DE BITTERE NOODZAAK VAN SAMENWERKEN TEGEN DE STROOM IN

Crisisdienst en politie in de meldkamer van 112

Wiebe Ruijtenberg en Maartje van der Woude

De Politie Heerlen is afhankelijk van zorg- en welzijnspartijen, en vice versa, want net als elders in het land wordt de politie gebeld voor situaties waarin ook zorg en/of welzijnspartijen een rol te vervullen hebben, en komen zorg- en welzijnsprofessionals regelmatig in situaties waarin hun eigen veiligheid of die van anderen in het geding is. Er moet dus samengewerkt worden, maar dat valt in de praktijk lang niet altijd mee. Zorg- en veiligheidsprofessionals denken vaak heel verschillend over specifieke situaties, en dus ook over wat te doen. Zij werken binnen kaders die lang niet altijd op elkaar aansluiten, en onder de nieuwe privacy wetgeving mogen zij lang niet altijd gegevens met elkaar delen. Plus, zelfs als dat formeel wel mag, worden gegevens nog wel eens achter gehouden, want in een context van beperkte financiële mogelijkheden krijgen de belangen van de eigen organisatie ook van hogerhand vaak voorrang.

Het valt dus lang niet mee om samen te werken. Maar, niet iedereen legt zich daar bij neer, en ook binnen de Nationale Politie zijn er op lokaal niveau politieambtenaren

Zorg- en veiligheidsprofessionals denken vaak heel verschillend over specifieke situaties en werken binnen kaders die lang niet altijd op elkaar aansluiten

die op zoek gaan naar welwillende zorgverleners, om samen werk te maken van het ont-schotten, en om financiële stromen te verleggen, zodat samenwerken makkelijker wordt. Een aantal van hen vonden wij bereid om hun ervaringen met deze uitdagingen met ons te delen tijdens een *Community of Practice* (COP)-bijeenkomst van de Veerkracht en Veiligheid onderzoekslijn. Terence, Bram en Jan-Eric, allen werkzaam in Heerlen, nodigden ons na hun bezoek en deelname aan onze COP-bijeenkomst uit om uitdagingen rondom, onder

Illustratie: Olga Gryp

meer, het samenwerken op het snijvlak van zorg en veiligheid in de praktijk te zien en te ervaren

Heerlen-Noord: Een stad in verval en het langzame pad naar herstel

In april 2024 presenteren drie politiemannen uit Heerlen hun werkgebied. Het beeld is helder, en komt overeen met de talloze schetsen die de afgelopen jaren online verschenen, want Heerlen, en specifiek Heerlen-Noord heeft de aandacht, en niet vanwege successen, maar omdat de stad in verval is geraakt, en het eigenlijk al decennia niet lukt om het tij te keren. Zoals de mannen het zelf ook aangeven, Heerlen-Noord scoort hoog op alle lijstjes waarop je als stad or regio niet op wilt staan: criminaliteit, laaggeletterdheid, obesitas, (on)gezondheid, etc.

Het verhaal over het verval van Heerlen-Noord is eenduidig. Heerlen-Noord werd ontwikkeld in de hoogtijdagen van de mijnenbouw in Zuid-Limburg, toen kapitaal en arbeiders naar de regio trokken, de vraag

naar huisvesting oneindig leek, en je in Heerlen meer bontjassen zag dan waar dan ook in Nederland, aldus Ron Meijer, van het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid Heerlen Noord, waarover later meer. Maar, in de jaren zeventig, toen de mijnen gesloten werden, verdwenen met de bontjassen ook de banenkansen. Wat bleef waren de ineens onaantrekkelijke wijken die later in Heerlen Noord samengevoegd zouden worden, en bewoners die niet direct ergens anders terecht konden. Die leegte werd nooit echt gevuld, met als gevolg een toename in werkeloosheid en armoede, daaraan gerelateerde onderwijs- en gezondheidsachterstanden, en criminaliteit. Het ooit zo roemruchtige Heerlen gaat nu gebukt onder dat verleden, want zoals het was zal het nooit meer worden, en de huisvesting die toen gebouwd werd is nu de goedkoopste van Nederland, en trekt daarmee mensen aan die nergens ander naar toe kunnen, en vaak niet een rugzakje maar een hele plunjebaal aan problemen met zich meenemen. En als ze hun problemen al kwijtraken, dan vertrekken ze vaak weer uit dat in de steek gelaten hoekje van Nederland.

