

Destigmatisering in de wijk

Hoe kan communicatie bijdragen aan een betere landing in de wijk van mensen met een psychische kwetsbaarheid?

Uitbreiding van een beschermd wonen voorziening, een nieuw project of het huisvesten van cliënten in de wijk: het kan bij omwonenden een gevoel van onveiligheid oproepen dat zich vertaalt in weerstand. Huidige inwoners zitten vaak met vragen en soms vooroordelen, nieuwe bewoners ervaren soms een vorm van stigma en voelen zich daardoor gehinderd om echt te participeren. Zorgorganisaties maar ook gemeenten en bijvoorbeeld woningcorporaties zijn erbij gebaat om aan het begin van een traject goed met de wijk, bewoners en niet in de laatste plaats met elkaar te communiceren, om latere problemen te voorkomen. Deze handreiking geeft concrete handvatten en tips voor wat je als zorgorganisatie in verschillende fases kunt doen om bij te dragen aan een betere landing van cliënten in de wijk.

Wat is stigma?

Stigma betekent letterlijk: een krachtig negatief stempel, op basis waarvan iemand wordt veroordeeld en benadeeld. Stigma komt tot stand door vier componenten:

- Eigenschappen van een persoon worden gelabeld als 'afwijkend'.
- Er ontstaat een opvatting dat deze 'afwijkende' eigenschappen negatief of onwenselijk zijn.
- Er ontstaat een scheiding tussen een superieur 'wij' en een minderwaardig 'zij'.
- 'Zij' ervaren de negatieve gevolgen, zoals statusverlies in de samenleving en discriminatie op basis van hun label(s).

Stigma ontstaat wanneer iemand negatieve cognities (geloof in bepaalde stereotypen) en een negatieve houding (bepaalde vooroordelen) heeft tegenover iemand anders, en als daar negatieve gedragingen uit voortkomen.

Stigma komt voor in allerlei vormen en op meerdere niveaus. Op collectief niveau zien we **publiek stigma** (een verzamelterm voor stigmatisering vanuit de maatschappij), **stigma door hulpverleners** (bij behandeling in de ggz bijvoorbeeld) en **structureel stigma** (stigma verankerd in cultuur, wet- en regelgeving). Op individueel niveau onderscheiden we **waargenomen stigma** (stigma's die iemand ervaart vanuit andere mensen), **associatief stigma** (stigma's die naasten van iemand met een psychische aandoening ervaren) en **zelfstigma** (als iemand het publieke stigma voor waar aanneemt en dit op zichzelf gaat betrekken).

Voor de start van een traject

Voordat er überhaupt plannen zijn zorg je voor een goede basis bij de gemeente, woningbouw en in je eigen organisatie.

Intern

Niet in elke organisatie is de betrokkenheid van communicatie op beleids-/directieniveau vanzelfsprekend. Maar destigmatisering is een gedeelde verantwoordelijkheid. Het vraagt om een verandering bij alle betrokkenen. Van bestuurder tot hulpverlener en van manager tot cliënt. Wat jij kunt doen? Vind de mensen om je heen die destigmatisering willen bevorderen; alleen samen kun je

een verandering op gang brengen. Ook is betrokkenheid van alle partijen belangrijk. Bied je expertise aan. Werk bijvoorbeeld mee aan een stakeholderanalyse in de buurt zodat de juiste partijen inderdaad betrokken worden (zie verderop). Zorg voor verbinding en afstemming (op communicatiegebied) met betrokken partijen (intern en extern). Draag er ook zorg voor dat de taal van je eigen organisatie en die van je samenwerkingspartners constructief is. Projectmanagers richten zich in de regel op de inhoud van een project, de communicatieadviseur zorgt ervoor dat deze als boodschap goed gebracht wordt. Taal is van grote invloed! Wees je daarvan bewust.

