

# **‘~~VERWARDE~~ PERSOON MET ~~VERWARD~~ ONBEGREPEN GEDRAG’: KRONIEK VAN EEN ONGRIJPBARE BELEIDSCATEGORIE**

Wiebe Ruijtenberg

In januari 2022 begon ik enthousiast aan mijn onderzoek naar de categorie ‘Verwarde Personen’. Ik wou weten waar die term vandaan kwam, hoe het zo gekomen is dat ‘Verwarde Personen’ niet alleen als zorgbehoevend, maar ook als bedreigend gezien worden, hoe zorg en veiligheidsprofessionals de zogenaamde ‘Aanpak Verwarde Personen’ in de praktijk brengen, en welke gevolgen dat heeft voor de relaties tussen burgers en tussen burgers en de overheid. Echter, zodra ik in de ontstaansgeschiedenis van de term dook, leerde ik dat deze formeel vervangen was door de term ‘Personen met Verward Gedrag’. De nieuwe term zou communiceren dat niet de persoon, maar alleen diens overlastgevende of bedreigende gedrag problematisch was, en een aanpak behoeft. Niet veel later leerde ik alweer dat ook die term eigenlijk achterhaald was, en dat het volgens activisten uit de cliëntenbeweging en vooruitstrevende

beleidsmakers nog beter zou zijn om te spreken over ‘Personen met Onbegrepen Gedrag’, om op die manier te communiceren dat er vooral een gebrek is aan kennis van en begrip voor gedrag dat andere mensen klaarblijkelijk verwart. Inmiddels is de term ‘onbegrepen gedrag’ gangbaar, en kun je als sociaal werker bijvoorbeeld solliciteren op een functie als ‘medewerker onbegrepen gedrag’. In de praktijk worden de termen echter door elkaar gebruikt, zowel door beleidsmakers als door uitvoerende professionals en binnen cliëntenbewegingen.

Taal is vol krachten. In mijn werk als antropoloog neem ik deze serieus en omarm ik ze. Ik bevraag de termen die we als vanzelfsprekend ervaren, zoals ik dat in dit stuk doe met de term ‘Verwarde Persoon’, en zoek in mijn eigen publicaties naar termen die scherpstellen en een verandering in

denken en doen op gang kunnen brengen. In deze kroniek gebruik ik daarom de term ‘Verwarde Persoon met Verward Onbegrepen Gedrag’. Dat is een onhandige term, zeker in gesprekken, en ik introduceer de term dan ook in de hoop dat deze zo snel mogelijk weer wordt afgeschaft.

### **Als we mensen die de grip op hun leven tijdelijk kwijt zijn écht willen helpen, hebben we eerder minder dan meer van dit soort vage beleidscategorieën nodig**

Ik ben in dit geval namelijk sceptisch, zowel over de specifieke term ‘onbegrepen gedrag’ als over de voortdurende zoektocht naar een nieuwe, betere term. Ik ben sceptisch omdat zorg- en veiligheidsprofessionals die ik in de loop van mijn onderzoek aan het werk heb gezien, een diep, doorleefd begrip hadden van het zogenaamd ‘onbegrepen gedrag’ van de mensen die zij onder hun hoede hadden. En ik ben sceptisch omdat de term ‘onbegrepen gedrag’ geen enkele houvast biedt, noch voor zorg- en hulpverleners, noch voor de mensen die zorg en hulp zoeken, en omdat ik niet geloof dat een nieuwe, brede beleidscategorie dat houvast wel zou bieden. Als we mensen die de grip op hun leven tijdelijk kwijt zijn écht willen helpen, hebben we mijns inziens eerder minder dan meer van dit soort vage beleidscategorieën nodig. Wat we nodig hebben, zijn structuren waarin mensen zo veel mogelijk hun leven vorm kunnen geven naar hun eigen behoefte, zonder anderen tot last te zijn. Het is niet eenvoudig om dat soort structuren te creëren, maar de professionals in het zorg- en veiligheidsdomein die ik heb leren kennen, weten al hoe dat moet.