Foto: archief basisteam Heerlen

Als probleemgebied geniet Heerlen-Noord al decennia speciale aandacht, van zowel lokale als nationale beleidsmakers, voor wie Heerlen een soort testtuin van beleid is geworden, want als het in Heerlen-Noord werkt, dan werkt het elders al helemaal. Meest recent werd Heerlen Noord geselecteerd als een van de twintig stedelijke gebieden van het Landelijk Programma Veerkracht en Veiligheid. Dit programma wordt op dit moment in drie van de veertien wijken uitgerold, en volgens de website zet het specifiek in op preventie van jeugdcriminaliteit, en buurtbemiddeling, zodat iedereen overlastvrij en veilig kan wonen en werken. Het programma is veelbelovend, maar de vruchten van alle inzet zullen pas over jaren geplukt worden, en tijdens ons bezoek wordt het maar al te duidelijk dat ook in het hier en nu al veel te winnen is.

Heerlen is een soort testtuin van beleid geworden, want als het in Heerlen-Noord werkt, dan werkt het elders al helemaal

Op de achterbank bij de politie

Op maandagmiddag beginnen we met een goed stuk vlaai. Geen dagelijkse kost, wordt ons verzekerd, maar bezoekers uit het noorden moeten wel fatsoenlijk welkom geheten worden. We stemmen smikkelend in. Na de vlaai volgt een korte briefing voor het basisteam. De politiemannen en de paar politievrouwen krijgen te horen wat er speelt, en naar wie zij moeten uitkijken. Daarna mag ieder van ons met een koppel van hen op pad, achter in de auto, rijden op meldingen die vanuit de meldkamer doorgezet worden. Het lijkt een rustige middag, maar er zijn ook momenten dat de meldingen zich ineens opstapelen. De aangeleverde informatie is vaak summier, en dus moeten we klaar zijn voor alles.

Die middag en avond rijdt de politie inderdaad vooral op meldingen waarin ook de zorg en het welzijnswerk een rol lijken te hebben. Een jongen zit op een brug over een snelweg en kijkt blijkbaar intens naar beneden, jongeren zorgen voor de zoveelste keer voor overlast bij een supermarkt, een tiener heeft zich in haar kamer opgesloten uit angst voor haar vader met een kwade dronk, een groep jongens gooit met bakstenen, een vrouw meldt ze al een tijd geen contact kon krijgen met haar oom en nu ziet dat zijn brievenbus al een tijd niet geleegd is, en een verslaafde man is na een proefverlof van een uur niet teruggekeerd naar de kliniek.

Die middag en avond rijdt de politie inderdaad vooral op meldingen waarin ook de zorg en het welzijnswerk een rol lijken te hebben

Bij aankomst, of naderhand blijkt er vaak niet zo veel aan de hand, en in de meeste gevallen zijn zorg en/of welzijnswerk al betrokken. De jongen bij de snelweg heeft een licht verstandelijke beperking, en houdt er volgens zijn begeleider van om auto's te bekijken. De overlast gevende jongeren zijn in beeld bij opbouwwerkers, die hen proberen te motiveren voor de activiteiten van een van de jongerencentra. De tiener is in

beeld bij de organisatie Veilig Thuis, en kan in afwachting van vervolgstappen terecht bij een klasgenootje. De baksteen-gooiende jongens sputteren even wat tegen, maar druipen al gauw af. De vermiste man blijkt al enige weken bij zijn dochter elders in het land te zijn. De verslaafde man is gesignaleerd in een bekend drugspand, en wordt daar in de buurt gevonden, en uiteindelijk onder begeleiding van politie door een ambulance naar de kliniek vervoerd.

De meeste actie die middag komt na een melding van een achtervolging van twee jongens op een scooter zonder kenteken die een stopteken van de politie negeerden. De achtervolging is kort maar intens, en eindigt als de twee jongens vallen. Eén van de jongens glipt weg, de ander wordt aangehouden, onder toeziend oog van uitgerukte buren en familieleden, die zich ogenschijnlijk zonder enige twijfel achter de jongens scharen. De politie kan het doen met wat middelvingers, en wat commentaar, dat grotendeels onverstaanbaar blijft, maar duidelijk niet positief is.

Op het politiebureau

Terug op het bureau bespreken we wat we gezien hebben. Het blijft voor ons opvallend hoeveel van de meldingen achteraf niet direct betrekking hebben op de politie. We kunnen ons voorstellen hoe frustrerend het is voor de politie om uit te rukken, om vervolgens uren te moeten wachten tot de juiste zorg arriveert, zeker als de crisisdienst vervolgens concludeert dat er onvoldoende reden is om iemand met spoed op te nemen. Wat verder opvalt is dat de casuïstiek in Heerlen op het eerste gezicht niet direct afsteekt tegen de casuïstiek die we kennen vanuit elders uit het land. Wat wel opvalt is dat politie wel met buitengewoon veel wantrouwen en nijd te maken krijgt. Bewoners keren hun rug toe of lijken actief de politie uit te dagen, steken middelvingers op, en lijken terughoudend in het verstrekken van informatie. Dat is te begrijpen, want hier wonen mensen die zich al decennia door de overheid in de steek gelaten of zelfs bedreigd voelen, maar het maakt het werk van de politie wel extra uitdagend, en maakt samenwerking met zorgpartijen en welzijnswerk, maar ook met bewoners des te belangrijker, en ook dat is niet altijd makkelijk