Stigma in de ggz

De hulpverlening in de ggz heeft een dubbele rol in destigmatisering; ze is zowel deel van het probleem als mogelijke partner in destigmatisering en deel van de oplossing. Aan de ene kant draait het om het tegengaan van stigma onder hulpverleners (tegenover cliënten en elkaar) en van stigmatisering in structuren, regelgeving en procedures. Aan de andere kant heeft de hulpverlening een rol in het verminderen van zelfstigma onder cliënten, maar ook in stimuleren en ondersteunen van initiatieven die publiek stigma tegengaan. Destigmatisering heeft echter weinig effect als het niet aansluit bij ontwikkeling en cultuur in de zorg. Het is daarom van groot belang dat het hand in hand gaat met herstel en herstelondersteunde zorg (bron: [handvatten voor implementatie van destigmatisering binnen de ggz](#)).

Op de website van Samen Sterk zonder Stigma vind je onder 'ggz' diverse documenten over wat je binnen je organisatie kunt doen aan destigmatisering. De documenten richten zich in taal op ggz-instellingen, maar voor veel leden biedt het een mooie leidraad en zijn er verschillende tools. Bijvoorbeeld de [quickscan](#) of, iets laagdrempeliger, [10 tips](#) of een [podcastserie](#). Je kunt ook zelf de gratis [e-learningmodule](#) destigmatiserend werken volgen. Bekijk alle tips en tools van SSzS [hier](#), en lees meer over [onderzoek naar ggz en stigma](#).

Bij het creëren van urgentie en draagvlak kun je gebruik maken van de argumenten die je vindt in de [argumentatie voor destigmatisering](#). Daarin vind je ook een implementatieplan. Daarnaast is het zeer waardevol mensen aan het woord te laten die persoonlijke verhalen vertellen over hun ervaringen met stigma.

Gemeente/woningbouw

Goed geïnformeerde mensen zijn betrokken mensen. Zorg dat je organisatie en alle activiteiten in beeld zijn bij de gemeente. Zorg voor contactpersonen zodat gemeenteambtenaren weten bij wie ze terecht kunnen. Betrek hen waar dat kan en wenselijk is, zo zorg je er tevens voor dat je zelf op tijd betrokken wordt bij belangrijke projecten.

Zorg eveneens voor contact met de woningbouw of een projectontwikkelaar bij een nieuwe wijk.

Bij of voor de start van een project of uitbreiding zijn mogelijke scenario's:

- 1) gemeente neemt de lead in communicatie en samenwerking;
- 2) gemeente doet weinig tot niks aan communicatie met de wijk;
- 3) de gemeente neemt een rol ergens daar tussenin;
- 4) soms gaat de gemeente er helemaal tussenuit en gaat het tussen zorgorganisatie en woningbouw.

Idealiter zoeken gemeente, woningbouw en zorgorganisatie elkaar op. De zorgorganisatie is niet perse degene die de partijen bij elkaar brengt, maar blijft wel oplettend. Al was het alleen al omdat je als zorgorganisatie ingrijpende problemen hebt als het uiteindelijk niet goed loopt, en gemeente en woningcorporaties kunnen mogelijke weerstand wel eens onderschatten.

Informeel gemeenteambtenaren actief over de doelgroep en over het gevaar van stigma. Al in een vroeg stadium zijn er mogelijkheden om het thema te adresseren, denk aan bijeenkomsten of webinars die weerstand kunnen voorkomen of wegnemen, die de samenwerking met jouw organisatie vergroten en waarmee ze beter bereid zijn rekening te houden met de extra maatregelen die nodig zijn voor een 'zachte landing' in de wijk van cliënten.

Goed om te weten: gemeenten hebben de regie voor de zorg voor kwetsbare burgers en voor een veilig leefklimaat in wijken, in samenwerking met onder andere de zorg, politie en woningcorporaties. Vanaf 1 oktober 2018 zijn gemeenten verplicht een sluitende en goed werkende aanpak te hebben voor mensen met verward gedrag. (Het [Schakelteam Personen met Verward Gedrag](#) heeft de totstandkoming daarvan ondersteund en uitgewerkt in een aantal verdiepingsregio's.) Door je gemeente hierop te attenderen, kun je ervoor zorgen dat zij in de lead zijn, en jij de adviesrol houdt. Dit voorkomt veel werk en verantwoordelijkheid. Als er vanuit de wijk weerstand of in een later stadium problemen ontstaan met cliënten, is het prettig en goed om er een derde, meer neutrale partij bij te hebben. Wijkbewoners zien de gemeente bovendien als natuurlijke gesprekspartner in dit soort zaken. Bovendien kun jij dan blijven doen waar je goed in bent: laten zien wat je organisatie doet, hoe mensen worden geholpen, laten zien hoe belangrijk participatie is, hoe fijn en belangrijk het is als dat in de wijk met elkaar kan, en dat contact faciliteren.

