

Acuut gevaar van taal

De complexiteit van woorden in de samenwerking tussen de crisisdienst
en de politie in regio Midden-Nederland

Organisatie, Cultuur en Management

Universiteit Utrecht

Masterscriptie

Utrecht, maart 2023

Student

Lisette Bitter (8080658)

Begeleider

prof. dr. Maarten van Bottenburg

Tweede lezer

dr. Kim Loyens

Voorwoord

Met veel plezier heb ik het afgelopen jaar gewerkt aan dit kwalitatieve onderzoek gericht op de complexiteit van taal in de samenwerking tussen medewerkers van de crisisdienst en de politie in regio Midden-Nederland. Met deze scriptie sluit ik de masteropleiding Organisatie, Cultuur en Management aan de Universiteit Utrecht af.

In de afgelopen jaren viel mij tijdens bijeenkomsten vanuit mijn werk op hoe zorg- en veiligheidsprofessionals vaak over het verschil en de rol van taal spraken. Sommige professionals benadrukten alleen het verschil in taal, andere professionals uitten daarnaast de wens om elkaars taal te leren spreken. Daarnaast ontdekte ik tijdens een eerste literatuurverkenning dat er weinig onderzoek gedaan is naar de rol van taal in de samenwerking tussen deze professionals in acute, onveilige situaties. Redenen genoeg om hiermee aan de slag te gaan.

Dit onderzoek was niet mogelijk geweest zonder de inzet en betrokkenheid van Carina Stigter-Outshoven, Magda Korteweg en Jasper Tips. Dankzij jullie bijdrage heb ik dit onderzoek binnen de crisisdienst van Altrecht en locatie Nieuwegein van basisteam Lekpoort van de politie mogen uitvoeren. Vanzelfsprekend was dit onderzoek ook nooit geslaagd zonder de bijdrage van de crisisdienst- en politiemedewerkers. Tijdens het meelopen en de interviews mocht ik jullie continu bevragen. Jullie bereidwilligheid en openheid heb ik zeer gewaardeerd.

Daarnaast wil ik graag Maarten van Bottenburg bedanken voor zijn inspirerende en vooral ook constructieve feedback en begeleiding in het afgelopen jaar. Na onze gesprekken bij de USBO liep ik altijd met nieuwe gedachten en inzichten naar buiten, maar ook met energie om weer verder te gaan. Zelfs toen de vermoeidheid op het einde enigszins toesloeg, hebben jouw woorden geholpen om nog even door te gaan en dit onderzoek naar tevredenheid af te sluiten. Daarnaast ook dank aan Kim Loyens die als tweede lezer betrokken was bij het onderzoeksplan en dit eindverslag. Jullie lessen tijdens module(n) van deze masteropleiding hebben mij geïnspireerd om met een thema op het gebied van organisatiecultuur aan de slag te gaan.

Met deze scriptie rond ik een periode van twee jaar studeren af. Graag bedank ik in het bijzonder Arnold Wilts, Carolien Gelauff-Hanzon, Lianne Kleijer-Kool en Andrea Donker. Jullie waren er altijd voor advies, feedback en opbeurende woorden, ook in de tijd dat het studeren toch echt even zwaar viel. En tot slot, André en Jesse, zonder jullie steun had ik dit zeker niet kunnen volbrengen.

Samenvatting

In de regio Midden-Nederland werken crisisdienstmedewerkers van Altrecht en medewerkers incidentafhandeling van de politie samen in acute, onveilige situaties met mensen met verward of onbegrepen gedrag. In deze situaties gaat het om crisissituaties waarin het direct ingrijpen van een van deze partijen noodzakelijk is. Deze medewerkers moeten tijdens deze situaties in hectische omstandigheden met elkaar communiceren en besluiten nemen. Uit een literatuurverkenning kwam naar voren dat er veel gekeken is naar de structurele samenwerking tussen zorg- en veiligheidsprofessionals, maar dat er weinig onderzoek gedaan is naar deze samenwerking in acute, onveilige situaties en de rol van taal hierin.

Dit kwalitatieve onderzoek had dan ook tot doel om inzicht te krijgen in de rol en mogelijke complexiteit van taal in de samenwerking tussen deze medewerkers. Het onderzoek is uitgevoerd binnen de crisisdienst van Altrecht en locatie Nieuwegein van politiebasis team Lekpoort. In het onderzoek werd bekeken of deze medewerkers verschillen in taal ervaren en welke betekenisgeving mogelijk hieraan ten grondslag lag. Daarnaast richtte het onderzoek zich op hoe deze medewerkers met mogelijke taalverschillen omgaan in het handelen. Voor de beantwoording is gebruik gemaakt van de 'sensemaking-theorie' van Weick (1995) en diverse literatuur gericht op taal en betekenisgeving (Deline, 2019; Martin, 2004; Vermeulen & Koster, 2011), het samenwerken in crisissituaties (Boin et al., 2013; Rosenthal et al., 2001; Weick, 1988) en/of het samenwerken van de crisisdienst en de politie (Daggenvoorde et al., 2022). Door de triangulatie en volgorde van onderzoeksmethoden (observeren en interviewen) werd inzicht verkregen in het perspectief en de betekenisgeving van deze medewerkers.

Uit het onderzoek komt naar voren dat er een verschil in taal is tussen de crisisdienst- en politiemedewerkers. Deze medewerkers hebben vanuit hun organisatie en beroepsgroep een bepaalde taal meegekregen. Daarnaast speelt ook een verschil in betekenisgeving een rol. Het onderzoek laat zien dat deze medewerkers vanuit verschillende referentiekaders een situatie van betekenis voorzien. Hierin spelen paradigma's die voortkomen uit het werk en/of de organisatie een rol. De medewerkers halen hierdoor andere signalen uit een situatie en handelen hier vervolgens naar. Door dit verschil in referentiekaders en paradigma's hebben zij ook aannames over het handelen van de ander in deze situaties. Uit het onderzoek komen vier factoren naar voren die laten zien hoe complex het is om in deze acute, onveilige situaties, in wisselende samenstellingen van crisisdienst- en politiemedewerkers, ambiguïteit te bediscussiëren en tot een gezamenlijk referentiekader te komen. Ondanks dit verschil in taal en betekenisgeving geven de medewerkers aan dat zij er in de praktijk wel uitkomen met elkaar. Dit onderzoek laat zien dat zij wel enkele handelingsstrategieën toepassen om de ambiguïteit te verminderen en/of een situatie te sturen. Het is belangrijk dat de medewerkers zich bewust zijn van dit verschil in taal en betekenisgeving en mogelijke aannames over het handelen van de ander. Alleen door woorden naar elkaar te blijven uitspreken kunnen zij bij ambiguïteit tot een gezamenlijk referentiekader komen.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
1.1 Aanleiding	1
1.2 Doelstelling	3
1.3 Vraagstelling	4
1.4 Samenwerking crisisdienst en politie	5
1.5 Leeswijzer	7
2. Theoretisch kader	9
2.1 Taal en betekenisgeving binnen een organisatie	9
2.2 Taal en betekenisgeving in acute, onveilige situaties	13
2.3 Rol van taal en betekenisgeving in het handelen	16
3. Methodologische verantwoording	18
3.1 Wetenschapsfilosofische positie	18
3.2 Onderzoeksmethoden	18
3.3 Respondentselectie	22
3.4 Onderzoeksethiek & datamanagement	23
3.5 Analyse	25
3.6 Kwaliteitscriteria	25
4. Resultaten	28
4.1 De algemene rol van taal	28
4.2 Verschillen in taal en betekenisgeving tussen politie- en crisisdienstmedewerkers	29
4.3 Verschillen tussen medewerkers binnen een organisatie	38
4.4 Het omgaan met verschillen in taal- en betekenisgeving in het handelen	39
5. Analyse	44
5.1 De algemene rol van taal	44
5.2 Frames, cues en selectie	45
5.3 Betekenisgeving in acute, onveilige situaties	47
5.4 Enactment	50
6. Conclusie en aanbevelingen	52
6.1 Beantwoording van onderzoeksvragen	52
6.2 Aanbevelingen	54
6.3 Methodologische reflectie	56
Literatuurlijst	58
Bijlagen	62