GGZ en politie in de meldkamer van 112

Op dinsdag nemen de agenten ons mee naar Mondriaan, een van de belangrijkste aanbieders van geestelijke gezondheidszorg in Zuid-Limburg, en daarmee een belangrijke partner voor de politie in Heerlen. We spreken met een van de coördinatoren van de crisisdienst, die moet beoordelen of mensen met spoed opgenomen dienen te

Mondriaan is de grootste aanbieder geestelijke gezondheidszorg in Zuid-Limburg. Zij bieden, onder andere, behandeling voor psychische aandoeningen, verslavingszorg, ambulante woonbegeleiding, en specialistische zorg in de wijk. Ze zijn ook de enige partij die bevoegd is crisissituaties te beoordelen.

worden, bijvoorbeeld omdat zij een gevaar voor zichzelf of anderen vormen.
De crisisdienst opereert 24 uur per dag, zeven dagen per week, maar er zijn maar twee, en soms vier mensen aan het werk, waardoor de tijd die de GGZ-medewerkers nodig hebben om ter plekke te komen enorm kan oplopen.

De crisisdienst opereert 24 uur per dag, zeven dagen per week, maar er zijn maar twee, en soms vier mensen aan het werk

Dit tot frustratie van de politie, en vaak vooral ook van de personen in kwestie, die doorgaans toch tegen hun zin in en dus onder dwang ter plaatse worden gehouden. Iedereen die we spreken wil dit graag beter zien, en ook politici uitten regelmatig hun zorgen over de ogenschijnlijke toename van incidenten met zogenaamde 'personen met onbegrepen gedrag'. Maar, zolang er niet meer financiering komt voor crisisbeoordelingen, kan het GGZ-team niet worden uitgebreid. De samenwerking wordt verder bemoeilijkt door de nieuwe privacy wetgeving (AVG), die nog altijd voor veel onduidelijkheid zorgt, en daarmee ook een instrument is waarachter partijen die om wat voor reden dan ook niet mee willen werken, zich kunnen verschuilen.
Dit wil allemaal nog niet zeggen dat er niks gedaan kan worden, en ook voor Mondriaan is samenwerking met de politie urgent. Dat begint ook voor Mondriaan met contact, en het creëren van onderling vertrouwen, als basis om inzicht te krijgen in elkaars werkpraktijk. Dat heeft al het een en ander opgeleverd, zoals de opheldering over wat 'spoed' inhoudt van de politie versus wat het inhoudt voor de crisisdienst. Maar, inzicht in elkaars werkpraktijk veranderd die praktijk nog niet. Een paar maanden geleden ging het hier nog gruwelijk mis, toen een vrouw die al meer dan twintig jaar bij Mondriaan werkte door een van haar voormalige cliënten werd neergestoken, en aan haar verwondingen overleed. De precieze toedracht van het incident wordt nog altijd onderzocht, maar het onderstreept hoe dan ook dat zorgverleners in de geestelijke gezondheidszorg risico lopen, en daarmee afhankelijk zijn van de politie. En, hoe verdrietig ook, het incident heeft het gesprek over samenwerking wel een bepaalde urgentie gegeven.

Inzicht in elkaars werkpraktijk veranderd die praktijk nog niet. Een paar maanden geleden ging het hier nog gruwelijk mis

Concreter heeft het er toe geleid dat Mondriaan heeft toegezegd een medewerker beschikbaar te maken voor een pilot waarbij iemand van de crisisdienst op de 112-meldkamer komt te werken. Dit omzeilt de Algemene Verordening Gegevensbescherming als gevolg waarvan het uitwisselen van gegevens tussen verschillende partners met meer waarborgen is omkleed waardoor deze regels in de praktijk dikwijls als een beperking worden ervaren. Door in het kader van de pilot de crisisdienst direct te laten aansluiten op de meldkamer, waardoor er niet gewacht hoeft

te worden op een belletje van de politie, kan er sneller worden geschakeld. De pilot gaat in eerste instantie om één persoon die drie dagen per week, van negen tot vijf meeloopt, voor een aantal maanden. Om echt een verschil te maken is het uiteindelijk belangrijk dat de crisisdienst juist buiten kantooruren aanwezig is, maar dat is nu door financiële beperkingen nog niet mogelijk, en de hoop is dat in deze pilot toch voldoende voorbeelden worden verzameld om een inschatting te kunnen maken van wat een dergelijke samenwerking mogelijk zou kunnen maken. We spreken af dat wij, waar mogelijk, meekijken bij de pilot.