Start van een project of uitbreiding

De plannen zijn klaar om te worden uitgevoerd. Hoe voorkom je een valse start?

Intern

Een projectleider of kwartiermaker ziet niet altijd de meerwaarde van communicatie, en betreft de communicatieafdeling daardoor soms pas (te) laat. Het gevaar is dat er dan in de wijk al weerstand is ontstaan, en die is lastiger te ontcrachten dan te voorkomen. Bied aan om vanaf het begin mee te denken, zorg dat je in beeld blijft.

Ook zijn er intern wel eens verkeerde aannames. Iets kan vanuit beleid gedacht een goed idee zijn, maar kan in de praktijk slecht uitpakken. Communicatie (zowel zenden als ophalen) kan beleid toetsen aan de praktijk.

Kijk ook bij andere zorgorganisaties en Valente-leden hoe zij iets vergelijkbaars aanpakken. Bijvoorbeeld bij het [CVD](#) (Rotterdam).

Communicatieadviseur bij een Valente-lid: "Tip: stel een Q&A op, die uiteraard blijvend bijgewerkt wordt. Mijn ervaring is dat er tijdens het opstellen van de Q&A bovendien belangrijke interne en externe afstemming plaatsvindt. Dubbele winst dus."

Met gemeente en woningcorporatie

Stem bij de start van een project met elkaar communicatiemomenten af en wie het woord doet. Bij samenwerking verdeel je de lasten en zorg je voor één front.

Stel samen een communicatieplan op waarin de fases van het project, sleutelmomenten, communicatiemomenten en woordvoerders van de zorgorganisatie, gemeente en woningbouw

uitgewerkt worden. Een voorbeeld daarvan vind je [hier](#). Laat de regie zoveel mogelijk bij de gemeente (die vaak ook de subsidiegever en/of opdrachtgever is) en woningcorporatie, maar blijf scherp.

Maak gebruik van elkaars communicatiekanalen. Dat kan al heel simpel door een plekje in elkaars nieuwsbrief, of delen/taggen van een socialmediabericht. Maar ook door bij informatiemomenten aanwezig te zijn.

Wijk

Problemen in een wijk waar mensen met een psychische kwetsbaarheid (gaan) wonen, kunnen ontstaan door gebrek aan informatie en verkeerde beeldvorming. Beide zaken kun je beïnvloeden door goede communicatie. Denk aan:

- Stakeholdersanalyse: ga praten met mensen die de buurt goed kennen en leer wat er speelt.
- Hoe is het veiligheidsgevoel? Maak een inventarisatie van gevoel en van feiten zoals incidenten/meldingen.
- Hoe belast is de wijk al? Wonen er al veel mensen met een zorgvraag of een kwetsbaarheid? Het kan ook echt te veel zijn voor een wijk. Het gaat heel vaak fout als de (gevoelde) belasting van de buurt om een of andere reden te groot wordt, in combinatie met een (te) negatief beeld van de locatie/cliënten.
- Zorg vanaf het begin voor contact en openheid. Wees duidelijk over het traject en eventuele lastige besluiten.
- Betrek buurtbewoners en vooral sleutelfiguren in de wijk. Door ze niet te informeren en betrekken in het proces ontstaat weerstand. Vooral als ze zich niet gehoord voelen. Betrek ze zo vroeg mogelijk, laat bijv. nieuwe/toekomstige buurtbewoners meteen weten dat er over twee jaar cliënten komen wonen.
- Initieer en faciliteer bijvoorbeeld een beheercommissie.
- Betrek ook andere personen in de wijk, zoals buurtteams, wijkagenten, mensen met religieuze rol in wijk, of medewerkers van je zorgorganisatie die er wonen.
- Media spelen een belangrijke rol in het in stand houden (en ontkrachten) van stigma's. Kijk of je hen van informatie kunt voorzien of uitnodigen voor een reportage/interview (zorg voor een (actueel) 'haakje' waarmee het voor hen nieuwswaarde heeft).
- Definieer sleutelmomenten in het traject: wat zijn uitdagingen en dus kansen?

