

Pilot Vught

# De wijk-GGD'er: een introductie waard

Personen met verward gedrag;  
hoe gaan we met hen om?

“De burgemeester kan een gebiedsverbod opleggen. De woningbouwvereniging kan een dossier opbouwen. De politie kan bij escalatie in actie komen. Het punt is alleen, wat bereik je met dit soort oplossingen bij iemand die eigenlijk zorg nodig heeft?”

*De adviseur veiligheid*

“Vaak komt de hulp aan personen met verward gedrag erop neer dat je bezig bent om terug te duwen. Maar zolang de zorg waar behoefte aan is achterwege blijft, popt het probleem steeds weer op. De enige echt duurzame interventie is ervoor zorgen dat je tijdig de juiste zorg inschakelt en daarmee zo min mogelijk in een crisissituatie terecht komt.”

*De adviseur zorg en welzijn*

“Echt, we deden volop ons best, werkten integraal en multidisciplinair. Allemaal volgens het boekje zou je zeggen, maar er ontbrak nog steeds een schakel. Nu hebben we met de wijk-GGD'er iemand die voor samenhang zorgt, en er ook gewoon op af gaat als de situatie daarom vraagt. Dat werkt dus.”

*De wethouder*

## IN DIT VIERLUIK

Mensen met verward gedrag echt helpen,  
en tegelijk het aantal meldingen bij de politie terugdringen?

In Vught blijkt de wijk-GGD'er een passend antwoord te bieden. Natuurlijk in  
samenwerking met andere professionals en partijen.

In dit vierluik vertellen betrokkenen graag uit eerste hand over hun ervaringen. Dat doen  
ze met realisme, en zeker ook met enthousiasme.

Doe je voordeel met een inspirerend praktijkvoorbeeld, en maak kennis met een aanpak  
die in Vught duurzaam resultaat laat zien. Kortom, de wijk-GGD'er is een introductie  
waard.

Saskia Heijboer



Wethouder gemeente Vught  
(WMO, zorg, welzijn, gezondheid en sport)



1. Aanleiding en trends

**KLEIN MENSELIJK LEED,  
GROTE IMPACT OP DE SAMENLEVING**



2. Toegevoegde waarde van de wijk-GGD'er

**'WE WERKEN TOCH AL INTEGRAAL?'**



3. Rol en mandaat binnen het sociaal domein

**VROEGTIJDIG SIGNALEREN, ÉN: EROP AF!**



4. Succesvol invoeren

**ORGANISATIE, FINANCIËN EN  
ANDERE RANDVOORWAARDEN**



1. Aanleiding en trends

## KLEIN MENSELIJK LEED, GROTE IMPACT OP DE SAMENLEVING

De zichtbaarheid in de samenleving van mensen die verward gedrag vertonen, neemt toe. Tegelijkertijd geeft de politie aan dat er minder capaciteit beschikbaar is om deze doelgroep op te vangen. “Er bestaat dringend behoefte aan een oplossing waarbij een brug geslagen wordt tussen veiligheid en zorg”, weet wethouder Saskia Heijboer. Ze legt graag uit wat in Vught de aanleiding vormde voor de pilot met de wijk-GGD'er.

Iemand die agressief is, huisraad naar buiten gooit of op andere manieren overlast veroorzaakt. Er komt een moment dat bewoners vinden ‘dit kan zo niet langer’. “Dat is het soort situaties waar we hier over praten”, schetst wethouder Heijboer. “Het gaat vaak om klein menselijk leed, met grote impact in de samenleving.”

### Op zoek naar een duurzame aanpak

Omgaan met personen met verward gedrag vraagt deskundigheid, ervaring en kennis van de professionals die ermee te maken krijgen. Een werkbare oplossing om daar als gemeenten mee om te gaan is niet een-twee-drie gevonden. Dát er alternatieven nodig zijn, is voor Heijboer duidelijk. “Er wordt door collega’s in gemeenten en bij zorg- en veiligheidsinstellingen druk verkend welke duurzame aanpak bij hen past”, aldus de wethouder. “Wat we weten, is dat met ingang van 2017 een beroep op de politie niet meer de enige oplossing kan zijn.” De focus moet daarom komen te liggen op hulpverlening. “Voorop staat dat een oplossing nodig is in die gevallen waar wegens schrijnende omstandigheden hulpverlening niet op zich mag laten wachten. Dat is noodzakelijk voor de persoon in crisis en voor diens directe omgeving. En, niet te vergeten, het hoort thuis in de verantwoordelijkheid die bij het gemeentebestuur ligt om de openbare orde en veiligheid te waarborgen en adequate zorg aan onze inwoners te bieden”, formuleert Heijboer de opdracht die Vught zichzelf stelt.

### In Vught relatief veel meldingen

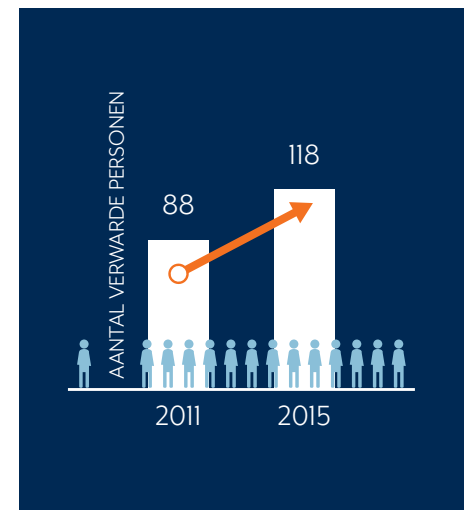
De mate waarin er personen met verward gedrag aanwezig zijn, verschilt nogal van gemeente tot gemeente. Er zijn gemeenten waar zich hooguit enkele van dit soort meldingen per jaar voordoen. Vught heeft een handvol meldingen per week.

*‘Voorop staat dat een oplossing nodig is in die gevallen waar wegens schrijnende omstandigheden hulpverlening niet op zich mag laten wachten’*

Heijboer: “We hebben te maken met een vergrijzende bevolking, en ook is er een zorgpark waar veel instellingen gevestigd zijn, onder meer voor (verstandelijk) gehandicapten, psychiatrische patiënten en verslaafden, en een penitentiaire inrichting.” Maar, het is een landelijke trend dat personen met verward gedrag vaker zichtbaar zijn voor de buurt. Daar ligt een aantal ontwikkelingen aan ten grondslag. Ten eerste hebben (zorg)instellingen te maken met bezuinigingen - bijvoorbeeld beddenreductie bij GGZ-instellingen - en met een omslag naar ambulante zorg en zorg op wijkniveau, dat ze ook nog eens met minder geld moeten uitvoeren. “Deze ontwikkelingen betekenen dat de problematiek deels verschuift van de zorginstelling naar de wijk. Daar komt de vergrijzing bij. Mensen worden steeds ouder en blijven langer thuis wonen, en ook dementie is een oorzaak”, aldus Heijboer.