Een nieuwe zorg- en veiligheidshub

Op woensdagochtend brengen we een bezoek aan een voormalig bankgebouw in Hoensbroek dat een nieuwe hub voor zorg- en veiligheidsdiensten moet gaan worden. Nu staat het gebouw er nog uitgekleed bij, maar over een paar maanden moet het opgeknapt zijn, want dan zal het feestelijk geopend worden door de burgemeester zelf. Op de begane grond moet een huiskamer voor de buurt komen. De receptionisten moeten zorgen voor een huiselijke sfeer, maar moeten 'klanten' ook gaan doorverwijzen naar de relevante diensten, die op de eerste en tweede verdieping een flexplek gaan huren. In eerste instantie zouden dat partijen uit het veiligheidsdomein worden, zoals de Politie, het Openbaar Ministerie, de reclassering, en het Veiligheidshuis. Maar, al in de onderzoeksfase werd het duidelijk dat, om echt een hub te worden, ook sociaal werk en de zorg een plek in het gebouw zouden moeten krijgen, en inmiddels hebben maar liefst 27 partijen toegezegd voor een of meerdere dagen in de week een plek te huren. Dat er zoveel partijen geïnteresseerd zijn, is op zich een goed teken, maar het laat ook zien hoe verkokerd dienstverlening is, en dat is juist een van de redenen dat bewoners van het kastje naar de muur kunnen worden gestuurd. Toen de focus van de hub verschoof werd ook de buurt betrokken, en dat was maar goed ook, want juist uit die gesprekken kwam naar voren dat bewoners niet nog een voorziening voor mensen met complexe problematiek in hun wijk wilden, maar juist een laagdrempelige voorziening waar je terecht kan voor hulp bij meer alledaagse problemen. Vandaar de huiskamer, en vandaar de receptionisten.

Maar, juist omdat samenwerken zo veel vraagt, lukt het vaak niet om óók bewoners te betrekken

Het klinkt mooi, maar er is nog veel werk aan de winkel, ten eerste aan het gebouw zelf, want zelfs al lukt het om de huiskamer en receptie te openen, dan zijn die 27 partijen nog niet zomaar ingetrokken, en zodra die partijen ingetrokken zijn, moeten bewoners het gebouw nog gaan vinden. En, vooralsnog zal het gebouw niet open zijn in de avonden en de weekenden, zo wordt duidelijk na een vraag van een van de politiemannen die ons meegenomen heeft. Het is begrijpelijk, want financiële beperkingen, en de professionals die het gebouw moeten gaan bemensen willen hun avonden en weekenden ook liever vrijhouden. Maar de bewoners hebben juist in de avonden en weekenden behoefte aan de diensten die in deze hub geboden moeten worden.

De ontbrekende schakel in de samenwerking tussen zorg en veiligheid

De samenwerking tussen politie, zorg- en welzijnsprofessionals in Heerlen-Noord is een krachtig voorbeeld van hoe wettelijke en praktische belemmeringen de samenwerking tussen politie en zorg bemoeilijken. Ondanks de beperkingen van wet- en regelgeving, privacykwesties en financiële druk, lukt het professionals toch op samenwerkingen op te tuigen. Maar, juist omdat samenwerken zo veel vraagt, lukt het vaak niet om óók bewoners te betrekken, wat er toe kan leiden dat de gekozen aanpak niet aansluit bij hun noden, of zelfs tegen hun belangen ingaat.

Het feit dat dit pijnpunt in Heerlen herkend en erkend wordt, opent mogelijkheden om vanuit het perspectief van bewoners te denken en werken. De moedige pogingen van professionals om samen te werken, ook met burgers, geven niet alleen hoop en inzichten, maar tonen ook aan dat, zelfs binnen de beperkingen van wet- en regelgeving, er manieren zijn om verandering teweeg te brengen. Om echter echt macht terug te geven aan de bewoners, moeten hun noden en wensen centraal staan in de samenwerking. Alleen dan kan de strijd tegen de schijnbare onmacht van de situatie worden omgezet in échte vooruitgang, gedragen door de mensen zelf.

De medewerkers van de politie Heerlen zijn: Jan-Eric Bos, Operationeel Specialist GGP (gebiedsgebonden politiezorg), thema Zorg & Veiligheid, Terence Kloor, Teamchef C (wnd.) en Bram van Buggenum, Operationeel Specialist C.

Foto: Shutterstock