

Huurders met verward gedrag

ONDERSTEUNINGSBEHOEFTE VAN MEDEWERKERS IN DE CORPORATIESECTOR

Diane Bulsink
Julius Potgieter

Huurder met verward gedrag

ONDERSTEUNINGSBEHOEFTE VAN MEDEWERKERS IN
DE CORPORATIESECTOR

Diane Busink
Julius Potgieter

Utrecht, juni 2018

Samenvatting

Het Verwey-Jonker Instituut deed onderzoek onder medewerkers van woningcorporaties naar de omgang met huurders met verward gedrag. Dit onderzoek maakt onderdeel uit van het *Actieplan verwarde personen* waarmee Aedes haar leden wil ondersteunen in hun aanpak van huurders met verward gedrag. Doel van het onderzoek is nagaan welke kennis en vaardigheden corporatiemedewerkers zouden kunnen gebruiken. De resultaten van het onderzoek zijn gebruikt als input voor de andere onderdelen van het actieplan; hulpmiddelen die door het Verwey-Jonker Instituut zijn ontwikkeld en trainingen voor personeelsleden door opleider Kjenning.

We hebben een enquête onder de medewerkers van de bij Aedes aangesloten woningcorporaties afgenomen die door 980 medewerkers is ingevuld. Dit waren medewerkers die direct contact hebben met huurders met verward gedrag, mensen die aan deze groep leiding of ondersteuning geven en OR-leden. Er werd niet alleen een enquête afgenomen, maar er werden ook twee focusgroepen gehouden om meer verdieping aan te brengen.

Uit het onderzoek blijkt dat veel van de medewerkers, die vanwege hun functie contact hebben met huurders met verward gedrag, hier ook regelmatig mee in aanraking komen. Voor medewerkers in een leidinggevende of ondersteunende functie geldt dat zij vaak geconfronteerd worden met vragen of ondersteuningsbehoeften van personeelsleden over huurders met verward gedrag.

Medewerkers die direct contact hebben met huurders met verward gedrag weten vaak niet goed hoe om te gaan met verschillende uitingsvormen van verwardheid. Dit geldt het sterkst voor (dreiging met) zelfmoordpogingen. Wanneer het gaat om incidenten veroorzaakt door huurders met verward gedrag, dan blijkt dat medewerkers het vaakst niet goed weten hoe ze om moeten gaan met (nachtelijke) overlast veroorzaakt door psychose/paniekaanvallen en met brandstichting, ontploffing in de woning of andere schade aan de woning. Veel medewerkers in een leidinggevende of ondersteunende

functie weten niet goed hoe zij opvang en nazorg voor het personeel moeten organiseren na zo'n incident. Ook weten zij vaak niet goed wat te doen bij vragen van een medewerker over de samenwerking met ketenpartners (politie, GGZ, etc.) rondom huurders met verward gedrag.

De belangrijkste conclusie van het onderzoek is dat de overgrote meerderheid van de medewerkers behoefte heeft aan ondersteuning en knelpunten ervaart in de omgang met huurders met verward gedrag.

De medewerkers die zelf contact hebben met huurders met verward gedrag, ervaren de meeste knelpunten in de directe omgang met deze huurders. Zij vinden dat ze onvoldoende kennis hebben van de oorzaken van verward gedrag en onvoldoende weten hoe ze zich moeten gedragen richting een huurder met verward gedrag. Deze groep medewerkers heeft dan ook het meeste behoefte aan ondersteuning die hierop is gericht, zoals informatie over het herkennen van verwardheid, achtergrondinformatie over verschillende vormen van verwardheid en bijbehorende ziektebeelden, concrete tips over hoe je een verward persoon het beste kunt bejegenen en informatie over hoe te handelen als iemand verward is.