### Aanleiding voor de wijk-GGD'er op proef

De pilot om ervaring op te doen met een andere aanpak had in Vught een aantal concrete oorzaken: “Het aantal meldingen van overlast van personen met verward gedrag steeg van 88 in 2011 naar 118 in





2015. De wijkagent had al een aantal keer bij de gemeente aangegeven onevenredig veel tijd kwijt te zijn aan dit soort meldingen. Ook zagen we als gemeente - met name bij de ambtenaar veiligheid en de burgemeester - dat een aantal probleemcasussen bleven terugkomen. "Tijdens het vaststellen van de veiligheidsprioriteiten door de gemeenteraad in 2015, wees het college op het beroep dat gedaan werd op de politie voor het aanpakken van personen met verward gedrag. En dat dit ten koste ging van de capaciteit die nodig was voor de door de gemeenteraad gestelde veiligheidsprioriteiten. "Geïnspireerd door de woorden van de politiefchef uit Amsterdam, werd toen vanuit de raad geopperd om te verkennen of er gewerkt kon worden met een wijk-GGD'er", vertelt Heijboer. En dan was er nog de oproep van de minister van Volksgezondheid aan het adres van gemeenten om regie te nemen als het om de zorg voor personen met verward gedrag gaat.

#### **Snel de benodigde zorg bieden**

Vught werkt sinds oktober 2015 met de inzet van wijk-GGD'ers. Kortweg komt de aanpak erop neer dat de wijk-GGD'er signalen opvangt die tot escalatie kunnen leiden. Heijboer: "Het doel is ervoor te zorgen dat de persoon met verward gedrag snel - waar mogelijk dezelfde dag - de benodigde zorg krijgt, zodat we voorkomen dat iemand in de cel belandt." De wijk-GGD'ers leggen daarbij een verbinding tussen openbare orde en veiligheid - het domein waar de politie actief is - en zorg en welzijn - waarin vele maatschappelijke organisaties actief zijn. Het maakt daarbij niet uit of de persoon in kwestie al in behandeling is van een zorg- of GGZ- instantie. De wijk-GGD'er gaat erop af als er vanuit de samenleving of politie signalen komen van verward gedrag. Ook al woont de betrokken persoon in een GGZ-instelling, als er in een wijk problemen zijn, kan men een beroep op de wijk-GGD'er doen.

#### **Ken de doelgroep**

"Als we iets leren uit de pilot, dan is het wel dat dé verwarde persoon niet bestaat", aldus de wethouder. "Oorzaken voor het verwarde of afwijkende gedrag lopen sterk uiteen: van financiële en justitiële problemen tot verslaving, medische en psychiatrische problemen. "In Vught blijkt dat bij minder dan 30% tot 40% acute psychiatrie de oorzaak van het verwarde gedrag is. Dat wil zeggen: in tegenstelling tot wat de term 'verward persoon' suggereert, is in 60% tot 70% van de gevallen psychiatrie niet de directe aanleiding. Problemen die kunnen spelen zijn bijvoorbeeld een verstandelijke beperking, dementie of zaken die een medische oorzaak hebben.

#### **Succes uitdragen**

De pilot met de wijk-GGD'er wordt uitgebreid genoemd in de evaluatie en de aanpak van het landelijke aanjaag- en schakelteam personen met verward gedrag. De aanpak is een *best practice* die uitblinkt op de punten van vroegsignalering en toeleiding. Heijboer: "Natuurlijk zijn we daar trots op. Het succes van deze aanpak dragen we graag uit, omdat deze voorziet in precies de schakel tussen de beleidsdomeinen veiligheid en zorg die vaak ontbreekt." Ze vat het als volgt samen: "Echt, we deden volop ons best, werkten integraal en multidisciplinair. Allemaal volgens het boekje zou je zeggen, maar er ontbrak nog steeds een schakel. Nu hebben we met de wijk-GGD'er iemand die voor samenhang zorgt, en er ook gewoon op af gaat als de situatie daar om vraagt. Dat werkt dus."





2. Toegevoegde waarde van de wijk-GGD'er

## 'WE WERKEN TOCH AL INTEGRAAL?'

Waarom is een wijk-GGD'er nodig als je al een integraal werkend sociaal domein hebt? Het is een vraag die ook in Vught regelmatig werd gesteld. Kern van het antwoord: de persoon in verwarring en zijn probleem komen centraal te staan. Gemeentelijk adviseur veiligheid Pieter van den Broek, en zijn collega Rik Compagne (adviseur zorg en welzijn) vertellen hoe de wijk-GGD'er binnen en buiten de gemeente is omarmd.

"Hebben we dit niet allemaal al?", of "Hoezo biedt het integrale wijkteam geen oplossing?" Dat zijn reacties die we in de pilotfase regelmatig te horen kregen", vertelt Van den Broek. "Natuurlijk, integraal werken is een voorwaarde. Maar het blijkt geen garantie dat je met elkaar dan ook de oplossing in handen hebt." Want, stelt hij vast: de integraliteit van het sociaal domein bleek niet toereikend te zijn. Zijn collega Compagne, die vanuit de gemeente het contact met de GGD verzorgt, heeft daar een verklaring voor. "Een professional redeneert logischerwijs vanuit de eigen expertise en vanuit de mogelijkheden van de organisatie waarvoor hij of zij werkt. Wat je nodig hebt is een hechte ketensamenwerking waarin de verschillende partijen goed van elkaars werk op de hoogte zijn."