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Tijdens een symposium in Utrecht ontdekten een crisisdienstmedewerker van Altrecht en een politieagent dat het woord 'spoed' voor hen beide een andere betekenis heeft: voor de politie een aanrijtijd van 15 minuten en voor de crisisdienst een richtlijn van een uur. Het gesprek gaf de politieagent een verklaring voor eerdere irritaties over de reactiesnelheid van de crisisdienst. Ook tijdens andere bijeenkomsten, waar ik vanuit mijn werk bij een lectoraat bij betrokken was, benadrukten meerdere GGZ- en politieprofessionals het verschil in taal. Sommige professionals spraken daarbij de wens uit om elkaars taal te leren spreken of tot een gezamenlijke taal te komen. Zo zei een GGZ-medewerker: *“Op dit moment werken verschillende culturen samen en schuurt dit soms. Als eenieder iets meer dezelfde taal spreekt, begrijp je elkaar mogelijk sneller”*.

Al lange tijd is er veel aandacht voor de samenwerking tussen GGZ-medewerkers en politieagenten met betrekking tot de doelgroep die vaak in de media en de politiek aangeduid wordt als 'verwarde personen' (Koekkoek, 2019, p. 30; Planije & Van Hoof, 2016, p. 1)¹. In de afgelopen jaren zijn door de GGZ, de Nederlandse politie en de overheid veel activiteiten ondernomen om de samenwerking tussen deze professionals te verbeteren en daarmee tot goede zorg en ondersteuning voor personen met verward of onbegrepen gedrag te komen. De politie uitte hierbij regelmatig de wens om minder met deze personen bezig te zijn (Koekkoek, 2019, p. 21). In 2003 tekenden de Nederlandse politie en de GGZ een convenant om deze samenwerking te regelen, waarna dit convenant in 2011 vernieuwd werd (Vereniging GGZ Nederland & Raad van Hoofdcommissarissen, 2003; Vereniging GGZ Nederland & Raad van Korpschefs, 2011). Daarnaast werd door de overheid een aanjaagteam verwarde personen en vervolgens een schakelteam personen met verward gedrag aangesteld (Aanjaagteam Verwarde Personen, 2016; Schakelteam voor personen met verward gedrag, 2018). Tot op heden is deze samenwerking nog steeds een actueel onderwerp. In het huidige coalitieakkoord staat wederom “het intensiveren van de samenwerking tussen politie en GGZ binnen de aanpak voor personen met verward en onbegrepen gedrag” met als doel om de geboden zorg aan deze personen te verbeteren, zodat zij niet onnodig met politie en justitie in aanraking komen (Yeşilgöz & Helder, 2022, pp. 1-3). Binnen de portefeuille Zorg & Veiligheid van de politie is “het professioneel en daadkrachtig handelen bij ‘kwetsbare personen’ in acute, onveilige situaties” als een van de drie ontwikkellijnen opgenomen voor de periode 2020–2024 (Van Tunen-Geldermans & Van Pel, 2019, p. 4).

¹ Planije & Van Hoof (2016, p. 5) benadrukken dat verwardheid geen eigenschap is, maar een oordeel over iemands gedragingen en gedachten. In dit onderzoeksplan wordt hierdoor als omschrijving voor deze doelgroep gekozen voor 'mensen met verward of onbegrepen gedrag'.

Daarnaast is deze samenwerking in de afgelopen jaren vanuit meerdere invalshoeken onderzocht. Veel onderzoeken richtten zich op mogelijke oorzaken van de toename van de registratie van E33-meldingen² bij de politie en de aard en de omvang van deze groep (Abraham & Nauta, 2014; De Vries et al., 2016; Koekkoek, 2017; Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, z.d.). Ook werd er gekeken naar de bejegening van deze doelgroep door de politie (zoals De Wit et al., 2018; Kuppens et al., 2015 in Nederland; Wittmann et al., 2021 in Duitsland). Tevens zijn er meerdere onderzoeken die zich op de structurele, domeinoverstijgende samenwerking tussen GGZ, politie en andere zorg- en veiligheidsorganisaties richten (Bryson et al., 2015; Mandell et al., 2017; Wolf, 2021). In deze samenwerking werken zorg- en veiligheidsprofessionals frequent en in redelijk vaste samenstellingen samen. In deze onderzoeken komen ook bevindingen met betrekking tot communicatie, en soms specifiek taal, naar voren. Zo leggen Wolf (2021) en Bryson et al. (2015) de nadruk op het belang van een goede communicatie om tot een samenwerking te komen. Bryson et al. (2015, p. 653) halen hierbij Koschmann et al. (2012) aan: “. . . they argue that communication *creates* collaborations as “higher-order systems that are conceptually distinct from individual member organizations” (p. 334). Mandell et al. (2017) verwoorden expliciet de essentiële rol van taal in collaboratieve netwerken gericht op complexe maatschappelijke problemen. Door communicatie krijgen professionals binnen deze structurele netwerken meer inzicht en begrip voor elkaars perspectief en ideeën en leidt dit tot gedeelde betekenissen. Zij verwoorden ook hoe het om een ‘eigen taal’ vraagt die “reflects, facilitates and leverages these relationships, interconnections and interdependencies” (Mandell et al., 2017, p. 326). Taal heeft volgens hen ook een rol in het definiëren van de sociale structuur in rollen, hiërarchie en verhoudingen. Door het ontwikkelen van een gemeenschappelijke taal en symboliek brengt het volgens Mandell et al. (2017) professionals binnen het netwerk dicht bij elkaar en vormen zij een gezamenlijke identiteit. Verder beschrijft Janssen (2021, p. 119) in haar inaugurele rede (gericht op de samenwerking bij de aanpak van geweld in afhankelijkheidsrelaties) de verschillende ‘woordwerelden’ tussen zorg- en veiligheidsprofessionals. In deze werelden kunnen woorden verschillende betekenissen hebben en kunnen professionals onderling elkaar niet altijd goed verstaan (Brinkgreve, Koenen & Bloemink, 2020, geciteerd door Janssen, 2021, p. 119). Zij haalt ook de wens van professionals aan om tot een gemeenschappelijke taal te komen om verwarring te voorkomen. Daarentegen stelt ze zich ook de vraag of het overnemen van de taal van een partner onderlinge afstanden doet wegnemen en of meertaligheid in de samenwerking niet juist ook iets positief zou kunnen zijn (Janssen, 2021, p. 123). Tevens zijn er in andere landen onderzoeken geweest gericht op de samenwerking tussen GGZ en de politie, waarbij ook de communicatie tussen deze professionals aan bod kwam. Bij deze onderzoeken gaat het echter om samengestelde teams van GGZ- en politiemedewerkers die dagelijks gezamenlijk en structureel opereren (Callender et al., 2019; Hollander et al., 2012; Koziarski et al., 2021). In regio Midden-Nederland werken de GGZ en politie in acute,

² Met de E33-code registreert de politie meldingen van ‘overlast door een verward persoon’ in hun systeem (Koekkoek, 2019, p. 30).

onveilige situaties (nog) in losse, wisselende samenstellingen, waardoor voorgaande onderzoeken en hun uitkomsten minder toepasselijk zijn.