Een buurvrouw: "Ik ben een alleenstaande vrouw met een psychische kwetsbaarheid. Ik kreeg te horen dat de woning naast mij (gedeelde opgang, slaapkamerramen dicht bij elkaar) een doorstroomwoning werd voor tbs'ers. De woningbouw gaf niet thuis, ik wist niet waar ik terecht kon met mijn vragen. Door de onduidelijkheid ervoer ik veel angst, die wegnomen had kunnen worden als er naar mij geluisterd was en ik beter geïnformeerd zou zijn."

Ook hier geldt: dit hoeft je niet als zorgorganisatie te trekken, probeer de gemeente in de lead te laten.

Hoe bereik je de wijk?

Buren blijken met eenvoudige tips een belangrijke rol te kunnen spelen in de destigmatisering en participatie van mensen met psychische kwetsbaarheden. Dat blijkt uit [pilotprojecten](#) die Samen Sterk zonder Stigma uitvoerde. Gemeenten kunnen profiteren van de opgedane kennis.

Manieren waarvan we weten dat ze werken zijn onder andere:

- 1) Organiseren van wijkbijeenkomsten met wijkbewoners, waarin je ingaat op de belangrijke rol van burens – en van *cliënten* als burens.
- 2) Nodig ervaringsdeskundigen uit in contact met wijkbewoners. Contactstrategieën die directe, positieve interacties tussen mensen met een psychische aandoening en andere burgers bevorderen, liefst in gelijkwaardige rollen, [blijken het meest effectief](#) om de attitude tegenover mensen met psychische aandoeningen te veranderen.
- 3) Je hoeft niet al het contact met de wijk zelf te zoeken, maar kunt ook bijvoorbeeld vrijwilligers, woningcorporaties, welzijnswerkers en andere professionals als winkeliers en consultants van sociale wijkteams vragen om burens te benaderen.
- 4) Sluit aan bij bestaande (burger)initiatieven.
- 5) Uit de pilotprojecten van Samen Sterk zonder Stigma bleek veel interesse bij de aanwezigen voor de achtergronden van ongewoon gedrag en ook voor tips hoe ze met verwarde burens en wijkgenoten konden omgaan. Ze zijn niet zo geïnteresseerd in ziektebeelden (wat hulpverleners vaak veronderstellen) maar willen graag weten wat ze kunnen doen, en krijgen daarvoor graag [handvatten](#).
- 6) Folderen huis aan huis (bijvoorbeeld door mensen die zelf tot de doelgroep behoren), mensen aanspreken in het winkelcentrum of affiches ophangen bij de buurtsuper.
- 7) Neem bezwaren serieus! Gevaar vanuit zorgorganisaties is dat ze zich in de cliënten verplaatsen maar niet in de buurtbewoners. Dat is wel nodig om de situatie te verbeteren.

Communicatieadviseur bij een Valente-lid: “Tot mijn verrassing afgelopen week ontzettend goede ervaringen opgedaan met een folder over een woonvoorziening voor mensen met een actieve drugsverslaving. Huis aan huis verspreid, mensen namen zelfs de moeite om per mail zeer positief te reageren. Dus niet nalaten.”

Tijdens een traject

Blijf in elke fase van het traject communiceren.

Hoe maak en houd je contact?

