



Bijeenkomst Community of Practice

"Veiligheidszorg" als product van vraag & aanbod?

Datum: 12 september 2024

Sinds 2023 organiseren Platform31 en de Universiteit Leiden Community of Practice (CoP)-bijeenkomsten binnen de onderzoekslijn "Veerkracht en Veiligheid" binnen het Crafting Resilience project. Deze CoP bestaat uit beleidsmakers, onderzoekers en professionals die betrokken zijn bij het onderzoek en die van elkaar willen leren omtrent de aanpak van de vraagstukken op het snijvlak van zorg en veiligheid. Tijdens de bijeenkomsten delen de onderzoekers tussentijdse resultaten van hun onderzoeken, bespreken we vragen, casuïstiek en dilemma's vanuit verschillende perspectieven en reflecteren we op implicaties voor onderzoek en (beleids)praktijk. Dit verslag betreft de derde CoP-bijeenkomst waarin drie thema's werden besproken op basis van de drie lopende onderzoeken in de onderzoekslijn.

Thema 1: Ontschotten: naar een veilig zorg-ecosysteem

Het huidige zorgsysteem kent nog te veel schotten tussen organisaties. Dit leidt ertoe dat vooral kwetsbare mensen met meervoudige problematiek vaak niet de juiste weg naar hulp vinden. Instanties werken onvoldoende samen en zijn te veel gericht op hun eigen domein, waardoor de cliënt niet centraal staat. In het huidige systeem staat geld soms meer centraal dan het probleem en lijkt men vooral elkaar bezig te houden. Om de schotten te doorbreken is een perspectiefwisseling nodig; de cliëntbehoefte moet centraal komen te staan. Samenwerking, kennisdeling en ontschotting tussen organisaties kan een veilig en sluitend zorg-ecosysteem creëren rondom de kwetsbare persoon. Alleen zo kan daadwerkelijk integrale hulp worden geboden.

In Dordrecht begeleidt het **Team Toeleiding en Bemoeizorg (TT&B)** de organisatie van integrale, tijdige en passende hulp voor mensen met (een escalatie van) multiproblematiek. Het is een samenwerkingsverband tussen GGZ-organisaties, het Leger des Heils en de GGD. Centraal staat het contact maken en vertrouwen opbouwen met cliënten. Lessen uit het TT&B project laten zien dat het centraal stellen van de cliënt en werken om de klant heen essentieel is. Een convenant tussen partijen om cliënten te bespreken was een eerste stap vooruit. Daarnaast blijkt het hebben van generalisten naast specialisten cruciaal. Een uitdaging is dat (o.a. vanwege wachtlijsten) mensen lang blijven hangen in de bemoeizorg, tegelijkertijd voelen ze zich daar gezien en voorkomt dit een verergering van hun situatie. Gegevensdeling tussen organisaties blijft een groot probleem dat op politiek niveau moet worden aangepakt. Maar zelfs na gegevensdeling blijft de vraag: wat dan? Het zal slechts één onderdeel zijn van de weg naar een veilig zorg-ecosysteem.

Thema 2: De verantwoordelijkheidsbalans tussen zorgvrager en zorgverlener

Het **Rotterdams Ongedocumenteerden Steunpunt (Stichting ROS)** biedt juridische en maatschappelijke begeleiding aan mensen zonder verblijfsvergunning in de regio Rotterdam en helpt bij de toegang tot medische zorg. Het bevorderen van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de zorgvrager staat centraal. Deze groep leeft vaak in armoede en heeft een grote afhankelijkheidspositie en is daarmee kwetsbaar. ROS deelde een casus van een ongedocumenteerde vrouw die te maken had met gestapelde problematiek en een psychische crisis en daardoor meervoudige hulp nodig had van zorg en veiligheidsinstanties. De communicatie tussen deze organisaties bleek moeizaam waardoor niet direct de juiste zorg op de juiste plek aanwezig was. Een les uit deze casus is wederom dat het uitgangspunt de cliënt moet zijn, dat in zo'n situatie de eerste zorg moet zijn het creëren van vertrouwen door de juiste persoon. Een tweede inzicht is dat beleid en zorg er ten onrechte vanuit gaat dat iedereen in staat is om zelf hulp te vragen en de weg te vinden in het zorglandschap of dat hun netwerk daarbij kan ondersteunen. Juist van kwetsbare groepen, zoals ongedocumenteerden, verwachten we te veel. Zij hebben hier hulp bij nodig. Veldbezoeken door beleidsmakers kunnen helpen de complexe werkelijkheid van de praktijk zichtbaar te maken. Daarnaast moeten hulpverleners beter in staat zijn om de werkelijke zorgvraag achter de hoofdvraag te achterhalen, verwachtingen bij te stellen en de cliënt daarin te begeleiden.