### **Verwarring, verwarring, verwarring**

In 2011 introduceerde het toenmalige Korps Nationale Politiediensten de meldcode E33: ‘overlast door verward persoon’. De term, ‘Verward Persoon’, deed in de jaren 90 zijn intrede in lokale media, waar hij vooral werd gebruikt om te spreken over mensen die om ogenschijnlijk onverklaarbare redenen hun meubels op straat gooien, hun woning in brand steken, ronddwalen op straat, in zichzelf mompelen, onbekenden aanspreken met een incoherent verhaal, of schijnbaar uit het niets mensen aanvallen, soms met huis-tuin-en-keukenwapens, zoals messen, hamers en bijlen (Koopman en Awater, 2017).

De term verwierf nationale bekendheid in 2003, toen die gebruikt werd om te spreken over de man die met een mes bij de woning van toenmalig minister-president Jan-Peter Balkenende werd aangetroffen. Ook in de daaropvolgende jaren werd de term gebruikt voor mannen die volgens Karlijn Roex (2019) waarschijnlijk als terroristen zouden zijn aangeduid als zij niet wit waren geweest. Zij noemt onder meer de man die tijdens de Nationale Dodenherdenking van 2010 op de Dam begon te schreeuwen en de man die op Koninginnedag 2009 in Apeldoorn op de koninklijke stoet probeerde in te rijden, waarbij acht mensen omkwamen.

De invoering van meldcode E33 in 2011 vormt een belangrijk kantelpunt in de institutionalisering van de termen ‘Verwarde Persoon’, ‘Persoon met Verward Gedrag’, en ‘Persoon met Onbegrepen Gedrag’. De code heeft op dat moment en tot op de dag van vandaag geen juridische grondslag. Het is

simpelweg een manier voor de politie om incidenten te registreren, om zodoende inzichtelijk te maken hoeveel tijd ze besteedt aan incidenten met ‘Verwarde Personen’. De code is inmiddels onderwerp van uitvoerig onderzoek, maar hoe en waarom deze geïntroduceerd werd, is tot op heden niet opgetekend. Het lijkt aannemelijk dat belangrijke stemmen binnen de politie al op dat moment het gevoel moeten hebben gehad dat het aantal incidenten met ‘Verwarde Personen’ aan het toenemen was, en dat zij zich zorgen maakten dat deze toename ten koste zou gaan van de slagkracht van de politie op andere terreinen. Hoe het ook zij, in de jaren na de invoering van meldcode E33 gebruiken Nederlandse politieprofessionals deze steeds vaker: van 40.012 keer in 2011, naar 65.831 keer in 2015, tot 141.822 keer in 2023, en 168.960 keer in 2025.

Deze cijfers zijn indrukwekkend, en ze worden tot op de dag van vandaag stevast geciteerd, alsof de stijging op zichzelf al reden is voor een aanpak ‘Verwarde Persoon met Verward Onbegrepen Gedrag’. Ze spreken echter niet voor zich, zoals onder andere Bauke Koekoek (2017; 2019) telkens weer benadrukt. Om te beginnen gaan de cijfers over het aantal incidenten, en niet over het aantal ‘personen met onbegrepen gedrag’. Dat onderscheid is belangrijk, maar omdat de politie niet altijd persoonsgegevens registreert, is het voor onderzoekers naderhand niet altijd mogelijk om E33-incidenten terug te voeren op een daadwerkelijke persoon, en valt dus niet met zekerheid of zelfs maar bij benadering vast te stellen om hoeveel mensen het gaat. In hun analyse van alle incidenten die in de

periode 2017-2021 meldcode E33 kregen, lukte het onderzoekers van het Interdepartementaal Analyseteam (IAT) in 2022 om 535.000 van de 886.600 incidenten aan 187.000 unieke personen te koppelen, en van die 187.000 mensen zouden ongeveer 65.000 mensen verantwoordelijk zijn voor 2 tot 9 incidenten, en ongeveer 10.000 mensen voor meer dan 10 incidenten.