### Pilot met beide handen aangegrepen

Het idee van de Vughtse gemeenteraad om de wijk-GGD'er voor een proeffase in te zetten, kwam voor Van den Broek als geroepen. "Er was een terugkerend gevoel van onmacht, van frustratie soms ook." De adviseur had met regelmaat de ervaring dat je allemaal weliswaar een stukje van de oplossing hebt, maar dat uiteindelijk de samenhang ontbreekt. "De burgemeester kan een gebiedsverbod opleggen. De woningbouwvereniging kan een dossier opbouwen. De politie kan bij escalatie in actie komen. Het punt is alleen, wat bereik je met juridische, bestuurlijke middelen bij iemand die eigenlijk zorg nodig heeft?" Vandaar dat hij het idee voor de pilot met beide handen aangreep. "De problematiek rondom mensen met verward gedrag doet zich weliswaar vaak voor in het domein van veiligheid, maar vraagt aandacht en behandeling in het domein van zorg. Dat is de kern van de probleemanalyse waardoor we in Vught hebben besloten voor inzet van de wijk-GGD'er."

*'De problematiek rondom mensen met verward gedrag doet zich weliswaar vaak voor in het domein van veiligheid, maar vraagt aandacht en behandeling in het domein van zorg'*

### Waar nodig buiten de kaders

De doelgroep vereist een grensoverschrijdende en creatieve aanpak. "Dit betekent dat we als gemeente nadrukkelijk een GGD'er willen, en niet iemand die ingehuurd is vanuit een andere organisatie. De wijk-GGD'er kan creatief zijn en precies die oplossingen zoeken waar de situatie om vraagt", weet Compagne. Dat zit voor een deel besloten in de rol en positie, en zeker ook in de eigenschappen en competenties die hulpverleners voor deze rol geschikt maken. En, vult de contactpersoon GGD aan: "Wat zeker bijdraagt is dat de eigen organisatie (de GGD) en de gemeente als opdrachtgever er nadrukkelijk toe uitnodigen om waar nodig buiten de kaders te handelen. Dit in de praktijk ook daadwerkelijk doen, dat blijft natuurlijk een uitdaging."

### Waarom de wijk-GGD'er?

De belangrijkste argumenten die in Vught van toepassing zijn om met een wijk-GGD'er te werken:

- Vaak is er binnen het wijkteam/sociaal domein of veiligheid nog geen partij die 'van de personen met verward gedrag is'; de wijk-GGD'er is er wel van en is toegankelijk voor de doelgroep en voor ketenpartners in de zorg.
- De inzet van de wijk-GGD'er is een laagdrempelige oplossing voor de gemeente, zonder een heel systeem te hoeven optuigen.
- Met de wijk-GGD'er creëer je ruimte voor onconventionele oplossingen, dwars door het systeem, maar binnen de wet. Dat is nodig om de doelgroep te helpen die zelf ook niet in de pas met het systeem loopt.
- De wijk-GGD'er werkt naast de wijkagent en richt zich op vroegsignalering en preventie.

- Een wijk-GGD'er heeft een combinatie van GGZ-ervaring en medische kennis en vaardigheden, nodig voor de doelgroep en het beoordelen van de problematiek. Die combinatie is minder logisch voor een maatschappelijk werker of GGZ-begeleider.
- Uniek aan de wijk-GGD'er is tot slot dat hij/zij op het snijvlak van zorg en veiligheid werkt.

### Preventie door vooruitgeschoven positie

De wijk-GGD'er is er in Vught het liefst zo vroeg mogelijk bij, nog voordat de situatie escaleert. Dit kan ook, doordat collega's uit de keten signalen bij hen neerleggen. Dankzij deze vroegsignalering kan de wijk-GGD'er direct op de verwarde persoon afstappen. Compagne: "We voorkomen dat iemand die eigenlijk zorg nodig heeft, in een politieauto en/of cel belandt. Ook smoren we 'gedoe' in de kiem en voorkomen zoveel mogelijk escalaties. Goed voor de persoon in behandeling en goed voor de buurt die hierdoor minder overlast ervaart."

Belangrijk: de wijk-GGD'er heeft de regie. "Daardoor is het ook snel mogelijk om op te schalen, naar hun eigen leidinggevende bij de GGD, of direct naar Pieter die als adviseur veiligheid de wethouder of burgemeester kan inschakelen." "Het scheelt ook de kosten die een eventuele escalatie tot gevolg zou hebben", vult Van den Broek aan. Signalering en samenwerking blijft daarbij cruciaal. Uit de evaluatie van de GGD blijkt dat de huisarts, evenals andere nuldelijns voorzieningen zoals de apotheker, de woonconsulent en ook de oplettende burger, een belangrijke rol spelen bij deze preventieve doelstelling.

### Investeren in draagvlak en monitoring

Bij de start van de pilot werd in Vught een stuurgroep ingericht. "Omdat we heel duidelijk wilden monitoren hoe de wijk-GGD'ers het deden en ook om de casuïstiek te volgen. Wat erg bijdroeg aan een gezamenlijk draagvlak was dat we een beroep konden doen op beleidsmensen van de GGD. Op managementniveau zijn zij namens de GGD in gesprek gegaan met ketenpartners. In het begin om ons idee te droppen, het uit te leggen en om ook alvast de benodigde ingangen te creëren. Dus dat hebben we als gemeente niet allemaal zelf op ons genomen, al hebben we wel bijgedragen in de bekostiging."

Kiezen voor de formule van een pilot heeft sowieso een aantal voordelen, denkt Compagne. "Het past goed bij de transformatiefase waarin het sociaal domein zit. Er is zoveel in beweging dat je moet voorkomen dat mensen overladen worden met veranderingen. Op deze manier maak je ruimte voor uitproberen en leren. Bovendien sluit het aan bij het veiligheidsdomein waar daadkracht en gewoon doen eigenschappen zijn die aanspreken." En, wat ook telt: het is vaak gemakkelijker budgetruimte te krijgen voor een kortetermijnactiviteit. "Je moet het wel minstens een half jaar doen en er apart ongeveer één fte op inzetten om daadwerkelijk iets te bereiken", adviseert Compagne.



### Samenwerking met ketenpartners

Er zijn nogal wat ketenpartners die een kritische rol spelen in de samenwerking met de wijk-GGD'er. De belangrijkste is daarbij de politie die een belangrijke signalerende functie heeft, ook omdat de wijkagent en de wijk-GGD'er vaak samen optrekken in crisissituaties. Daarnaast zijn in Vught de volgende partners belangrijk:

- integraal team van de gemeente rond werk en inkomen, hulpverlening en ondersteuning, opvoeding, begeleiding en wonen, inclusief bemoeizorg/CVTB (Wegwijs+);
- woningbouwcoöperatie (Woonwijze);
- ondersteuning voor mensen met een verstandelijke beperking (Cello);
- verslavingszorg (Novadic Kentron);
- psychische en psychiatrische hulpverlening (Reinier van Arkel);
- huisartsen.