Het belangrijkste knelpunt dat medewerkers in een leidinggevende- of ondersteunende functie ervaren is dat zij geen goed zicht hebben op mogelijke maatregelen ten aanzien van huurders met verward gedrag. Zij hebben het meeste behoefte aan concrete tips voor personeel over hoe zij het beste kunnen handelen als ze met een huurder met verward gedrag in aanraking komen.

De OR-leden ervaren als belangrijk knelpunt dat hun corporatie geen speciale hulpmiddelen of beleid rondom de omgang van personeel met huurders met verward gedrag heeft. Zij hebben dan ook veelal behoefte aan een 'checklist: Wat kan mijn organisatie doen om medewerkers te ondersteunen in de omgang met huurders met verward gedrag'. Een ander belangrijk knelpunt waar OR-leden tegenaan lopen is dat het hen aan kennis ontbreekt. Zij weten niet wat de impact is op medewerkers als zij te maken krijgen met een incident met een verwarde huurder. Veel OR-leden hebben dan ook behoefte aan een aanvulling van de RI&E met risico's en mogelijke maatregelen t.a.v. verward gedrag en informatie over de impact van incidenten.

Dit onderzoek is gericht op de toerusting van corporatiemedewerkers in de omgang met huurders met verward gedrag wat betreft (voor handen zijnde) kennis en vaardigheden. De resultaten van het onderzoek zijn gebruikt als input voor de hulpmiddelen die zijn ontwikkeld en de trainingen voor personeelsleden.

Echter, het lijkt erop dat medewerkers ook veel knelpunten ervaren in de bredere context waarin de corporatiemedewerkers met huurders met verward gedrag moeten omgaan. In de focusgroepen worden veel van dergelijke knelpunten genoemd en wanneer medewerkers in de enquête een knelpunt noemen in de categorie 'anders, namelijk' gaat het ook vaak om dit soort knelpunten. De belangrijkste zijn dat de samenwerking met externe partners (hulpverleners en politie) niet goed loopt, de juridische stappen die gezet kunnen worden t.a.v. huurders met verward gedrag heel beperkt zijn en de privacywetgeving (en hoe hulpverleners hiermee omgaan) belemmerend werkt. Een van de aanbevelingen voor Aedes is dan ook: onderzoek of een hulpmiddel kan worden ontwikkeld dat inzicht verschaft in wat wel en niet mag binnen de nieuwe privacywet. Ook uit de medewerkers in de focusgroepen hun zorgen over de toename van huurders met verward gedrag in corporatiewoningen en de moeilijkheden waarmee de corporatiemedewerkers worden geconfronteerd. Ze hebben het gevoel dat ze overvraagd worden.

Het Verwey-Jonker Instituut deed onderzoek onder medewerkers van woningcorporaties naar de omgang met huurders met verward gedrag. Dit onderzoek maakt onderdeel uit van het *Actieplan verwarde personen* waarmee Aedes haar leden wil ondersteunen in hun aanpak van huurders met verward gedrag. Doel van het onderzoek is nagaan welke kennis en vaardigheden corporatiemedewerkers zouden kunnen gebruiken. De resultaten van het onderzoek zijn gebruikt als input voor de andere onderdelen van het actieplan; hulpmiddelen die door het Verwey-Jonker Instituut zijn ontwikkeld en trainingen voor personeelsleden door opleider Kjenning.

Het onderzoek bestaat uit een enquête onder de medewerkers van de bij Aedes aangesloten woningcorporaties; medewerkers die direct contact hebben met huurders met verward gedrag, mensen die aan deze groep leiding of ondersteuning geven en OR-leden. Er werd niet alleen een enquête afgenomen, maar er werden ook twee focusgroepen gehouden om meer verdieping aan te brengen.

De belangrijkste conclusie van het onderzoek is dat de overgrote meerderheid van de medewerkers knelpunten ervaart in de omgang met huurders met verward gedrag. En behoefte heeft aan ondersteuning in de omgang met verwarde huurders. In dit rapport leest u daar alles over.