In een aantal onderzoeken werd specifiek gekeken naar de samenwerking tussen de politie en de GGZ in Nederland. Abraham & Nauta (2014) onderzochten deze samenwerking vanuit het politieperspectief, gericht op de mate van capaciteitsbesteding bij de politie en de aard, kwaliteit en doelbereiking van deze samenwerking. Daggenvoorde et al. (2022) en Brethouwer (2017) onderzochten deze samenwerking vanuit beide perspectieven. Brethouwer (2017) richtte zich hierbij op belemmerende en bevorderende factoren in de samenwerking tussen politie en de crisisdienst van Altrecht. Hierbij kwam 'communicatie' als een belangrijke factor naar voren. Zij benoemt dat de politie en de crisisdienst een andere taal spreken en daarbij ook andere definities hanteren. In enkele situaties zorgt dit voor miscommunicatie. Volgens Brethouwer (2017, p. 44) draagt het verbeteren van de communicatie tussen de politie en de crisisdienst en het leren van elkaars taal bij aan een betere samenwerking. Daggenvoorde et al. (2022) hebben deze samenwerking met een crisisdienst van een andere GGZ-instelling onderzocht. Daarbij halen zij ook een aantal thema's aan die betrekking hebben op de rol van taal en betekenisgeving. Zo zijn er volgens hen onder andere verschillen tussen de politie en de crisisdienst in de definitie van 'verward gedrag' en komt ook het eerder aangehaalde voorbeeld van verschil in aanrijtijd naar voren. In hoofdstuk 2 licht ik de bevindingen van deze onderzoeken met betrekking tot taal nog nader toe.

1.2 Doelstelling

Uit de voorgaande literatuurverkenning blijkt dat er tot op heden vooral gekeken is naar communicatie en de rol van taal in een structurele samenwerkingsvorm tussen zorg- en veiligheidsprofessionals. Er komt een hiaat naar voren in het doen van onderzoek naar acute, onveilige situaties gericht op de rol van taal tussen deze professionals. In deze acute situaties moeten politie- en crisisdienstmedewerkers vaak in hectische omstandigheden communiceren en besluiten nemen. Door de wisselende diensten bij beide organisaties vindt deze communicatie in steeds wisselende samenstellingen van medewerkers plaats. Zowel de projectleider Acut meldpunt bij Altrecht als de Operationeel Expert Zorg & Veiligheid van het politiebasissteam Lekpoort erkennen het belang van een goede communicatie tussen de medewerkers in deze acute situaties. Zij beamen dat er in de dagelijkse praktijk situaties zijn waarin taal- en betekenisverschillen tussen deze medewerkers een rol spelen, waardoor soms de samenwerking moeilijker verloopt.

Dit onderzoek heeft dan ook tot doel om inzicht te krijgen in de rol van taal in de samenwerking in acute, onveilige situaties met personen met verward of onbegrepen gedrag tussen medewerkers van de crisisdienst van Altrecht en het basisteam Lekpoort. In dit kwalitatieve onderzoek staat het perspectief en de betekenisgeving van deze medewerkers centraal en wordt inzicht verkregen in hoe zij de rol van taal in de onderlinge communicatie in

deze situaties ervaren en hoe zij met mogelijke verschillen in taal omgaan in de dagelijkse samenwerking.

1.3 Vraagstelling

Om bovenstaande doelstelling te bereiken, is de volgende centrale onderzoeksvraag opgesteld:

Op welke wijze compliceert taal het (samen)werken van crisisdienst- en politiemedewerkers tijdens acute, onveilige situaties met mensen met verward of onbegrepen gedrag in regio Midden-Nederland?

Het onderzoek wordt uitgevoerd bij de crisisdienst van Altrecht en binnen locatie Nieuwegein van basisteam Lekpoort van politie-eenheid Midden-Nederland. Voor de beantwoording van deze centrale onderzoeksvraag zijn de volgende drie deelvragen geformuleerd.

Deelvraag 1

Uit de literatuur blijkt dat medewerkers binnen een organisatie, beroepsgroep en domein een bepaalde taal meekrijgen en hierin gesocialiseerd worden (Martin, 2004; Schein, 1992, geciteerd in Vermeulen & Koster, 2011, p. 198; Vermeulen & Koster, 2011; Weick, 1995). Taal wordt vaak als een 'artefact' of symbool van een organisatiecultuur beschouwd (Schein, 1992, geciteerd in Vermeulen & Koster, 2011, p. 197; Yanow, 1996, geciteerd in Vermeulen & Koster, 2011, p. 195). De taal van crisisdienst- en politiemedewerkers kan hierdoor verschillend zijn. Allereerst is het van belang om te bekijken of medewerkers verschillen in taal in deze samenwerking ervaren en als dit het geval is in welke situaties dit dan speelt. De eerste deelvraag van dit onderzoek luidt dan ook:

In hoeverre en wanneer ervaren crisisdienst- en politiemedewerkers verschillen in taal in acute, onveilige situaties met deze doelgroep?

Deelvraag 2

Uit de literatuur komt ook naar voren dat achter taal een proces van betekenisgeving schuilgaat (Schein, 1992, geciteerd in Vermeulen & Koster, 2011, p. 197; Vermeulen & Koster, 2011; Weick, 1995; Weick et al., 2005). Weick (1995) gaat in zijn 'sensemaking-theorie' dieper in op dit proces van betekenisgeving en hoe dit zich verhoudt tot taal. De tweede deelvraag van dit onderzoek richt zich dan ook op datgene dat volgens de medewerkers 'onder' de eerder opgehaalde taalverschillen bij deelvraag 1 een rol speelt en luidt:

Welke betekenisgeving ligt volgens crisisdienst- en politiemedewerkers ten grondslag aan de mogelijke taalverschillen in de samenwerking in acute, onveilige situaties met deze doelgroep?

Deelvraag 3

Weick (1995, pp. 4, 8) verwoordt daarnaast hoe woorden niet alleen een betekenis oproepen, maar ook tot acties en reacties leiden. Met 'enactment' beschrijft hij hoe met taal een situatie beschreven, maar ook gecreëerd kan worden (Weick, 1995, pp. 30-38).

Vermeulen en Koster (2011, p. 191) benoemen hoe je door bepaalde woorden te gebruiken een situatie kan 'framen' en daarmee kan sturen of naar je hand kan zetten. Deze derde deelvraag richt zich vooral op hoe deze medewerkers omgaan met mogelijke taalverschillen in het handelen in deze samenwerking en luidt:

Hoe gaan crisisdienst- en politiemedewerkers om met mogelijke taalverschillen in het handelen tijdens de samenwerking in acute, onveilige situaties met deze doelgroep?

1.4 Samenwerking crisisdienst en politie

Alvorens dieper in te gaan op de theorieën met betrekking tot taal wordt onderstaand kort het proces van samenwerking tussen deze crisisdienst- en politiemedewerkers in regio Midden-Nederland nader toegelicht.