In gesprek met een wijk-GGD'er

## “ZONDER MIJN HOND GA IK NERGENS NAARTOE”

*Jij maakt het regelmatig mee dat je soms heel creatief moet zijn. Vertel eens?*

“Wij hadden een man op het gemeentehuis die weigerde om te vertrekken. Eigenlijk moet de psychiatrie dat oplossen, maar die doen het niet want die meneer is nergens ingeschreven. Wij gingen met hem in gesprek en kwamen erachter dat hij in zijn auto woont en een hond heeft. Deze meneer weigerde naar de opvang te gaan, want zei hij: ‘zonder mijn hond ga ik nergens naartoe.’”

*En dan, wat doe je?*

“Nou, dan moet je dus echt creatief gaan werken. Wij zeiden: als je één nacht naar de opvang gaat, mag jij je auto daar die ene nacht op het terrein parkeren. Daar kan jouw hond dan blijven. Toen heeft hij dat geaccepteerd en heb ik hem naar de opvang gebracht.”

*En hoe ging dat verder?*

“Volgende dag belde ik naar de GGZ. Daar was hij nog in behandeling, maar hij kreeg er op dat moment geen zorg meer. Ik heb kunnen regelen dat hij op het terrein van de instelling in een leegstaand pand mocht verblijven,

samen met zijn hondje. In de opvang mogen normaal geen honden mee naar binnen, maar hij mag nu wel op die plek zitten, in de wetenschap dat zijn hond in de buurt is en veilig. En als de zorginstelling niet mee zou willen werken, goed, dan bel ik gewoon de directeur.”

*Je kunt zoiets aanbieden, maar luistert iemand naar jou?*

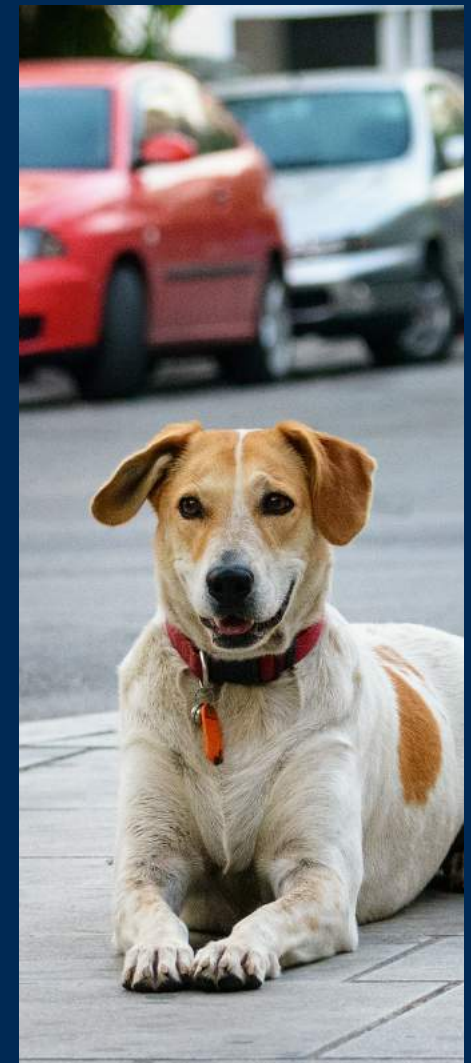
“Ja, en daar helpen soms heel eenvoudige dingen bij. Wij hebben een tas boodschappen voor hem gehaald bij de supermarkt. Zoiets, dat kan ook een manier zijn om iemand op een positieve manier aan je te binden. We geven dan nog geen tien euro uit. Hoeven we niet te overleggen, want het werkt.”

*Dus een GGZ-casemanager had in dit geval best overleg kunnen hebben met de instelling over deze cliënt, maar niet ook nog eens zelf het contact kunnen maken en zo vertrouwen te winnen?*

“Dat klopt wel denk ik. Je moet echt snel handelen. Ik ga direct naar de adviseur veiligheid. Dan zeg ik: ‘hij moet daar wel ingeschreven kunnen worden, en hij moet een uitkering kunnen ontvangen zodat zijn zorgverzekering

betaald kan worden’. Die collega doet dat direct, die is blij dat die man van straat is.”

“Tegen hem [de cliënt] zeggen we ook: wij regelen nu boodschappen voor jou en zorgen dat je medicijnen kunt blijven ontvangen, maar dan moet je ook meewerken. Het is belangrijk dat mensen daarbij zelf het gevoel hebben dat ze regie krijgen. Natuurlijk moet je realistisch zijn. Dit is een succesverhaal: het lukt ook ons niet altijd.”



*De cliënt uit dit praktijkvoorbeeld staat inmiddels opnieuw ingeschreven, is verzekerd en kan weer zorg ontvangen van de GGZ. Zo functioneert de wijk-GGD'er als verbinder in de (zorg)keten.*





3. Rol en mandaat binnen het sociaal domein

## VROEGTIJDIG SIGNALEREN, ÉN: EROP AF!

Al zijn specifieke kennis en vaardigheden onmisbaar, de wijk-GGD'er hoeft echt geen superhulpverlener te zijn. Waar het succes dan wel mee staat of valt? Met vrijheid en snelheid van handelen, en dus: met voldoende mandaat om de persoon met verward gedrag waar nodig buiten het systeem om te helpen. Linda Pieters van GGD Hart voor Brabant en Martine Heijmenberg, manager van Wegwijs+ leggen uit hoe dit in Vught is georganiseerd.

Zorginstellingen, de politie, maar ook buurtbewoners en niet te vergeten de doelgroep zelf en hun familie; ze kunnen bij de wijk-GGD'er aankloppen. “De wijk-GGD'er is er om te zorgen dat er voor iedere individuele casus een aanpak is. Het is iemand die niet loslaat zonder het probleem eerst opgelost te hebben”, beschrijft Heijmenberg. “En doordat in Vught het systeem met alle relevante ketenpartners achter deze werkwijze staat werkt het.”