**De code is niet meer dan de omschrijving ‘overlast door verward persoon’ en politieprofessionals kunnen die toepassen op een breed scala aan gedragingen**

In zijn reactie op de bevindingen van het IAT, zei Martin Sitalsing, politiechef Noord-Nederland en landelijke portefeuillehouder Zorg en Veiligheid, zich niet zo zeer zorgen te maken over de grote groep mensen met onbegrepen gedrag die één keer met politie in aanraking komen, maar wel over de kleine groep van 10.000 mensen die structureel overlast veroorzaken, en de tussengroep van 65.000 mensen die wellicht aan het afglijden was. In zijn reactie op de cijfers van 2025, drie jaar later, herhaalt Martin Sitalsing dat een ‘vaste groep van ongeveer 10.000 mensen verantwoordelijk is voor een groot deel van de incidenten’. ‘De politie is een “duizenddingdoekje” geworden,’ aldus Sitalsing, ‘en als we daar iets aan willen doen, moeten we dringend investeren in sluitende hulp- en zorgverlening.’

Dat is een veel terugkerend geluid, en is er ook veel voor te zeggen, want mensen die wel zorg en hulp kunnen gebruiken, maar

daar om wat voor een reden dan ook geen toegang toe hebben, kunnen inderdaad overlast gaan veroorzaken, of zelfs gevaarlijk worden voor zichzelf of anderen om hen heen, ook al is dat voor verreweg de meeste mensen die vanwege de code in aanraking kwamen met de politie niet zo.

Maar meldcode E33 geeft weinig tot geen inzicht in wat mensen met zogenaamd onbegrepen gedrag dan nodig hebben (Koe-koek, 2017; 2019; Roex, 2019). De code is niet meer dan de omschrijving ‘overlast door verward persoon’ en politieprofessionals kunnen die toepassen op een breed scala aan gedragingen. Dat betekent dat onder andere mensen die onder invloed overlast veroorzaken, personen met beginnende dementie die de weg naar huis niet meer kunnen vinden, personen met suïcidale gedachten die op een brug staan, en mensen met symptomen van een psychotische episode, allemaal onder dezelfde categorie geschaard kunnen worden. Dat is voor de politie misschien afdoende, want zij vallen allen onder de categorie mensen die zorg en/of hulp nodig hebben, maar voor zorg- en hulpverleners is de categorie betekenisloos.

### Vage taal, echte gevolgen

Ondertussen stijgen de cijfers wel, en in lokale en nationale media blijven incidenten toegeschreven worden aan ‘verwarde personen’ of aan ‘personen met een verleden in de GGZ’. Dat leidt tot verhitte discussies, zowel in de Tweede Kamer als daarbuiten. In de jaren na de moord op voormalig minister van Volksgezondheid Els Borst volgden beleidsinitiatieven, actieprogramma’s en projecten elkaar in hoog tempo op. De dader, die meermaals in de psychiatrische

zorg was opgenomen, doodde Borst in 2014 en bijna een jaar later ook zijn zus Loïs. Ik geef hieronder een korte samenvatting, om een blik te bieden op hetgeen wat er, vanuit de vage categorie ‘~~Verwarde~~ Persoon met ~~Verward~~ Onbegrepen Gedrag’, de afgelopen tien jaar allemaal is opgetuigd.

In 2015 richtten het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), het ministerie van Veiligheid en Justitie (V&J) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) het Aanjaagteam Verwarde Personen op. Dat aanjaagteam krijgt de opdracht om nog vóór het einde van het jaar in kaart te brengen hoe gemeenten triage organiseren, om zodoende de belangrijkste knelpunten in de zorg te identificeren. Op basis van deze bevindingen zou het aanjaagteam vervolgens een integrale en duurzame aanpak moeten uittekenen, die regio’s en gemeenten op hun lokale niveaus dan weer zouden moeten implementeren, om uiteindelijk de politie te ontlasten.

Een jaar later, in 2016, publiceert het aanjaagteam inderdaad de bevindingen, in een rapport van 219 pagina’s, met de titel *Doorpakken*. In dat rapport wijdt het aanjaagteam zich allereerst aan de schone taak ‘verwardheid’ te definiëren. Het doel van die definitie is niet om mensen in hokjes te vangen, aldus de auteurs, maar om aan te sluiten bij de leefwereld en het perspectief van een brede groep ‘mensen met verward gedrag’, de term die dan al gangbaar is. Dat brengt hen tot de volgende definitie: ‘Het gaat om mensen die grip op hun leven (dreigen te) verliezen, waardoor het risico aanwezig is dat zij zichzelf of anderen scha-



Figuur 1 uit *Doorpakken* – Verschillende categorieën voor mensen die verward gedrag vertonen.

de berokkenen. Dit verlies kan eenmalig of chronisch zijn.’