In deze regio werken medewerkers van de crisisdienst van Altrecht en medewerkers incidentafhandeling van de politie samen in acute situaties waarin personen met psychische en/of verslavingsproblematiek en/of een verstandelijke beperking een overtreding begaan, overlast geven of acute hulpverlening nodig hebben (Abraham & Nauta, 2014, p. 3; Vernimmen & Barendse, 2018, p. 3). In deze acute, onveilige situaties gaat het om crisissituaties waarbij het direct ingrijpen van een van deze partijen noodzakelijk is om direct gevaar voor de persoon of de omgeving af te wenden en/of ernstige overlast te beëindigen (Vereniging GGZ Nederland & Raad van Korpschefs, 2011; Vernimmen & Barendse, 2018). Medewerkers incidentafhandeling van de politie worden in deze situaties, na een noodhulpmelding, door de meldkamer naar een locatie gestuurd, waarbij acuut of binnen bepaalde tijd direct handelen vereist is (Politieacademie, 2016, p. 29). Hierbij gaat het om spoedmeldingen (acute en spoedeisende gevallen, aanrijtijd 15 minuten) en nu-meldingen (politie is direct nodig, maar geen levensgevaar, aanrijtijd binnen 30 minuten) (Inspectie Justitie en Veiligheid, 2021, p. 13). Ter plekke maken deze politiemedewerkers een afweging tussen zelfstandig optreden of het inschakelen van de crisisdienst van Altrecht. Een crisisdienstmedewerker van Altrecht trieert (tijdens een triagedienst) de telefonische melding van de politie en bepaalt of een beoordeling bij een vermoeden van acuut psychiatrische problematiek nodig is. In deze situaties is de politie verantwoordelijk voor het veiligstellen van de situatie, het handhaven van de openbare orde en het wettelijk begrenzen van de overlast. Als vervolgens uit de triage naar voren komt dat een beoordeling nodig is, draagt een crisisdienstmedewerker (tijdens een beoordelingsdienst) zorg voor een snelle beoordeling bij een vermoeden van acuut psychiatrische problematiek, het op indicatie organiseren en bieden van zorg en het adviseren van betrokkenen (Vereniging GGZ Nederland & Raad van Korpschefs, 2011). De beoordeling wordt gedaan door een duaal beoordelingsteam³. De beoordeling vindt soms op locatie (bijvoorbeeld bij de persoon thuis, in een zorginstelling of politiebureau) plaats, maar regelmatig wordt de persoon naar de crisisdienst van Altrecht

³ In de generieke module acute psychiatrie (GGZ standaarden, 2019, pp. 38, 80) staat dat een duaal beoordelingsteam bestaat uit twee van de volgende disciplines: Een arts (AIOS of ANIOS), een HBO-opgeleid verpleegkundige met minimaal twee jaar ervaring in de acute GGZ en relevante bijscholing (bijvoorbeeld een spv'er), een verpleegkundig specialist GGZ en/of een psychiater. De achterwacht wordt te allen tijde door de psychiater/regiebehandelaar ingevuld. De psychiater/regiebehandelaar is verantwoordelijk voor besluiten die volgen uit de beoordeling en voor het in gang zetten van de behandeling.

gebracht. In deze laatste situatie kan er voor het vervoer een beroep gedaan worden op de persoon zelf, zijn of haar netwerk of een taxi (Vernimmen & Barendse, 2018, p. 9). Indien geïndiceerd is dat dit niet mogelijk is, is de Regionale Ambulance Voorziening (RAV) wettelijk verantwoordelijk voor het vervoer van patiënten rondom psychiatrische beoordeling (Ambulancezorg Nederland, 2021, p. 13). De RAV kan voor deze situaties besluiten meldingen uit te besteden aan een onderaannemer, zoals de GGZ Vervoersdienst (Ambulancezorg Nederland, 2021, p. 19; GGZ standaarden, 2019, p. 56). In principe vervoert de politie de persoon alleen maar als er sprake is van een strafbaar feit. Indien er sprake is van agressie of onveiligheid geeft de politie, op verzoek, ondersteuning bij het vervoer (Vernimmen & Barendse, 2018, p. 9). Daarnaast kan de crisisdienstmedewerker ook een beroep doen op de politie in acute, onveilige situaties die bijvoorbeeld voorafgaand of tijdens een beoordeling ontstaan, waarbij de crisisdienstmedewerker, geen controle meer heeft over die situatie (Vernimmen & Barendse, 2018, p. 3), of onveiligheid hierin verwacht.

De crisisdienstmedewerker maakt tijdens de triage gebruik van de ggz-triagewijzer. Met behulp van dit instrument maakt de crisisdienstmedewerker, op basis van de kenmerken van de persoon en de omgeving, een inschatting of er sprake is van een crisis, de urgentie en de inzet van hulpverlening. Per urgentiegraad (U1 t/m U5 code) wordt in de triagewijzer aangegeven bij welke kenmerken van de persoon in crisis welke hulpverlening nodig is en wat de gewenste aanrijtijd is (GGZ standaarden, 2019, p. 14). Het domein van de crisisdienst heeft betrekking op urgentiegraad U2 (spoed, maximaal 1 uur tot start beoordeling), U3 (dringend, maximaal 4 uur tot start beoordeling) en U4 (preventie van escalatie, maximaal 24 uur tot start beoordeling) (De Lange & Kroon, 2018, p. 13)⁴. De triage wordt bij Altrecht gedaan door een triagist⁵ of een sociaal-psychiatrisch verpleegkundige met acuut psychiatrische hulpverleningsfunctie (spv'er met aph-functie). Alleen spv'ers maken onderdeel uit van het eerdergenoemde beoordelingsteam.

Naast het samenwerken in acute situaties vindt er ongeveer 1 keer per drie maanden een structureel overleg plaats tussen vaste vertegenwoordigers vanuit de basisteams van de politie-eenheid Midden-Nederland, de crisisdienst van Altrecht en de GGZ Vervoersdienst. In dit overleg worden klachten besproken die medewerkers bij deze vertegenwoordigers hebben ingediend. Zowel in de generieke module acute psychiatrie (GGZ standaarden, 2019, p. 34) als in het convenant tussen Altrecht en politie-eenheid Midden-Nederland (Vernimmen & Barendse, 2018, p. 6) wordt benadrukt dat tijdens de acute, onveilige situaties geen discussie gevoerd wordt tussen de medewerkers. Mogelijke discussies over taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden of onvrede over het optreden van een van de

⁴ Bij U1 gaat het om een levensbedreigende situatie voor persoon of omgeving. Dit vergt de inschakeling van ambulance of politie. Bij U5 gaat het om preventie van escalatie, waarbij een behandelaar, huisarts of GGD-meldpunt ingeschakeld kan worden. Inzet van de crisisdienst kan geboden zijn als de persoon niet onder GGZ-behandeling is. (De Lange & Kroon, 2018, p. 13).

⁵ Een triagist is een BIG geregistreerde verpleegkundige met minimaal HBO werk- en denkniveau en minimaal twee jaar ervaring in de acute ggz, die een opleiding heeft doorlopen om de ggz-triagewijzer te hanteren (GGZ standaarden, 2019, p. 33).

partijen kunnen worden geuit bij de vaste vertegenwoordigers van dit overleg. Zij bepalen of het ter bespreking in het structurele overleg wordt ingebracht.

