gegevens? Voor meer informatie over de mogelijkheden en de wettelijke achtergrond, verwijzen we naar de Handreiking gegevensuitwisseling bemoeizorg (GGD GHOR Nederland, 2021) en het Handelingskader aanpak personen verward gedrag Samenwerking en gegevensdeling tussen woon-, zorg- en veiligheidsdomein (Werkgroep samenwerking en gegevensdeling aanpak personen met verward gedrag, 2021).

BRONNEN

Batson, C. D., Polycarpou, M. P., Harmon-Jones, E., Imhoff, H. J., Mitchener, E. C., Bednar, L. L., et al. (1997). Empathy and attitudes: Can feeling for a member of a stigmatized group improve feelings toward the group? In: *Journal of Personality and Social Psychology*, 72, 105-118.

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. (2013). Spanningen tussen bevolkingsgroepen in de buurt. *BeleidsonderzoekOnline*.

Corrigan, P. W., Rowan, D., Green, A., Lundin, R., River, P., Uphoff-Wasowski, K., Kubiack, M. A. (2002). Challenging two mental illness stigmas: Personal responsibility and dangerousness. *Schizophrenia Bulletin*, 28, 293-309.

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.

Dovidio, J.F., Johnson, J.D., Gaertner, S.L., Pearson, A.R., Saguy, T. and Ashburn-Nardo, L. (2004). *Empathy and intergroup relations*.

Fernandez, A., Tan, K., Knaak, S., How Chew, B., Shariff Ghazali, S. (2016). Effects of Brief Psychoeducational Program on Stigma in Malaysian Pre-clinical Medical Students: A Randomized Controlled Trial. *Academic Psychiatry* 40, 905–911.

GGD GHOR Nederland (2021). *Handreiking voor Gegevensuitwisseling bij Bemoeizorg*. Utrecht: GGD GHOR Nederland

Kuiper et al., (2015). *Social relationships and risk of dementia: A systematic review and meta-analysis of longitudinal cohort studies*. In: *Ageing Research Reviews*, Volume 22, July 2015, Pages 39-57. Amsterdam: Elsevier.

Krijnen, H., Lans, J., van der, (2021). *Canon samenlevingsopbouw*. Amsterdam: Vereniging Canon Sociaal Werk.

Lorkeers, L.J., Duivenvoorden, A. (2020). *Samenlevingsopbouw in de wijk: wat is dat?* Den Haag: Platform31.

Paluck, E. L. (2009). *Reducing intergroup prejudice and conflict using the media: a field experiment in Rwanda*. *Journal of personality and social psychology*, 96(3), 574.

Vescio, T. K., Sechrist, G. B., & Paolucci, M. P. (2003). *Perspective taking and prejudice reduction: The mediational role of empathy arousal and situational attributions*. *European Journal of Social Psychology*, 33, 455-472

Werkgroep samenwerking en gegevensdeling aanpak personen met verward gedrag (2021). Handelingskader aanpak personen verward gedrag Samenwerking en gegevensdeling tussen woon-, zorg- en veiligheidsdomein. Den Haag, Utrecht, Amersfoort, Driebergen: Aedes, GGD GHOR Nederland, de Nederlandse ggz, Politie, Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten

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

Colofon

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

Met dank aan: Mark van der Heijden, Participe

februari 2022

© Movisie

Te downloaden via: 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