De Verslaggever © - 9 september 2017
Door Jacques Poell en Ted Baartmans

Verwarde personen: verwarde hulpverlening?

Rond de opvang en behandeling van 'Verwarde personen' is in de gemeente Amsterdam een gespannen situatie ontstaan. Niemand weet goed wie wat doet, en daarom doet men vaak met de beste intenties maar wat. Het domein lijkt zo te verworden tot een vechtmarkt. De hoogste tijd voor bestuurlijk ingrijpen.

In de gemeente Amsterdam zijn de opvang en behandeling van verwarde personen over diverse partijen verdeeld: GGD, InGeest en Arkin. Maar hoe die verdeling er precies uitziet, is in de praktijk onduidelijk. In zekere zin beschouwen de drie het werkterrein als een soort 'markt', waar degene die het eerst komt, het eerst maalt. Er is weinig tot geen samenwerking en al helemaal geen openlijke waardering voor elkaars werk, zo blijkt uit een verkennende analyse in opdracht van de dienst OJZ.

Irritatie en frustratie

Dat alles leidt steeds vaker tot grote irritatie en frustratie onder de mensen die het uitvoerende werk moeten doen, zoals bij de triage, de verpleegkundigen en de behandelaars. Het belang van de patiënt wordt door deze situatie soms uit het oog verloren. Voor de bestuurders van de betrokken partijen is er dan ook alle aanleiding om de onderlinge verhoudingen m.b.t. de opvang en behandeling grondig te bespreken. Daartoe kwamen de bestuurders dinsdagavond 5 september jl. bij elkaar. Gastheer was OJZ, bij wie de portefeuille in kwestie bestuurlijk is ondergebracht. Zij hebben de opdracht gekregen van wethouder partijen zo snel mogelijk tot een vergelijk te laten komen. Inzet van de meeting, die voorgezeten wordt door een extern moderator, was om het eens te worden over het feit dat 'er een probleem ligt', wat het probleem omvat en om te komen tot afspraken die met dat probleem afrekenen en waaraan iedereen zich committeert.

Geen regie

In grote lijnen kan iedereen zich vinden in de verkennende analyse. Het gaat om een taai probleem (een zogeheten *wicked problem*) dat al jaren speelt en dat jaren zal blijven spelen als er niet snel iets aan gedaan wordt: 'We moeten de-escaleren.' Er is consensus over wat de kern van het probleem is: onduidelijkheid over taken en verantwoordelijkheden. En: 'Wordt de politiek gedelegeerd naar deze tafel?' De regierol van OJZ zou sterker aangezet moeten worden. Commerciële belangen zouden geen leidende rol mogen spelen, hulp aan de verwarde persoon moet uiteraard te allen tijde leidend zijn. Maar omdat het domein in kwestie zo vaag afgekaderd is, overheerst toch de 'eigen organisatie eerst'-mentaliteit. Onderling wantrouwen is troef. Iedereen is op zijn manier enorm betrokken, maar: 'Wij zijn de beste!' Ook de onderlinge communicatie laat te wensen over: het kan zomaar voorkomen dat twee partijen het ene moment eensgezind aan tafel zitten, maar dat de ene partij de andere een dag later een venijnige brief op poten stuurt. Even praten, bellen of appen om kou uit de lucht te halen is er niet bij.

Urgentie
Dat er ingegrepen moet worden, is alle aanwezigen zonneklaar. Er heerst daarnaast verbazing over dat het zover heeft kunnen komen: 'Dit moeten we toch samen kunnen oplossen? Hoe moeilijk kan het zijn?' Er moet dus een gemeenschappelijke agenda komen, waaraan iedereen zich graag committeert. Waarin taken en verantwoordelijkheden ondubbelzinnig helder zijn afgebakend. 'We moeten vaststellen wie wat doet, wie waarover gaat. Wat doen jullie? Wat doen wij?' Waar men het ook over eens is: elkaar leren vertrouwen en waarderen, in de goede relatie investeren, omgangsvormen en gedragsafspraken vastleggen, ja: '*fun*' met elkaar hebben. Nadruk werd gegeven aan het belang de 'bottom' nadrukkelijk met de 'top' verbinden, bijvoorbeeld met behulp van casuïstiek en rollenspellen, iets wat 15 jaar geleden ook goed heeft gewerkt. En er moet tempo gemaakt worden, al was het maar, zo waarschuwt gastheer OJZ, omdat er wel eens grote bezuinigingen op komst zouden kunnen zijn. Maar niet alleen daarom is de urgentie groot ...

Afspraken
De partijen spreken af dat OJZ een voorzet tot een agenda zal geven waarop de anderen kunnen 'schieten'. Voor het eind van het jaar zullen ze minstens drie maal bij elkaar komen om tot bindende afspraken te komen. Parallel hieraan komen er (casuïstiek)sessies met professionals uit andere lagen van de organisaties. In het nieuwe jaar moet de hernieuwde samenwerking gestalte krijgen.