### Vrije rol náást het systeem

Wegwijs+ is het centrale loket voor het sociaal domein in de gemeente. Manager Heijmenberg: “De lijnen zijn kort in Vught, klantmanagers en hulpverleners van Wegwijs+ en onder meer de woonconsulenten, de wijkagent, de wijkverpleegkundige en de wijk-GGD'ers overleggen binnen Wegwijs+ over de casussen die aandacht vragen. Als het nodig is wekelijks. Ter plekke bepalen ze wie wat oppakt.” Om de vrije rol van de wijk-GGD duurzaam neer te zetten moeten de wijk-GGD'ers weliswaar ‘close contact’ hebben met Wegwijs+, maar hier tegelijkertijd geen deel van uitmaken, benadrukken zowel Pieters als Heijmenberg. “Zodra de wijk-GGD'er in het systeem wordt gedwongen, zal het organisatieperspectief de bewegingsruimte beperken”, stelt Pieters. Dat is het voordeel van de GGD. “Als onafhankelijk partner worden we bestuurd door gemeenten. Wij hebben geen bedden te vullen, en zijn ook geen belanghebbenden als het gaat om de resultaten van interventies en verwijzingen. Onze opdracht is preventie en van daaruit vullen we hiaten op die elders blijven liggen.”

*“De wijk-GGD'er lost in z'n eentje niet het organisatiedenken op, maar door de positionering en het mandaat is dit een aanpak die helpt om door barrières heen te breken”*

### Wegwijs+: wijkgericht, preventief en pro-actief

Wegwijs+ is het team in Vught waar inwoners terecht kunnen met alle vragen over werk, inkomen, zorg, ondersteuning, hulpverlening, wonen, opgroeien en opvoeden. Wegwijs+ is een samenwerkingsverband van de gemeente, instelling voor maatschappelijk werk Juvans, MEE, GGD Hart voor Brabant en thuiszorg Vivent. Medewerkers van deze organisaties werken integraal samen onder de vlag van Wegwijs+. Vanuit de GGD zijn een Jeugdarts en de wijk-GGD'ers onderdeel van Wegwijs+.

Wegwijs+ draagt eraan bij dat inwoners van Vught zo lang mogelijk zelfstandig en met eigen regie mee kunnen doen aan de samenleving. Om dat mogelijk te maken geven medewerkers van Wegwijs+ informatie, leggen ze verbanden en versterken en faciliteren ze de informele netwerken. Is daarnaast aanvullende hulp en ondersteuning nodig? Dan zorgt Wegwijs+ ervoor dat dit georganiseerd wordt. Daarbij levert Wegwijs+ maatwerk. Met als uitgangspunt dat niemand in Vught buiten de boot valt. Wegwijs+ is toegankelijk voor alle Vughtse inwoners en ketenpartners en werkt wijkgericht, preventief en pro-actief.

### Taak van de wijk-GGD'er.

“Als een vooruitgeschoven post, nog voor de eerstelijns zorg”, zo ziet Heijmenberg de rol van de wijk-GGD'er. En dat vraagt professionals met een specifieke deskundigheid. “Wijk-GGD'ers moeten weten om te gaan met de doelgroep en moeten daarvoor zelf creatief zijn, het systeem kennen, maar ook wegen kunnen creëren om het systeem heen”, stelt Heijmenberg vast. Ook is het volgens haar van belang dat ze een brede kijk op zorg hebben. “Dat betekent dat ze zowel medische bagage hebben als kennis van de geestelijke gezondheidszorg en van maatschappelijk werk. De wijk-GGD'er herkent daardoor somatische problematiek en kan hierop anticiperen, heeft de mogelijkheid op bloedsuikers te prikken en/of een bloeddruk te meten.” Die combinatie

maakt de wijk-GGD'ers onderscheidend ten opzichte van de maatschappelijk werker, wijkverpleegkundige of GGZ-consulent.

### Een onorthodoxe werkwijze

Eén van de succesfactoren van de wijk-GGD'ers zit in de competenties. "Je hebt mensen nodig die 'daadkrachtig zijn en zich als een pitbull in zaken vastbijten'. Ze moeten praktisch, assertief en pro-actief zijn, en geen 9-tot-5-mentaliteit hebben, maar *outreachend*, laagdrempelig en onorthodox kunnen werken", somt Heijmenberg op. Een voorbeeld van die onorthodoxe of non-conformistische opstelling? "Dat je het lef hebt de telefoon te pakken, en ook als je weerstand tegenkomt assertief genoeg bent om te zeggen: Dan wil ik nu de medisch directeur spreken. Dat is nodig." Zorg wel dat je met elkaar realistisch blijft over de verwachtingen, vindt Heijmenberg. "De wijk-GGD'er lost in z'n eentje niet het organisatiedenken op, maar door de positionering en het mandaat is dit een aanpak die helpt om door barrières heen te breken."

### Mandaat en back-up van GGD en gemeente

Iets wat in Vught als vanzelfsprekend werd beschouwd, is dat de wijk-GGD'ers door de opdrachtgevers volledig gedekt worden in hun handelen. Alleen zo is het mogelijk om moeilijke zaken op te schalen, of om alleen al te 'dreigen' op te schalen naar de burgemeester. Dit kan doordat de ambtenaren, de wethouder (en burgemeester) en de leidinggevende van de GGD helemaal achter de wijk-GGD'er staan. Heijmenberg: "Daardoor fungeert de wijk-GGD als de verbinder die ervoor zorgt dat signalen snel worden opgevolgd, en die met dit doel de (zorg)verantwoordelijkheid in de keten organiseert. Als je het vanuit de keten bekijkt, zit de wijk-GGD'er dus nog vóór de bemoeizorg, zodat zorgwekkende zorgmijders worden toegeleid naar de bemoeizorg. In Vught functioneren ze als het ware als frontoffice en backoffice."

### Zorg geregeld, veiligheid gewaarborgd

Van de GGZ en huisartsen tot apotheken en woningbouwcorporaties, voor de wijk-GGD'ers in Vught was het kennismaken met alle mogelijk relevante ketenpartners een belangrijke eerste stap om hun werk goed te kunnen doen. Heijmenberg; "Ze hebben werkafspraken gemaakt met zorginstellingen, de politie en de gemeente. Van elke contactpersoon van een instantie hebben ze een direct nummer." Ook liepen de wijk-GGD'ers in de pilotfase mee met de wijkagenten en werden meldingen besproken zodra die binnenkwamen. "Zo maakten de wijkagenten direct positief kennis met wat de wijk-GGD'ers te bieden hebben, en vice versa", vertelt Heijmenberg.