Om de brede groep van personen met verward gedrag en hun omgeving toch effectief te kunnen verzorgen en beschermen, maken de auteurs daarnaast onderscheid tussen vier typen personen met verward gedrag, zoals weergegeven in figuur 1 hierboven, die uit het rapport komt (p. 7). De verschillende typen personen met onbegrepen gedrag behoeven verschillende vormen van zorg en bescherming, en een duurzame, integrale aanpak zou volgens het aanjaagteam ook persoonsgericht moeten

zijn. Dat betekent onder meer dat dienstverlening zo georganiseerd moet worden dat personen met verward gedrag in beeld blijven wanneer zij van de ene categorie naar de andere verschuiven, en daartoe zouden gemeenten zich moeten richten op het ontwikkelen en in stand houden van negen bouwstenen, die onderling samenhangen en effect hebben op elkaar, zoals schematisch weergegeven in figuur 2 hiernaast, die ook uit het rapport komt (p. 8). In navolging van het advies om door te pakken, richten VWS, V&J en VNG nog in 2016 het zogeheten Schakelteam Personen met Verward Gedrag op. De opdracht voor dat team is vierledig: (1) het bevorderen van het ontstaan van lokale en regionale implementatieteams Personen met Verward Gedrag; (2) schakelen tussen alle mogelijke partijen die lokaal, regionaal, en landelijk opereren op het snijvlak van sociaal, zorg, en veiligheidsdomein; (3) het bevorderen dat professionals risico’s nemen in het belang van hun cliënt en dat knelpunten die ze tegenkomen, opgelost worden; en (4) stevige aandacht besteden aan het monitoren en voortbouwen op de ‘stand van het land’. Na twee jaar schakelen, concludeert het team in 2018 in het rapport *Op weg naar*



Figuur 2 uit *Doorpakken* – Bouwstenen voor een sluitende aanpak op lokaal en regionaal niveau.



We duikelen over elkaar heen om het fenomeen 'verwarde personen' te duiden, maar het blijft een ongrijpbare beleidscategorie.  
Foto: Wiebe Ruijtenberg.

een *persoonsgerichte aanpak*, dat gemeenten en ketenpartners in heel Nederland hard werken aan een integrale aanpak, maar dat het echte effect van deze inspanningen voor zowel cliënten als familie en naasten nog niet overal zichtbaar zal zijn. Om de nieuwe projecten en werkafspraken te borgen en door te ontwikkelen, en zodoende een echte doorbraak te realiseren, stellen VWS, V&J, en de VNG in 2018 76 miljoen euro beschikbaar voor het landelijke Actieprogramma *Lokale Initiatieven Verward Gedrag*. Met dit programma worden in drie jaar tijd meer dan 500 lokale, regionale, en ook nationale initiatieven en projecten mogelijk gemaakt, zoals speciale ambulances (psycholances), straat-triages, wijk-GGD, meldpunten, leernetwerken, en de ontwikkeling en inzet van ervaringsdeskundigheid.

Na afloop van het Actieprogramma *Lokale Initiatieven Verward Gedrag in 2021* geven VWS, V&J, en de VNG opvolging aan dit programma met het Actieprogramma *Grip op Onbegrip*, á 117 miljoen euro. In vergelijking met het eerdere actieprogramma, zou *Grip op Onbegrip* gaan inzetten op

het verder brengen van goede praktijken, het duurzaam verbinden van praktijk en kennis, en het stimuleren van een leerende cyclus. *Grip op Onbegrip* loopt dit jaar (2026) af, maar op de website worden al 207 projecten genoemd met activiteiten gericht op vroegsignalering en opvolging in de wijk, het realiseren van regionale kenniswerkplaatsen, en het versterken van beroepsprofessionals.