Zoals eerder beschreven richt dit onderzoek zich op locatie Nieuwegein van basisteam Lekpoort. Onder dit basisteam vallen drie gemeenten: Houten, Nieuwegein en Vijfheerenlanden. Er is voor Nieuwegein gekozen omdat deze gemeente de meeste inwoners heeft: 63.036 ten opzichte van 50.223 in Houten en 57.829 in Vijfheerenlanden in 2021 (CBS, z.d.). Daarnaast valt een deel van de gemeente Vijfheerenlanden (Leerdam) onder een andere GGZ-regio en blijkt uit het politiesysteem dat Nieuwegein meer E33-meldingen ten opzichte van Houten heeft, namelijk 434 (2021) en 403 (2020) ten opzichte van 199 (2021) en 276 (2020) in Houten (persoonlijke communicatie, 19 november 2022). De crisisdienst van Altrecht bestaat uit twee locaties: Utrecht en Zeist. De locatie in Utrecht is 24/7 open, de locatie in Zeist van maandag t/m vrijdag tijdens kantooruren. De telefonische meldingen komen via locatie Utrecht binnen, maar beoordelingen vinden zowel in Utrecht als Zeist plaats. De meeste crisisdienstmedewerkers uit Zeist draaien ook triage- en beoordelingsdiensten tijdens avond-, nacht- en weekenddiensten in Utrecht. In 2019 zijn er 581 politiemeldingen door de crisisdienst getrieerd, waarvan 67% vervolgens leidde tot een beoordeling. In 2020 gaat het om 642 politiemeldingen en 77% beoordelingen (persoonlijke communicatie, 6 maart 2023)⁶.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk twee worden wetenschappelijke theorieën beschreven die relevant zijn voor de beantwoording van de centrale onderzoeksvraag en daarbij behorende deelvragen. In hoofdstuk drie geef ik een verantwoording over de onderzoeksmethodiek, de respondentselectie, de onderzoeksethiek en datamanagement en over de methodologische kwaliteit van dit onderzoek. Tevens licht ik in dit hoofdstuk mijn rol als onderzoeker toe. Omdat het perspectief en de betekenisgeving van de politie- en crisisdienstmedewerkers centraal staan in dit onderzoek, beschrijf ik in hoofdstuk vier eerst de bevindingen vanuit de gesprekken met hen. Vervolgens worden in hoofdstuk vijf deze bevindingen geanalyseerd aan de hand van de wetenschappelijke theorieën uit hoofdstuk twee. Tot slot wordt in hoofdstuk zes antwoord gegeven op de centrale onderzoeksvraag en bijbehorende deelvragen, waarna aanbevelingen worden gedaan en een methodologische reflectie wordt gegeven.

Dit onderzoek richt zich op de samenwerking in acute, onveilige situaties tussen medewerkers van de crisisdienst van Altrecht en locatie Nieuwegein van basisteam Lekpoort. Bij de politie gaat het hierbij om de functie van medewerker incidentafhandeling. Zoals eerder beschreven vindt de triage plaats door zowel triagisten als spv'ers met aph-functie. Doordat de meerderheid van de medewerkers spv'er is en deze medewerkers zowel

⁶ De meldingen zijn exclusief meldingen vanuit het politiecellencomplex in Houten. Bij deze meldingen gaat het om personen die door de politie aangehouden zijn en vallen in het systeem van de crisisdienst onder meldingen van het OM. Doordat er in 2021 een systeemwijziging bij de crisisdienst heeft plaatsgevonden, zijn de cijfers van 2020 en 2019 weergegeven.

triage als beoordelingen doen, is besloten om dit onderzoek op deze functie te richten. Voor de leesbaarheid worden onderstaand de termen van 'crisisdienstmedewerker' en 'politiemedewerker' voor deze functies gehanteerd. Daar waar 'hij' staat kan ook 'zij' bedoeld worden en omgekeerd.

2. Theoretisch kader

Onderstaand worden meerdere theoretische concepten beschreven die relevant zijn voor de beantwoording van de centrale onderzoeksvraag en deelvragen van dit onderzoek. De eerste paragraaf beschrijft meerdere theorieën die gericht zijn op de definitie en de rol van taal en betekenisgeving binnen een organisatie. Vervolgens wordt in de tweede paragraaf gekeken naar de rol van taal en betekenisgeving in de acute, onveilige situaties waarin de politie en crisisdienst samenwerken. In de derde paragraaf wordt dieper ingegaan op de rol van taal en betekenisgeving in het handelen van medewerkers.

2.1 Taal en betekenisgeving binnen een organisatie

In deze paragraaf wordt ingegaan op de definitie van taal en betekenisgeving en de rol van deze twee concepten binnen een organisatie. Allereerst komen theorieën aan bod met betrekking tot het concept taal. Vervolgens wordt het concept van betekenisgeving uitgelegd, waarbij tevens een koppeling gemaakt wordt naar de rol van taal in het betekenis geven.

Taal

In meerdere wetenschappelijke theorieën wordt over taal binnen een organisatie geschreven. Allereerst zijn er theorieën waarbij taal vaak omschreven wordt als een onderdeel van een organisatiecultuur. Zo schaat Yanow (1996, in Vermeulen & Koster, 2011, p. 195) taal onder de symbolen van een organisatie, waarbij zij taal opsplijt in metaforen, jargon en verhalen. Martin (2004) verwoordt jargon als “the special language of organizational initiatives” (p. 2). Schein (1992, in Vermeulen & Koster, 2011, p. 197) beschouwt taal als een ‘artefact’ van een organisatiecultuur en Weick (1995, pp. 3-4) verwoordt hoe organisaties hun eigen taal en symbolen hebben. In deze theorieën wordt beschreven hoe personen binnen een organisatie, maar ook vanuit beroepsgroepen en binnen domeinen, een bepaalde taal meekrijgen en hierin gesocialiseerd worden (Martin, 2004; Schein, 1992, geciteerd in Vermeulen & Koster, 2011, p. 198; Vermeulen & Koster, 2011; Weick, 1995).

Daaropvolgend kan men ook kijken naar taal als een specifiek onderdeel van de interactie en communicatie tussen mensen (Deline, 2019; Weick, 1995; Weick et al., 2005). Tijdens de interactie en communicatie spreken mensen woorden naar elkaar uit. Weick (1995, p. 106) omschrijft bijvoorbeeld hoe “words constrain the saying that is produced” en Weick et al. (2005, p. 413) benoemen hoe communicatie tussen mensen plaatsvindt “in interactive talk”, waarbij gebruik gemaakt wordt van “resources of language”. Deline (2019, pp. 40-43) haalt daarbij de dubbele interactie die tussen medewerkers in een organisatie ontstaat aan en waarmee de medewerkers gezamenlijk een sociale realiteit construeren. Ze refereert hierbij aan het dubbele-interactie model van Weick (1979) die uit drie fasen bestaat: “. . . a message sent, a behavioral interpretation of the message, and, finally, an interpretation of the behavioral interpretation” (Deline, 2019, p. 40). Een actie van uitgesproken woorden van de ene medewerker bewerkstelligt een interpretatie en vervolgens actie van de andere medewerker, waarna ook die actie weer door de ander geïnterpreteerd wordt.