Thema 3: Waar “zorgen voor en “zorgen om” elkaar raken

In deze sessie werden twee vignettes gedeeld, gebaseerd op onderzoek uit de praktijk naar mensen die anti-institutionele sentimenten hebben. In de discussie daarover stond de vraag centraal wat de betekenis is van “zorgen” om en voor deze personen, en of er een rol voor “de zorg” is weggelegd waarbij zorg zelf vaak een bron is voor verdeeldheid in de samenleving. Mensen worden geconfronteerd met beslissingen die buiten hun medeweten genomen zijn, waardoor ze tegenover instituties komen te staan en ontvankelijk worden voor alternatieve verhalen en complottheorieën. Ze ervaren dat hen alleen maar wordt verteld wat niet meer mag, wat bijdraagt aan hun onvrede en gevoelens van ongenoegen. Dit leidt tot “moderne vervreemding” en een zoektocht naar partijen die hun zorgen serieus nemen. Het roept vragen op over identiteit en zorg: “wie zorgt er voor mij?” Het gaat om mensen die navigeren in en buiten het dominante systeem. Er is sprake van een verschuiving van vertrouwen in traditionele zorg naar alternatieve zorg. Sommigen zoeken herkenning in alternatieve bubbels, wat een risico kan vormen voor toekomstige crises. Het huidige systeem wordt als te dominant ervaren, hoewel het al langer voorkomt dat mensen buiten het systeem vallen. Social Media zijn nu echter belangrijke katalysatoren. We concluderen ook dat niet alle anti-institutionele bewegingen negatieve gevolgen hebben of gevaren vormen voor de samenleving, en dat ze niet altijd statisch zijn. Het is van belang voor zorgverlening om de deur open te houden voor deze groep en individuele zorgen en behoeften centraal te stellen.

Take-aways van de bijeenkomst:

1. **Begrip voor andere perspectieven:** er is een groeiend dilemma over hoe mensen tot bepaalde ideeën komen en waar begrip voor deze ideeën ophoudt, vooral onder druk van burgerschap en ruimte voor alternatieve normen.
2. **Vervreemding van burgers:** er is een proces van vervreemding gaande, waarbij burgers zich steeds verder verwijderen van instituties zoals de GGD, mogelijk versterkt door de aanpak van deze instellingen zelf.
3. **Het mensbeeld in beleid:** beleidsvorming houdt vaak onvoldoende rekening met de dagelijkse realiteit van burgers, waardoor mensbeelden in het beleid niet aansluiten bij de werkelijkheid.
4. **Kritiek op de toon van het debat:** het debat rondom bepaalde maatschappelijke kwesties, ook gevoed door politici, wordt vaak negatief neergezet, wat de afstand tussen burgers en de overheid vergroot.
5. **Categorieën en labels werken niet:** het werken met labels en categorieën, zoals veiligheid en zorg, doet geen recht aan de dagelijkse complexiteit van mensen en hun problemen.
6. **Privacywetgeving en kaders:** privacywetgeving wordt gezien als een wapen of instrument om bureaucratische kaders te handhaven, maar dit kan tegelijkertijd vervreemding versterken.
7. **Crisis in verantwoordelijkheid:** er is een crisis ontstaan waarbij cliënten uit het oog worden verloren door te veel focus op economische rationaliteit en bureaucratische processen.
8. **Samenwerking en perspectief:** er moet meer aandacht komen voor samenwerking tussen verschillende eilandjes van beleid en zorg, waarbij mensen centraal moeten staan en niet telkens het wiel opnieuw moet worden uitgevonden.

Relevante bronnen:

- Website [Crafting Resilience](#)
- Kennisdossier Zorg & Veiligheid (Platform31)
- Website [TT&B Dordrecht](#)
- [Stichting ROS](#)