**Ondanks de fundamentele verschillen tussen auteurs kwam ik tot de conclusie dat 'onbegrepen gedrag' helemaal niet zo onbegrepen is**

### Niet zo onbegrepen

Te midden van deze wildgroei aan terminologie, definities, interdepartementale taakgroepen, actieprogramma's en projecten, duikelen onderzoekers en onderzoeksjournalisten over elkaar heen om dit nieuwe fenomeen te duiden respectievelijk om antwoord te geven op de vraag hoe het kan dat, ondanks alle inspanningen, de cijfers blijven stijgen en stijgen. In voorbereiding op mijn veldwerk las ik hun werk, en on-

danks de fundamentele verschillen tussen auteurs, kwam ik vooral tot de conclusie dat ‘onbegrepen gedrag’ helemaal niet zo onbegrepen is.

Het zou zo kunnen zijn dat er inderdaad steeds meer mensen zijn van wie het gedrag verward of onbegrepen is. Daar zijn goede verklaringen voor. Het Nederlandse zorglandschap is complex, en door bezuinigingen en neoliberale hervormingen stapelen levensproblemen steeds makkelijker op, terwijl de wachtlijsten voor geestelijke gezondheidszorg steeds langer worden. En, misschien worden dominante definities van ‘normaal gedrag’ wel steeds nauwer, zoals Karlijn Roex (2019) suggereert, waardoor er steeds meer gedrag als afwijkend, verward of onbegrepen overkomt.

Maar, ook als er het aantal mensen met onbegrepen gedrag niet toeneemt, kan de ervaren overlast evengoed toenemen. Dat zou te maken kunnen hebben met de zogenaamde ambulantisering van de geestelijke gezondheidszorg, oftewel, dat mensen met psychische problemen tegenwoordig zoveel mogelijk thuis of poliklinisch behandeld worden, in plaats langdurig opgenomen te worden in een psychiatrisch ziekenhuis of instelling. Door dit proces van ambulantisering zouden burens en buurtgenoten, net als familieleden steeds eerder met onbegrepen gedrag te maken krijgen. Omdat het dus ook steeds langer duurt voordat mensen met onbegrepen gedrag zorg krijgen, duurt de overlast ook steeds langer, waardoor de frustratie in de sociale omgeving van de mensen met onbegrepen gedrag toeneemt. Zij bellen uiteindelijk de politie, soms dus dagelijks, in de hoop zo een oplossing te forceren.

Ten slotte hoeft het niet eens zo te zijn dat de ervaren overlast toeneemt, want er zou ook sprake kunnen zijn van een zogenaamd registratie-effect: hoe bekender een meldcode, hoe meer politieprofessionals geneigd zijn die te gebruiken, en gegeven de media-aandacht voor ‘verwarde personen’, zou het dus ook kunnen dat politieprofessionals die code veel ruimhartiger zijn gaan gebruiken. Volgens Karlijn Roex zouden politieprofessionals daar in 2015 instructies toe hebben gekregen, om zodoende de problematiek beter in kaart te brengen en zichtbaar te maken voor een breder publiek, en voor de politiek verantwoordelijken in Den Haag.

Tegelijkertijd blijven kritische onderzoekers en activisten benadrukken dat, ongeacht de verklaring, het niet zo is dat verwarring en/of onbegrip gelijk staat aan overlast of gevaar, en dat juist de mensen die als zodanig ervaren worden, voortdurend risico lopen. Dit heeft onder andere te maken met een aantal wetswijzigingen die al langer in de maak waren, maar die volgens Karlijn Roex (2019, p. 152-198) dankzij de discussie over ‘de verwarde persoon’ in een stroomversnelling kwamen. In 2017 traden eerste de Wet Aanpak Woonoverlast in werking, waarmee burgemeesters de bevoegdheid kregen om in het geval van woonoverlast zogenaamde gedragsaanwijzingen op te leggen. De gedragsaanwijzingen kunnen nogal uiteenlopen: het kan gaan om een aanwijzing om na een bepaalde tijd geen harde muziek meer te spelen, maar het kan ook gaan om een tijdelijk ‘contactverbod’, waarmee een burgemeester iemand (tijdelijk) dakloos maakt. In 2020 traden bovendien de Wet Zorg en Dwang



Laten we – in navolging van de zorg- en veiligheidsprofessionals die dat al doen – bouwen aan een zorgzame samenleving. Foto's: Pablo Ampuero Ruiz.