Heeft de Wegwijs+-manager daarnaast nog tips voor het welslagen? "Wat zeer gewaardeerd wordt, is dat de wijk-GGD'ers net als de wijkagenten goed bereikbaar zijn en géén 9-tot-5-mentaliteit hebben. De goede samenwerking komt voort uit wederzijds vertrouwen in elkaars expertise en betrokkenheid, en in de bereikbaarheid, zodat de zorg is geregeld en ook de veiligheid gewaarborgd is." Ook Pieters heeft een laatste advies voor gemeenten die de wijk-GGD'er willen introduceren: "In de invoering zul je moeten borgen dat de professional steeds het oplossen van de casus en de situatie van de persoon in kwestie als uitgangspunt kan nemen voor de te volgen aanpak."





#### 4. Succesvol invoeren

### ORGANISATIE, FINANCIËN EN ANDERE RANDVOORWAARDEN

Gemeenten die een proef met de wijk-GGD'er overwegen, kunnen hun voordeel doen met de ervaringen die in Vught zijn opgedaan. Daarom is hier een overzicht te vinden van hoe de pilot projectmatig is opgezet, aangevuld met een aantal waardevolle lessen die in de uitvoering aan bod kwamen. De GGD heeft onlangs een evaluatie van de pilot uitgevoerd: [www.ggdhvb.nl/wijkggd](http://www.ggdhvb.nl/wijkggd)

## WAT EN HOE

### Heldere doelen voor de pilot

Een gerichte pilot werkt met heldere doelstellingen. Er zijn in Vught vier doelen geformuleerd waaraan de inzet van de wijk-GGD'er zou moeten voldoen:

1. De doelgroep verwarde en/of overspannen personen is in beeld zowel in omvang als aard van de problematiek;
2. Er zijn heldere samenwerkingsafspraken met gemeente, politie, sociaal wijkteam, crisisdiensten en zorginstellingen over het voorkomen van overlast door overspannen en/of personen met verward gedrag;
3. Er is een samenwerkingsmodel waarin afspraken met instellingen en oplossingen op lange en korte termijn gestalte krijgen;
4. Te komen tot een daling van het aantal meldingen van overlast door verwarde en/of overspannen personen bij de politie.

Drie van de vier doelstellingen werden in de eerste pilotfase gerealiseerd. In de tweede fase zal het samenwerkingsmodel (doelstelling 3) verder invulling krijgen.

### Werkwijze: gericht op vroegsignalering en preventie

De uitdaging is om al in een vroeg stadium signalen op te vangen die tot een escalatie van verward gedrag kunnen leiden. In de praktijk van Vught is dit als volgt georganiseerd:

**Melding & inschatting problematiek** – Ketenpartners kunnen bij hen binnengekomen meldingen doorsturen naar het e-mailadres van de twee wijk-GGD'ers. De wijk-GGD'er reageert dezelfde dag nog, of de daaropvolgende werkdag. Op het moment van de aanmelding wordt een brede inschatting van de problematiek gemaakt (triage). De wijk-GGD'er zoekt eerst uit of een van de ketenpartners bekend is met de aangemelde persoon en bekijkt welke acties uitgezet moeten worden. Eén van de acties van de wijk-GGD'er is daarom dat er contact wordt gezocht met collega's van de politie, het Centrum voor Trajecten en Bemoezorg (CvTB), Wegwijs+, de GGZ Reinier van Arkel Groep, Novadic-Kentron, de woningcorporatie en/of andere samenwerkingspartners.

**Aanpak** – Er worden ook signalen van dreigende overlast of beginnende escalatie aan de wijk-GGD'ers doorgegeven. Dit zijn zeer belangrijke meldingen (vroegsignalering), maar betreffen niet altijd de aanmelding van een klant. Als er wel een aanmelding in persoon is, gaat de wijk-GGD'er eerst op zoek naar informatie. Is er een ketenpartner of een behandelaar in beeld, dan zal de wijk-GGD'er samen met deze partij een inschatting van de situatie maken, en een aanzet tot een plan. Als er geen informatie beschikbaar is, dan zoekt de wijk-GGD'er contact met de klant. Als de veiligheid van de hulpverlener enigszins in het geding is, gaat er een collega of de wijkagent mee. De wijk-GGD'ers schatten de problematiek in en maken afspraken met ketenpartners voor een aanpak. Uiteindelijk werken ze toe naar hulpverlening of ondersteuning door een van de ketenpartners.

**Monitoring** – De wijk-GGD'ers houden in de gaten hoe het met personen met verward gedrag gaat. Ze zorgen voor een goed sluitend (zorg)netwerk waarin niet alleen de behandelaar, maar ook familie en burens worden meegenomen. Als ze signalen opvangen van terugval nemen ze direct contact op met de persoon of diens omgeving, zodat de hulp desgewenst opnieuw opgestart of aangepast kan worden.

## GELD

### Wat kost zo'n pilot?

De belangrijkste kosten van deze aanpak zijn de uren van de wijk-GGD'ers. In het begin van de pilot waren de wijk-GGD'ers 20 uur per week beschikbaar. Dit bleek niet genoeg om naast het behandelen en coördineren van de casussen ook toe te komen aan de

noodzakelijke netwerkontwikkeling. De capaciteit is toen met nog eens 12 uur per week uitgebreid, waardoor de inzet neerkomt op circa één fte. Inbedden in het netwerk en daarvoor het eerste jaar extra uren beschikbaar stellen is dan ook essentieel. Een deel van de kosten wordt terugverdiend doordat de adviseur veiligheid minder tijd kwijt is aan managen van lastige casussen. De GGD hanteert het uurtarief van een GGZ-verpleegkundige. De uren worden door de GGD rechtstreeks aan de gemeente gefactureerd. Afhankelijk van het aantal E33 meldingen wordt de benodigde inzet bepaald.

De wijk-GGD'ers nemen veel werk uit handen dat tot dan toe bij de politie of op het bord van de gemeente lag. Daartegenover staan werkzaamheden van de gemeente en de GGD om de wijk-GGD'ers te ondersteunen in hun werk. Het inschatten van het aantal benodigde uren is daardoor geen makkelijke optelsom, omdat het sterk samenhangt met hoe in een bepaalde context het netwerk is georganiseerd, de populatie eruit ziet, de samenwerking met de ketenpartners gestalte krijgt, etcetera. Het aantal E33 meldingen zou een indicator kunnen zijn voor het vaststellen van het aantal gewenste uren en de monitoring daarvan voor de inzet van de wijk-GGD'ers.