Betekenisgeving

In zijn 'sensemaking-theorie' haalt Weick (1995) aan dat betekenisgeving een rol speelt in deze interactie en communicatie tussen mensen. De eerdergenoemde theorieën benadrukken ook hoe er achter taal allerlei betekenissen schuilgaan (Schein, 1992, geciteerd in Vermeulen & Koster, 2011, p. 197; Vermeulen & Koster, 2011; Weick, 1995; Weick et al., 2005). Volgens Vermeulen en Koster (2011, p. 195) is taal maar het "topje van de ijsberg". Weick (1995) gebruikt in zijn theorie specifiek het woord 'sensemaking', waarmee hij letterlijk "the making of sense" bedoelt (Weick, 1995, pp. 4-5). Met 'the making' laat Weick (1995) ook zien hoe hij het als een continu proces ziet, of ook wel een ". . . ongoing accomplishment that takes form when people make retrospective sense of situations in which they find themselves and their creations" (p. 15). Naast "*ongoing*" haalt hij met *retrospectief* een tweede kenmerk van 'sensemaking' aan, waarmee bedoeld wordt dat men aandacht en woorden geeft aan dat wat al geweest is (Weick, 1995, pp. 25-26). Daarbij beschrijft hij een derde kenmerk, namelijk hoe mensen bepaalde signalen, of ook wel '*cues*', uit gesprekken of situaties halen. Daarbij verwoordt hij '*cues*' als: "simple, familiar structures that are seeds from which people develop a larger sense of what may be occurring" (Weick, 1995, p. 50). Hierbij is het proces meer gericht op het verkrijgen van een *plausibel dan een nauwkeurig beeld van de situatie* (een vierde kenmerk) en daarmee geven mensen ook aan wie zij (willen) zijn. Hiermee is het *gefundeerd in hun identiteitsconstructie*, een vijfde kenmerk van 'sensemaking'. Zo schrijft Weick (1995): "What the situation means is defined by who I become while dealing with it or what and who I represent" (p. 24). De identiteitsconstructie wordt onder andere gevormd, en kan veranderen, door interactieprocessen met anderen. Sensemaking is hierdoor ook echt een *sociaal* proces (een zesde kenmerk). Het ontstaat in de interactie met anderen (Weick, 1995, pp. 39-40). Tot slot speelt daar, als zevende en laatste kenmerk, ook de omgeving een rol. Door de woorden die men uitspreekt creëert men een omgeving of werkelijkheid, maar vervolgens benoemt Weick (1995, p. 34) ook hoe "those environments create them". Hierbij verwoordt Weick (1995) ook de rol van actie, of het uitspreken van woorden: "action is a precondition for sensemaking as, for example, when the action of saying makes it possible for people to then see what they think" (p. 30). Hij noemt dit ook wel '*enactment*': door te praten beschrijft men niet alleen een werkelijkheid, maar creëert men ook een werkelijkheid (Weick, 1995, p. 30).

Totstandkoming betekenisgeving

Zoals bovenstaand verwoord proberen mensen signalen of '*cues*' uit situaties of gesprekken te halen. Hierbij spelen bestaande referentiekaders, ook wel '*frames*' genoemd, een rol (Weick, 1995, pp. 110-111). Deze '*frames*' worden gevormd door momenten van socialisatie in het verleden. Weick (1995) verwoordt daarnaast de connectie die noodzakelijk is bij het '*frame*' en de '*cue*': "a cue in a frame is what makes sense, not the cue alone or the frame alone" (p. 110). Als iemand een verbinding tussen het '*frame*' en de '*cue*' kan leggen, wordt er volgens Weick betekenis gegeven. Een interpretatie wordt door Weick (1995, pp. 13, 16) daarbij als een uitkomst van dit proces gezien en de gesproken taal als een metafoor van

deze interpretatie. De interpretatie maakt hierdoor onderdeel uit van de betekenisgeving (Weick, 1995, p. 13). Daarnaast spelen 'selectie' en 'retentie' ook een rol. Tijdens de situaties of gesprekken selecteren mensen waar zij wel of niet aandacht aan geven, bijvoorbeeld door signalen te categoriseren of te bepalen met welke signalen zij wel of niet gaan dealen c.q. negeren (Weick et al., 2005, p. 414). Vervolgens worden positieve en negatieve uitkomsten van het interactieve proces opgeslagen in een gemeenschappelijk geheugen of 'frame'. Dit wordt ook wel 'retentie' genoemd (Czarniawska, 2005, p. 269; Weick et al., 2005, p. 414). Dit frame dient vervolgens als "a source of guidance for further action and interpretation" (Weick et al., 2005, p. 414). Als een gebeurtenis of een interruptie van een "ongoing flow" niet opgelost kan worden vanuit een bestaand 'frame', start een proces van 'sensemaking' (Weick, 1995, pp. 4, 86, 100, 109). Hierin spelen de meerdere, verschillende meningen en betekenissen die ontstaan zijn een rol (Weick, 1995, pp. 94-95). Zo schrijft Czarniawska (2005): "when there is no frame or at least no obvious connection presents itself, one has to be created" (p. 271).

Vocabulaires

Naast dat uitkomsten van een interactie worden opgeslagen in een 'frame', zijn de 'frames' ook gevormd door verschillende 'vocabulaires'. Weick (1995, p. 109) benadrukt de rol van deze vocabulaires in het 'sensemakingsproces'. De 'frames' bevatten 'cues' die mensen gebruiken in allerlei situaties, waardoor zij bijvoorbeeld in bepaalde situaties denken 'zo doen we dat hier' of 'daar gebeurt het weer'. Weick (1995, pp. 107-132) benoemt zes verschillende vocabulaires die een rol spelen in de wijze waarop mensen naar een situatie kijken en interpreteren en daarmee ook hun handelen sturen. Zo benoemt Weick (1995) '*vocabularies of society*' waarin ideologieën een rol spelen: "Thus ideologies combine beliefs about cause-effect relations, preferences for certain outcomes, and expectations of appropriate behaviors" (p. 111). Naast dat deze ideologieën als een filter voor mensen werken om situaties te simplificeren, zijn de normen en waarden die uit deze ideologieën voortkomen daarmee tegelijkertijd "influential filters" (Weick, 1995, p. 111).

Daarnaast verwoordt hij bij '*vocabularies of organization*' drie vormen van controle (Perrow, 1986, geciteerd in Weick, 1995, p. 113). Naast controle door directe supervisie en controle door programma's en routines is er een derde vorm van controle, ook wel "third-order controls". Hierbij gaat het om stilzwijgende, voor juist gehouden opvattingen binnen een organisatie, die "influence the premises people use when they diagnose situations and make decisions" (Weick, 1995, p. 113). Deze opvattingen hebben een "early influence" in het 'sensemakingsproces', zijn in staat om het proces daarmee al 'in te kleuren' en geven structuur aan niet routinematig werk (Weick, 1995, p. 115). Vervolgens spelen paradigma's vanuit het werk, ook wel '*vocabularies of work*' door Weick genoemd, een rol. Hierbij gaat het om gedeelde opvattingen over het werk, en daaraan verbonden "exemplars" die een juiste uitvoering van het werk geven (Weick, 1995, pp. 119-120). Weick (1995, p. 120) citeert hierbij Burke (1969, pp. 59-61): "These exemplars often take the form of representative anecdotes from which people induce an ongoing sense of what other events mean". Het

verschil ten opzichte van de twee eerdergenoemde vocabulaires is dat de paradigma's vanuit het werk volgens Weick meer "self-contained systems" (Morgan, 1980, p. 606, geciteerd in Weick, 1995, p. 118) zijn en "are capable of serving as alternate realities" (Martin & Meyerson, 1988, p. 93, geciteerd in Weick, 1995, p. 118). Daarnaast haalt Weick (1995, p. 120) 'theories of action' aan bij de '*vocabularies of coping*'. Daarmee wordt bedoeld hoe signalen uit de omgeving gefilterd en geïnterpreteerd worden, waarbij het stimuli-response paradigma een rol speelt. Deze set van assumpties speelt een rol in het beschrijven, maar ook in het voorspellen van het gedrag van mensen. Tot slot gaat hij met de '*vocabulaire of predecessors*' en de '*vocabulaire of sequence & experience*' in op de rol van tradities en verhalen binnen een organisatie (Weick, 1995, pp. 125-132). Hierbij worden tradities, verhalen en overtuigingen over gedragingen doorgegeven, die daarmee een rol spelen in het diagnosticeren van een situatie, in het bepalen en het aansturen van het huidige gedrag van medewerkers. Ze vormen daarmee een 'frame' die de uitkomst van een gebeurtenis bepaalt. Weick (1995) vat tot slot de rol van deze zes vocabulaires als volgt samen: ". . . because their content pervades organizations and color interpretations" (p. 132).