en de Wet verplichte Geestelijke Gezondheidszorg in werking. In die wetten wordt bepaald dat mensen alleen gedwongen opgenomen mogen worden wanneer een rechter oordeelt dat er sprake is van (1) een ernstig nadeel, (2) proportionaliteit tussen nadeel en maatregel, en (3) aantoonbare effectiviteit van de zorg. Deze wetten waren bedoeld om de gestage toename in gedwongen opnames sinds 2004 tegen te gaan, maar de gemeentelijke beleidsmakers, en zeker ook de politieprofessionals en hulp- en zorgverleners die ik in de loop van mijn onderzoek sprak, hoopten juist dat het makkelijker zou worden om zorg af te

dwingen. In hun ervaring bleek dat niet zo te zijn, terwijl de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in 2024 moest concluderen dat het aantal gedwongen opnames sinds 2020 nog altijd met 9% per jaar toeneemt. Ten slotte lopen mensen met het label verward of onbegrepen gedrag ook een verhoogd risico om te maken te krijgen met politiegeweld. In 2021 concludeerde Bureau Beke, in een onderzoek in opdracht van de politie en de Rijksrecherche, dat 42 van de 50 mensen die tussen 2016 en 2020 overleden na 'politiecontact', als 'verward' meldcode E33 kregen. Deze cijfers zijn op verschillende manieren te interpreteren,



maar ze suggereren niet alleen dat mensen die als verward worden gezien vaker slachtoffer worden van politiegeweld, maar ook dat ‘verwarring’ politiegeweld legitimeert. In recente jaren hebben politiewoordvoerders in ieder geval herhaaldelijk gewezen op een vermeende toename van verward gedrag als mogelijke verklaring voor de gestage toename van het politiegeweld.

#### **Een ongrijpbare beleidscategorie, voor grijpbare problematiek**

Terwijl ik me zo aan het inlezen was, werd ik door Arne Mellaard, die namens de GGD Zuid Holland Zuid betrokken is bij

het *Crafting Resilience*-project, voorgesteld aan relevante beleidsmakers bij de Gemeente Dordrecht. Zij herhaalden de analyse die ik van mijn collega-onderzoekers kende, maar konden me ook vertellen dat de gemeente Dordrecht, in samenwerking met relevante organisaties, hard gewerkt had aan het creëren van een sluitende ketenaanpak, en dat zij nu vooral bezig waren deze aanpak te borgen, zodat hij niet afhankelijk zou blijken te zijn van specifieke individuen. Ik was benieuwd naar de aanpak, maar ook naar die specifieke individuen, en zo kwam ik eerst in contact met Jaap van het Team Toeleiding en Bemoeizorg (TT&B), via hem met de andere TT&B's, waaronder coördinator Erik, en via hen uiteindelijk met, onder andere, Robert van het Meldpunt Zorg & Overlast, wijkagenten Bas en Hanneke, de mensen van én van de zogenaamde FACT-teams van Antes, en Ruud en Melike van de buddyzorg van MeePlus.

Ik kwam met deze mensen in gesprek om-

**De categorie geeft geen concrete duiding van wat er aan de hand is met een persoon, noch enige handvatten in de zoektocht naar wat iemand nodig heeft**

dat zij reageerden op mijn interesse in de categorie, ‘~~Verwarde~~ Persoon met ~~Verward~~ Onbegrepen Gedrag’, en in zekere zin zou je kunnen concluderen dat zij zich beschouwen als mensen die zich in hun professionele werk bezighouden met mensen die in die categorie vallen. Echter, in mijn gesprekken werd het me steeds helderder dat deze zorg- en veiligheidsprofessionals in hun dagdagelijkse praktijk weinig

kunnen met die categorie. De categorie geeft gewoonweg geen concrete duiding van wat er aan de hand is met een persoon, noch enige handvatten in de zoektocht naar wat iemand nodig heeft. Maar ik kwam er ook achter dat zorg- en veiligheidsprofessionals die helemaal niet nodig hebben, omdat zij, vanuit hun training en ervaring, snel genoeg weten wat er nodig is. Het probleem is echter dat ze door structurele omstandigheden lang niet altijd, slechts zelden, in staat zijn om dat wat nodig is, ook te doen. Dat blijkt ook uit het werk van de TT&B'ers.