#### **Kosten en financiering van de pilot Vught**

De eerste fase van de pilot (34 weken) waarbij de wijk-GGD'ers 20 uur actief waren kostte € 62.000,-. Het Ministerie van Veiligheid & Justitie en de Provincie Noord-Brabant droegen ieder € 20.000,- bij. De gemeente Vught droeg € 22.000,- van de kosten. De GGD levert de wijk-GGD'er, brengt hiervoor een gereduceerd tarief in rekening en draagt daarmee € 10.000,- bij. (RIB 2015).



#### **Potje voor onvoorziene uitgaven**

Om te leiden vanuit vertrouwen en de wijk-GGD'ers de ruimte te kunnen geven hun werk te doen, is er ook ruimte voor onverwachte uitgaven nodig in de begroting. Dit kan gaan om het betalen van de boodschappen van een cliënt, zodat deze goed opgevangen wordt, maar bijvoorbeeld ook over de extra consultatiekosten bij een beroep op een psychiater. Het is aan de leidinggevende van de wijk-GGD'ers om die financiële ruimte te regelen. Hij of zij heeft hierbij een faciliterende rol, en zorgt ervoor dat de wijk-GGD'ers hun werk in het veld voortvarend kunnen blijven doen.

## **ORGANISATIE**

#### **Een duidelijke rol- en taakverdeling**

Om de inzet van de wijk-GGD'er tot een succes te maken, is het belangrijk dat alle bestuurlijke betrokkenen (gemeenteraad, college en organisatie) hun rol op een effectieve manier oppakken. Hieronder worden de belangrijkste rollen, en zoals die in Vught bestuurlijk zijn ingevuld, toegelicht.

**De gemeenteraad:** omarmt het initiatief en geeft experimenteeruimte, stelt de kaders en budgetten vast en geeft positieve aandacht aan het initiatief door er met inwoners over te spreken en de verbinding met cliëntenorganisaties te leggen, door de media te woord te staan, door regelmatig naar de resultaten te informeren, enzovoort.

**De wethouder en burgemeester:** zijn de opdrachtgevers als het gaat om het opzetten en beheersen van de inzet van de wijk-GGD'ers. In de praktijk geeft het college operationele rugdekking als het spannend wordt om buiten de kaders te opereren. Ze openen deuren die voor de wijk-GGD'ers (nog) niet open zijn in de keten, gebruiken hun podium om bekendheid en draagvlak te creëren onder bevolking, ketenpartners en media, en dragen zorg voor subsidies en voeren regie in het opdrachtgeverschap richting de GGD. "De wethouder zet de wijk-GGD'ers in hun kracht", zeggen de wijk-GGD'ers in Vught. "Ze is duidelijk een voorstander van de wijk-GGD'er door de manier waarop ze op het podium staat en vertelt over het werk en de noodzaak van de wijk-GGD'ers. Enthousiast, betrokken en deskundig – ze weet waar ze het over heeft."

**Adviseurs veiligheid en zorg en welzijn:** zijn projectleiders voor het opzetten en implementeren van het initiatief in de gemeente. Deze rol is enerzijds politiek-bestuurlijk van aard en heeft anderzijds een meer projectmatig karakter. De adviseurs adviseren en ondersteunen de portefeuillehouder en burgemeester met raad en daad om het initiatief



binnen de politiek-bestuurlijke context goed neer te zetten en om de besluitvorming daarvoor te bereiden. Het is daarbij cruciaal dat zij vrij van kokers samenwerken voor het groter belang. Als projectleider zijn ze verantwoordelijk voor het inrichten van een goed proces, een ondersteunende projectorganisatie en het scheppen van alle randvoorwaarden voor de beheersing van het initiatief (geld, organisatie, tijd, informatie en kwaliteit).

Zijn de wijk-GGD'ers eenmaal aan het werk, dan zorgen de adviseurs ervoor dat:

- collega's intern en bij ketenpartners bekend zijn met en open staan voor het initiatief,
- de middelen beschikbaar zijn die de wijk-GGD'ers nodig hebben om hun werk te kunnen doen,
- het initiatief in communicatie en media een goede framing heeft en houdt.

Tot slot zoeken zij de praktische afstemming met de GGD.

**Ketenpartners sociaal domein:** er zijn vele ketenpartners die een kritische rol spelen in de samenwerking met de wijk-GGD'er. De belangrijkste is daarbij de politie vanwege de belangrijke signalerende functie, maar ook omdat de wijkagent en de wijk-GGD'er vaak samen optrekken in crisissituaties. Daarnaast kan gedacht worden aan: het integraal team van de gemeente rond werk en inkomen, hulpverlening en ondersteuning, opvoeding, begeleiding en wonen, de woningbouwcoöperatie, de ondersteuning voor mensen met een verstandelijke beperking, de verslavingszorg, de psychische en psychiatrische hulpverlening en de huisartsen.

**De GGD:** is leidinggevende en thuisbasis van de wijk-GGD'ers – als de wijk-GGD'ers iets nodig hebben aan praktische ondersteuning vragen ze dat dus ook aan hun collega's van de GGD.

**De wijk-GGD'ers:** geven op basis van professionaliteit invulling aan hun rol, nemen regie in contact met klant en ketenpartner en kunnen opschalen naar hun leidinggevende bij de GGD, of direct naar de beleidsambtenaren van de gemeente die dit trekken, dan wel naar de wethouder of burgemeester.

### **Stel een stuurgroep aan**

Stel een stuurgroep aan waarin je regelmatig - bijvoorbeeld eens in de zes weken - met elkaar de voortgang bespreekt. Het gaat daarbij om aandacht voor de organisatorische en financiële aspecten, maar ook om de uitvoering. Casuïstiek wordt niet inhoudelijk

besproken. Wel worden aan de hand van de ervaringen uit lopende casuïstiek signalen ingebracht en knelpunten en oplossingsrichtingen besproken. Leden van de stuurgroep kunnen zijn: ambtenaren van de gemeente, de coördinator van het wijkteam, de leidinggevende van de GGD, de wijkagent en de wijk-GGD'ers zelf. Daarnaast is het voor de lange termijn denkbaar dat je ook andere ketenpartners als de GGZ, verslaving- of ouderenzorg uitnodigt mee te denken.