De rol van taal in het betekenis geven

Als je kijkt naar de specifieke rol van taal in het betekenis geven, dan benadrukken Weick et al. (2005) dat sensemaking is "an issue of language, talk, and communication. Situations, organizations, and environments are talked into existence" (p. 409). Weick et al. (2005, p. 409) citeren daarnaast ook Taylor en Van Every (2000, p. 275) die omschrijven hoe deze omstandigheden veranderen in ". . . a situation that is comprehended explicitly in words and that serves as a springboard to action". Weick (1995, p. 90) onderstreept daarbij het belang van taal in het betekenis geven:

. . . I will argue that the richness of one's language is a crucial resource in sensemaking, a suggestion that directly reflects the idea of requisite variety. Rich language affords rich reflective thought - the words I say affect the thoughts I form when I see what I've said.

Als er dus sprake is van verwarring of ambiguïteit tussen medewerkers is het volgens Weick (1995, pp. 185-187) van belang dat er ruimte is om hierover met elkaar in gesprek te gaan en samen een gezamenlijk 'frame' te construeren. Hiervoor is het van belang dat er, tijdens het gesprek, ruimte is voor meerdere interpretaties en discussie. Daarnaast blijft het zoals eerdergenoemd een "ongoing" proces van interactie: "There is always slippage between words and what they refer to. Words approximate the territory; they never map it perfectly. That is why sensemaking never stops." (Weick, 1995, p. 107).

Voorgaande alinea's laten zien hoe Weick van mening is dat mensen, door interactie met elkaar, een "geobjectiveerde werkelijkheid" maken (De Sonnaville, 2005, p. 133). Er is dus, volgens Weick, geen sprake van een objectieve werkelijkheid. Wat mensen als 'waar' beschouwen is het resultaat van die interacties en de uitgesproken woorden op dat moment, maar het is geen constante werkelijkheid. Afhankelijk van de context en het 'sensemakingsproces' tussen mensen kan de werkelijkheid van mensen zich ontwikkelen en variëren.

2.2 Taal en betekenisgeving in acute, onveilige situaties

Zoals beschreven in hoofdstuk 1 werken crisisdienst- en politiemedewerkers samen in crisissituaties waarin personen met psychische problemen en/of verslavingsproblematiek een overtreding begaan, overlast geven of hulpverlening nodig hebben (Abraham & Nauta, 2014, p. 3). Onderstaand worden theorieën besproken die ingaan op de rol van taal en betekenisgeving in crisissituaties. Allereerst wordt ingegaan op de definitie van een crisissituatie en de rol van taal en betekenisgeving hierin gezien vanuit Weick (1988) en de crisismanagementliteratuur. Vervolgens worden relevante bevindingen met betrekking tot taal en betekenisgeving vanuit literatuur besproken die gaan over de samenwerking van de politie en de crisisdienst met deze doelgroep in Nederland.

Zo heeft Weick (1988) gekeken naar de rol van 'sensemaking' in crisissituaties binnen een organisatie. Hierbij karakteriseert hij crisissituaties als "low probability/high consequence events that threaten the most fundamental goals of an organization" (Weick, 1988, p. 305). Hierbij constateert hij dat er vanwege de lage waarschijnlijkheid een spanning in deze situaties ontstaat met betrekking tot 'sensemaking': "Because of their low probability, these events defy interpretations and impose severe demands on sensemaking. The less adequate the sensemaking process directed at a crisis, the more likely it is that the crisis will get out of control." (Weick, 1988, p. 305). Het vraagt daarmee een gevaarlijke actie van de medewerker om in zo'n situatie de tijd te nemen voor het 'sensemakingsproces'. Hij verwoordt hierbij ook hoe medewerkers "know what he is facing until he faces it" en hoe dat wat je in zo'n situatie onderneemt invloed heeft op hoe je naar de situatie kijkt (Weick, 1988, pp. 105-106). Zoals eerder beschreven creëren mensen door te handelen een werkelijkheid, ook wel 'enactment' genoemd. Weick (1988, p. 307) omschrijft hoe in deze situaties 'frames' vanuit eerdere werksituaties een rol spelen in het interpreteren van en de verwachtingen over de huidige situatie. Deze referentiekaders sturen daarmee het handelen in zo'n situatie (Weick, 1988, p. 307).

Als men theorieën vanuit de crisismanagementliteratuur bestudeert, definiëren Rosenthal et al. (1989, in Rosenthal et al., 2001, pp. 6-7) een crisis als "a serious threat to the basic structures or the fundamental values and norms of a system, which under time pressure and highly uncertain circumstances necessitates making critical decisions". Boin et al. (2013) halen, in hun onderzoek naar leiderschap in crisissituaties, ook sensemaking aan. Hierbij benoemen zij, net als Weick, hoe lastig het is om in deze situaties tot een "collective understanding of the nature, characteristics, consequences, and potential scope and effects of an evolving threat" te komen (Boin et al., 2013, p. 82). Volgens hen blijkt uit de literatuur dat mensen het in deze situaties van stress en onzekerheid lastig vinden om informatie te verwerken en te delen (Reason, 1990; Kahneman, 2011; Coates, 2012, geciteerd in Boin et al., 2013, p. 82).

In de voorgaande theorieën wordt met name gesproken over crisissituaties binnen een organisatie of tussen organisaties, maar waarbij het in beide gevallen gaat om situaties met

een lage waarschijnlijkheid. De samenwerking tussen de politie en de crisisdienst met betrekking tot deze doelgroep heeft een hogere waarschijnlijkheid (zie het aantal meldingen in paragraaf 1.4). Als men kijkt naar literatuur gericht op deze samenwerking in Nederland, dan beschrijven Stigter-Outshoven et al. (2021) 'crisis' vanuit het perspectief van de persoon met mogelijk psychische problemen. Zij verwoorden in hun onderzoek, gericht op de zienswijze op het verblijf in een politiecel als interventie in dit soort crisissituaties, hoe crisisdienstmedewerkers, agenten en patiënten dezelfde definitie hanteren voor deze personen in een crisis, namelijk "losing grip or being unable to cope with the situation without the help of others" (p. 1739). Zij benoemen daarbij hoe eenieder daar zijn eigen vocabulaire voor gebruikt: "no control, not enough coping, not making adequate decisions". Ook al is er een gedeelde definitie van 'crisis', dit houdt volgens Stigter-Outshoven et al. (2021, p. 1739) niet in dat er automatisch ook een "mutual sense of urgency among stakeholders in several case scenarios" is. Agenten uitten in dit onderzoek hoe zij, volgens hen, niet altijd serieus genomen of behandeld werden in hun observaties of het verzoek voor hulp aan de crisisdienst. Ze benoemen hoe zij afhankelijk van anderen zijn voor het beoordelen of bieden van hulp of mentale zorg. Daarnaast benoemen de auteurs dat het de vraag is of de politie en de crisisdienst hetzelfde conceptuele framework gebruiken. Zo schrijven zij over het nemen van besluiten in deze crisissituaties: ". . . most emergency decisions in these situations seem to be driven by working procedures, logistic capacity, tacit knowledge, and personal assumptions" (Stigter-Outshoven et al., 2021, p. 1740).