#### **Het Team Toeleiding & Bemoeizorg (TT&B)**

Het Team Toeleiding & Bemoeizorg is een door de gemeente gefinancierd samenwerkingsverband van 6 verschillende organisaties: Antes GGZ, ASVZ, De Hoop GGZ, de GGD Zuid Holland Zuid, het Leger des Heils en Yulius GGZ, in alfabetische volgorde. Het team werd 10 jaar geleden opgezet, met de opdracht om de meest hardnekkige zorgmijders en overlastgevers toe te leiden naar zorg. Dat toeleiden is volgens de TT&B'ers vooral een kwestie van de lange adem. Het proces van toeleiden begint met contact leggen, en daar kan al veel tijd en moeite in gaan zitten. De mensen met wie TT&B'ers zich moeten gaan bemoeien zitten daar eigenlijk per definitie niet op te wachten, omdat hulpverleners hen al teleurgesteld hebben en/of omdat ze sowieso niet zo veel op hebben met bemoeials. De TT&B'ers gaan er toch op af, 'omdat er zorgen zijn', en komen net zo vaak terug totdat zij 'een voet tussen de deur hebben'. Na het leggen van contact, is het aan de TT&B'ers om vertrouwen te winnen door hen te helpen bij de

meest urgente noden, zoals boodschappen, of juist eens iets extra's te doen, zoals een uitje te organiseren. Terwijl zij een vertrouwensband aan het opbouwen zijn, tasten de TT&B'ers af met wie zij te maken hebben, om ten slotte, op basis van hun beeld van de persoon die zij hebben leren kennen, te onderzoeken welke vervolgstappen mogelijk erwils een andere uitkomst zouden kunnen bieden. De TT&B'ers hebben zo een lange adem, dankzij de financiering van de gemeente. Door die financiering wordt hun werk niet gedictéerd door de voorwaarden die verzekeringsmaatschappijen stellen. De TT&B'ers hoeven bijvoorbeeld niet af te sluiten na twee no-shows, zoals dat onder druk van verzekeraars gebruikelijk is geworden in de psychiatrische zorg, en in de basis hoeven TT&B'ers ook niet te werken aan herstel, want dat is aan de partijen naar wie zij toeleiden.

**Dat toeleiden is nodig, omdat de mensen met wie de TT&B'ers zich bemoeien moeilijk in te passen zijn binnen het bestaande aanbod**

Dat toeleiden is nodig, omdat de mensen met wie de TT&B'ers zich bemoeien eigenlijk per definitie verschillende vormen van hulp en zorg nodig hebben, en daardoor moeilijk in te passen zijn binnen het bestaande aanbod. In theorie zijn de TT&B'ers ook goed gepositioneerd om vraaggericht toe te leiden, omdat zij vanuit verschillende moederorganisaties bij het TT&B gedetacheerd zijn, waardoor zij kunnen schakelen tussen de relevante organisaties, en kunnen escaleren binnen hun eigen organisaties, om zo een doorbraak te forceren. Maar, in de context van een beperkt aanbod, is

vraaggericht toeleiden lang niet eenvoudig, en in de praktijk besteden de TT&B'ers naar eigen zeggen ongeveer net zo veel tijd aan het winnen van vertrouwen van de mensen met wie zij zich bemoeien, als met het vinden van een plekje voor deze mensen.

**Iedereen weet dat de term in een bepaald tijdsgewricht in het leven is geroepen en op dat moment voor de juiste mensen voldoende zeggingskracht bleek te hebben om van alles in gang te zetten**