### **Minimaal twee wijk-GGD'ers**

Een les uit Vught is dat een koppel van minimaal twee (parttime) wijk-GGD'ers nodig is. Zo kunnen zij als professionals elkaar rugdekking geven, overleggen, klankborden, afwegingen spiegelen, en ook gezamenlijk de relaties onderhouden met zowel de zorgbehoevende als de zorginstellingen.

## **INFORMATIE**

### **Bekendheid intern en extern: communicatie, communicatie!**

Het succes van de wijk-GGD'er dankt Vught onder meer aan de inzet om het initiatief binnen de gemeente en de zorg- en veiligheidsketen bekendheid te geven, en ook inwoners te informeren. Dit blijkt van grote waarde. Mensen weten de wijk-GGD'ers te vinden en collega's in het werkveld kunnen daardoor ook minder makkelijk om hen heen. Gemeente en GGD overleggen in Vught hoe ze de wijk-GGD'er willen profileren in de media. Ze stemmen af wie wat doet en hebben de publiciteit actief opgezocht. Dat leverde bekendheid op voor de problematiek en de pilot, onder meer via interviews in diverse lokale en regionale media.



Door middel van het gebruik van concrete voorbeelden, van echte mensen en gebeurtenissen spreekt de aanpak van de wijk-GGD'ers tot de verbeelding van hoog en

laag. Van gemeenteraad tot buurtbewoner, van wijkagent tot GGZ-consulent. Dit werkt soms nog het beste als de wijk-GGD'ers, samen met de wijkagent, het verhaal vertellen en uitleggen wat ze doen.

### Delen van gevoelige informatie

Het delen van gevoelige informatie was een aandachtspunt in het organiseren van de wijk-GGD'er. Welke informatie mogen ze wel en niet inzien? En wie mag de informatie inzien die zij genereren? Hoe gaat dat wel of niet samen met de informatievoorziening van het wijkteam? De wijk-GGD'ers hebben gezocht naar acceptabele manieren van uitwisseling van klantgegevens op basis van een landelijke handleiding (handleiding gegevensuitwisseling bemoeizorg, 2014 van GGZ NL, GGDGHOR NL, KNMG).

### Een goed registratiesysteem

Net zo'n praktische tip is een goed registratiesysteem. Het is namelijk belangrijk om het eigen handelen van de wijk-GGD'er goed vast te leggen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het beschrijven van gepleegde consultaties, gemaakte overwegingen en keuzes en het noteren van betrokken ketenpartners. Registratie heeft tot doel kennis vast te leggen voor een later moment, informatie te kunnen delen met collega's en om verantwoording af te kunnen leggen als het mis gaat - dan is het van belang om de eigen afwegingen terug te kunnen halen. Daarnaast is het slim om het registratiesysteem bij een onafhankelijke partij te hosten zodat niet iedereen inzage in de dossiers heeft. Op die manier wordt de privacy van betrokkenen gewaarborgd.

## KWALITEIT EN BORGING

### Kwaliteitsborging vooral kwalitatief

Binnen de pilot heeft vooral kwalitatieve kwaliteitsborging aandacht gekregen door in de stuurgroep met elkaar te reflecteren op het proces, het samenspel tussen de partijen, de hulpverlening, etcetera. Er waren steeds korte lijnen waardoor issues direct opgepikt konden worden. Vanuit de GGD is steeds gemonitord of de doelen die gesteld waren in de pilot nog steeds centraal stonden en hoe het stond met de realisatie daarvan. Dit is in een evaluatierapport vastgelegd en voorgelegd aan de opdrachtgever.

Een andere manier om aan de kwaliteit te blijven werken is door met alle stakeholders in gesprek te zijn, bijvoorbeeld met de raad tijdens een lunchbijeenkomst. Daarnaast zijn raadsleden geïnformeerd met een aantal raadsinformatiebrieven.

### Lunch met de gemeenteraad

Na de oorspronkelijke vraag in 2015 van de gemeenteraad om uit te zoeken of de wijk-GGD'er iets voor Vught was, is de raad door het college (en de beleidsambtenaren) regelmatig meegenomen in de voorbereiding en uitvoering van de pilot. Zo wilde de raad bijvoorbeeld graag een dag meelopen met de wijk-GGD'ers. Dat bleek niet mogelijk vanuit privacy-oogpunt, maar het idee sprak aan. Als alternatief hebben de wijk-GGD'ers samen met de wijkagent 'hun werk' naar de gemeenteraad meegenomen. Tijdens een lunchbijeenkomst met de raad hebben ze uitgebreid verteld over wat ze tegenkomen aan mensen met verward gedrag, wat hun werkwijze is, hoe ze het contact met ketenpartners onderhouden, etcetera.

### Voordelen van een pilot vs. langetermijn-borging

Waar valt deze nieuwe taak onder? Wie gaat erover? Wie gaat het betalen? Wat past er het beste bij het werkveld? Dat zijn uiteindelijk kwesties die vragen om een gesprek op landelijk niveau. De borging op lange termijn is dan ook vooral een positioneringsvraagstuk. De introductie van de wijk-GGD'er in Vught leert dat een pilot in het werkveld als minder bedreigend wordt ervaren dan een ingreep die op lange termijn verandering veroorzaakt. Ook lokaal is het om te beginnen voornamelijk een positioneringsvraagstuk, bijvoorbeeld tussen GGZ en GGD, of de rol van de wijk-GGD'er ten opzicht van de wijkteams of bemoeizorginstellingen. Het is aan de gemeente, als opdrachtgever, om duidelijkheid te scheppen over het hoe en waarom van beleidsmatige keuzes, en om erop te sturen dat het werk niet wordt verstoord door de achterliggende lobby en positioneringsspel.



Copyright © 2017

De inhoud van deze publicatie is voortgekomen uit een samenwerking tussen:  
Gemeente Vught, GGD Hart voor Brabant en adviesbureau Necker van Naem

Tekst & Vormgeving: Necker van Naem

**In opdracht van:**

Gemeente Vught  
Postbus 10100  
5260 GA Vught

GGD Hart voor Brabant  
Postbus 3024  
5003 DA Tilburg



Hart voor Brabant



Bent u als bestuurder of ambtenaar op zoek naar de bijbehorende factsheets?  
Kijkt u dan op: [www.ggdhvb.nl/wijkggd](http://www.ggdhvb.nl/wijkggd)