- Nieuwe wijk: kans om nieuwe bewoners al voordat ze komen wonen te laten weten dat er bijvoorbeeld over twee jaar cliënten komen wonen. Zo weten ze al bij aanvang waar ze aan toe zijn.
- Plannen voor nieuwe locatie van de zorginstelling: zet een beheercommissie op met de wijk, inventariseer waar de buurt behoefte aan heeft.
- Uitrol van een locatie: betrek voorzieningen in de wijk; cliënten gaan daar straks boodschappen doen, naar de kinderboerderij, leven. Betrek evt. medewerkers die daar gaan werken.
- Opening nieuwe locatie/eerste bewoners in de wijk: nodig de rest van de wijk uit voor koffie.
- Organiseer geregeld informatiemoment. Laat tijdens zo'n moment vooral ook cliënten/ervaringsdeskundigen aan het woord.

Communicatieadviseur bij een Valente-lid: “Bij een nieuwe (kleine) woonvorm kunnen de nieuwe bewoners en/of begeleiders langs de deuren gaan om kennis te maken en kleine ‘visitekaartjes’ met contactgegevens uitdelen voor als omwonenden vragen hebben of als er iets is (evt. met iets leuks van het seizoen zoals paaseitjes of bloembollen). Zo is er een kort lijntje naar de begeleiding. Dat geeft vertrouwen. En als nieuwe burens even kennismaken hoort er gewoon bij, dat is onderdeel van goede buur zijn.”

Hoe pak je de 'nazorg' aan?

- Zorg voor een vast, duidelijk aanspreekpunt.
- Wees bereikbaar.
- Vorm de eerste maanden/jaar een bewonersgroep met afgevaardigden uit de wijk en een duidelijk aanspreekpunt vanuit de RIBW. (Meestal blijkt dat na een tijdje bij elkaar komen het niet meer nodig te zijn, maar houd de groep slapend in stand. Zeker bij een locatie waar mensen wonen met complexe zorgvragen. Als er dan een incident is, heb je goede en levende contacten om op terug te vallen.) Hierbij kan het, afhankelijk van de locatie, verstandig zijn om meer partijen te betrekken. Zoals het locatiehoofd, wijkagent, wijkveiligheidscoördinator en een vertegenwoordiging van omwonenden. Hierdoor zijn er directe lijntjes bij klachten, maar wordt vooral ook gezorgd dat men elkaar kent, en dat helpt.
- Neem vragen en bezwaren serieus en koppel altijd terug.
- Zorg voor positief contact door nu en dan iets te organiseren voor/met de wijk zoals een barbecue, koffie op burendag of NL Doet.
- Ook je bewoners kunnen aan positief contact bijdragen als je hen faciliteert om bijv. een praatje te maken, uit te nodigen voor een evenement.

Hoe pak je een crisis/incident aan?

- Ook hierbij, neem buurtbewoners serieus en blijf met ze in contact. Zij zijn ook in staat om signalen op te vangen.
- Pak signalen meteen op, voorkom escalatie. Koppel terug wat je ermee doet. Zet zo nodig extra begeleiding in. Het zorgt voor onnodige kosten, problemen en leed als iemand uit zijn huis moet worden gezet doordat hij/zij eigenlijk niet door heeft wat zijn of haar gedrag voor de burens betekent, of als iemand in een crisis raakt omdat hij niet goed begeleidt wordt.
- Blijf informatie geven over burens met psychische kwetsbaarheden, en hoe andere burens met een moeilijke situatie om kunnen gaan. Vaak slaan burens die stap over en gaan meteen naar de woningcorporatie. Daarmee wordt het schreeuwen van een burenskwestie meteen een huurderskwestie en daarmee groter.
- Uit de [pilots](#) van SSzS blijkt dat burens in staat én bereid zijn om kleine dingen te doen die van groot belang zijn voor mensen met psychische kwetsbaarheden. Gemeenten en woningcorporaties hebben hiermee een eenvoudig hulpmiddel in handen waarmee ze tegen beperkte kosten een bijdrage kunnen leveren aan preventie van crisissituaties en aan het meedoen van kwetsbare burgers in de maatschappij.

Een buur: "Mijn onderbuurman heeft na diverse dreigementen zijn huis in brand gezet. Tevens zou hij een bom maken (dat vertelde hij in het buurtcafé). Hulpdiensten reageerden niet op ons buurtbewoners. Ook van de begeleidende organisatie vernamen we niks. Ook niet na de heftige avond dat er daadwerkelijk brand werd gesticht."