Dat komt omdat deze mensen vaak structurele zorg nodig hebben, maar geen toegang hebben tot relevante hulp en zorg. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat de symptomen waar een persoon mee kampt niet ernstig genoeg worden bevonden, of juist te ernstig, of het kan zo zijn dat een persoon niet in staat is om structureel naar afspraken te komen. Zorgpartijen zouden in dat gat kunnen springen, en willen en proberen dat ook, maar om door verzekeraars uitbetaald te worden, moeten zij toewerken naar herstel, en dat betekent dat zij moeten afsluiten zodra iemand weer opgeknapt is, of als iemand geen vooruitgang meer lijkt te boeken. De mensen die door de TT&B'ers succesvol worden toegeleid, hebben volgens TT&B'ers veel aan de zorg die zij dan krijgen, maar voor een belangrijk deel van hen geldt dat zij terugvallen zodra deze zorg weer wordt afgeschaald of stopgezet wordt. In zo'n geval moet de desbetreffende zorgpartij concluderen dat het type zorg dat zij kan bieden niet tot duurzaam herstel heeft geleid, en dus dat de betreffende persoon niet nog eens voor diezelfde zorg in aanmerking komt, ook al heeft die daar op

dat moment wel veel aan gehad.

Zo ontstaat er een groep die niet toe te leiden is. De TT&B'ers bekommeren zich om deze groep. De mensen om wie zij zich bekommeren hebben daar veel aan, maar het gaat wel ten koste van de tijd en aandacht die de TT&B'ers kunnen besteden aan het toeleiden van anderen, en dus wordt het voor het team steeds moeilijker om te bereiken waartoe het in het leven is geroepen, waardoor ook de financiering onder druk komt te staan. Met andere woorden: uiteindelijk moet ook het TT&B toewerken naar een stap vooruit, en kunnen ook de TT&B'ers het zich niet veroorloven om de structurele zorg te bieden die sommige mensen zo hard nodig hebben.

### Conclusie

De categorie '~~Verwarde~~ Persoon met ~~Verward~~ Onbegrepen Gedrag' is verzonnen. Dat was voor mij ooit nieuws, maar in de veiligheidszorg hoefde ik dat aan niemand uit te leggen. Iedereen weet dat de term in een bepaald tijdsgewricht in het leven is geroepen en op dat moment voor de juiste mensen voldoende zeggingskracht bleek te hebben om van alles in gang te zetten. Die zeggingskracht is de term allang kwijt, en als ik tegen mensen die niet thuis zijn in deze materie begin over 'onbegrepen gedrag', word ik meestal glazig aangekeken. Maar, de categorie '~~Verwarde~~ Persoon met ~~Verward~~ Onbegrepen Gedrag' nodigt nog altijd uit tot een analyse van en debat over de knelpunten in het sociaal-, zorg- en veiligheidsdomein. In dat debat is de afgelopen jaren min of meer consensus bereikt, en de vraag is eigenlijk allang niet meer waar de knelpunten zitten, of hoe we

die kunnen oplossen, maar hoe het toch kan dat we al zo lang een antwoord hebben op deze vragen, en toch maar niet verder komen. Om die vraag te kunnen beantwoorden, moeten we weg bewegen van de categorie, 'Verwarde Persoon met Verward Onbegrepen Gedrag'. Maar, we hebben niet per se nieuwe begrippen nodig, maar eerder een soort institutionele geletterdheid, oftewel, een geleefd inzicht in hoe ons systeem van zorg en veiligheid daadwerkelijk is ingericht, hoe wet- en regelgeving bepaalt wie er op welk moment toegang krijgt tot welke vormen van hulp en zorg, en met welke gevolgen.

De professionals met wie ik meeliep beschikken over deze institutionele geletterdheid, maar hebben zich toch te verhouden tot de categorie 'Verwarde Persoon met

Verward Onbegrepen Gedrag', omdat ze via die categorie tijdelijk wat extra financiering voor hun belangrijke werk kunnen veiligstellen, en vooral omdat ze zich via die categorie kunnen profileren als onderdeel van de oplossing voor één van de hardnekkigste beleidsproblemen. Dat zijn ze ook, maar het echte probleem ligt niet bij mensen met onbegrepen gedrag, maar bij een systeem van zorg- en hulpverlening dat gebouwd is op het idee dat de noodzaak tot hulp en zorg voortkomt uit een uitzonderlijke situatie, en daarmee tijdelijk van aard is.

Terwijl kuddedieren zoals de mens afhankelijk zijn van elkaar, oftewel, van hulp en zorg. Dat weten we, dus laten we in navolging van zorg- en veiligheidsprofessionals die dat al doen bouwen aan een zorgzame samenleving.