Daarnaast zijn er twee onderzoeken die specifiek keken naar de samenwerking van de crisisdienst en de politie in deze acute, onveilige situaties in Nederland. In deze onderzoeken komt ook de rol van taal en betekenisgeving naar voren. Brethouwer (2017) onderzocht de samenwerking tussen de politie en de crisisdienst van Altrecht, waarbij zij zich richtte op de belemmerende of bevorderende factoren in die samenwerking. Zij benoemt hoe elk beroep een eigen jargon ontwikkelt met als doel een effectieve communicatie tussen collega's mogelijk te maken (Brethouwer, 2017, p. 8). Volgens haar kan er spraakverwarring ontstaan doordat partijen met een verschillende achtergrond aan elkaar zijn overgeleverd (Kaats & Opheij, 2012, geciteerd in Brethouwer, 2017, p. 8). Ze haalt ook Weick (1995) hierbij aan, waarbij zij als voorbeeld geeft dat beroepen mogelijk verschillende woorden gebruiken om hetzelfde aan te duiden of dezelfde woorden gebruiken met een heel verschillende betekenis. In dit onderzoek kwam 'communicatie' als belangrijke factor naar voren. Zij benoemt dat de communicatie soms voor een belemmering kan zorgen, omdat de politie en de crisisdienst een andere taal spreken en daarbij ook andere definities hanteren. Hierbij geeft ze het voorbeeld dat de politie personen met verward gedrag ziet als personen die overlast geven, terwijl de crisisdienst het meer ziet als "gedrag dat is ingegeven door een beleving die niet klopt met de realiteit" (Brethouwer, 2017, p. 30). Volgens haar speelt hierin een rol dat de politie en crisisdienst "situaties vanuit hun eigen taakopvatting bekijken en beredeneren" (Brethouwer, 2017, p. 30). Volgens Brethouwer (2017, p. 44) draagt het verbeteren van de communicatie tussen de politie en de crisisdienst en het leren van elkaars

taal over het algemeen bij tot een betere samenwerking. Ze constateert dat de communicatie in de afgelopen jaren van een meer belemmerende factor veranderd is in een meer bevorderende factor (Brethouwer, 2017, p. 31). Volgens haar is er beter inzicht in elkaars taal, vaker (doel)gerichter overleg en zijn er manieren ontwikkeld om “. . . vooruit te gaan denken en met de andere partij mee te gaan denken”, zoals een aantekening van contactgegevens van betrokken hulpverleners in het politiesysteem bij de desbetreffende burger. Over het algemeen komen volgens haar de crisisdienst- en politiemedewerkers er samen in goed overleg wel uit.

Daggenvoorde et al. (2022) hebben ook deze samenwerking onderzocht, maar dan met een andere crisisdienst in Nederland. In hun bevindingen benoemen zij hoe twee zeer verschillende beroepen gedwongen worden om samen te werken en hoe deze samenwerking een uitdaging is. Volgens hen veroorzaken verschillende visies en verwachtingen frustraties in de samenwerking. Zo wil de politie een zo snel mogelijke deelname van de crisisdienst in dit soort situaties. De crisisdienst wil toegankelijk zijn voor de politie en een grote verscheidenheid aan problemen adequaat identificeren, maar kan niet alle problemen oplossen. Hierbij zijn er, volgens de crisisdienstmedewerkers, ook tekortkomingen in een adequate opvolging vanuit andere zorginstellingen. Daggenvoorde et al. (2022) benoemen ook een aantal thema's die betrekking hebben op de rol van taal en betekenisgeving. Allereerst wordt verwoord hoe 'verward gedrag' een "misleading catch-all term" is (Daggenvoorde et al., 2022, p. 651). Volgens hen is de politie tevreden met deze term omdat het duidelijk maakt dat de GGZ een leidende rol moet hebben. De crisisdienstmedewerkers vinden de definitie van 'personen met verward gedrag' daarentegen te alomvattend. Het gedrag kan door verschillende problemen en oorzaken komen die om een andere benadering vragen. Volgens Daggenvoorde et al. (2022) zeggen crisisdienstmedewerkers: “. . . it is regrettable that the term 'persons with confused behavior' has created the incorrect notion that every confused person is a psychiatric patient" (p. 651). Bij de thema's over 'taakdefinitie', 'wederzijdse verwachtingen' en 'gevoel van urgentie' komen verschillen in betekenisgeving naar voren. Volgens de politie vraagt het veel van hun tijd om te wachten op het vervoer van een persoon naar de crisisdienst en om soms voor de veiligheid erbij te blijven. Het wachten voelt daarnaast voor de politie soms als 'verloren tijd'. Capaciteitstekorten bij de politie spelen ook een rol hierin. Daarbij vindt de politie het volgens Daggenvoorde et al. (2022, p. 652) niet hun taak om voor mensen met verward gedrag te zorgen. De crisisdienst vindt dat de politie dit wel als een essentieel onderdeel van hun werk moet zien om eerste hulp hierin te bieden. Daarnaast verwoorden zij een onjuiste verwachting van de politie over de aanrijdtijd van de crisisdienst. Het verschil van de spoedmelding van de politie met een norm van 15 minuten qua aanrijdtijd en de urgentiecode 2 met een norm van 1 uur bij de crisisdienst speelt hierin een rol. De politie benoemt hoe zij de crisisdienst binnen 15 minuten en een half uur verwachten, ook omdat de crisisdienst dan de hectiek kan zien die speelt en wat de politie en de omgeving van de desbetreffende persoon ervaren (Daggenvoorde et al., 2022, p. 652). Bij het thema 'wederzijdse

verwachtingen' komt naar voren hoe de politie van mening is dat de crisisdienst onvoldoende de uitkomst van een beoordeling uitlegt. Dit speelt bijvoorbeeld in situaties waarin de crisisdienst aan de politie het advies geeft om “. . . to ignore certain behaviour, such as suicidal behaviour”, maar dit voor de politie niet werkbaar is (Daggenvoorde et al., 2022, p. 652). Als er problemen in de samenwerking zijn geven beide partijen aan dat het probleem niet ter plaatse bediscussieerd wordt. Zij verlaten beide ontevreden de situatie en uiten hun frustraties aan het management. Gebrek aan tijd, weinig vertrouwen in de uitkomst en het lastig kunnen bereiken van de andere partij worden als redenen benoemd voor het niet bespreken. De politie benoemt hoe het wel uiten van hun ongenoegen binnen de eigen organisatie bijdraagt aan een negatief beeld over de crisisdienst.

2.3 Rol van taal en betekenisgeving in het handelen

In de voorgaande paragrafen stonden de concepten van taal en betekenisgeving centraal, zowel binnen een organisatie als tijdens acute, onveilige situaties waarin de politie en de crisisdienst samenwerken. In deze paragraaf wordt specifiek gekeken naar de rol van taal en betekenisgeving in het handelen van medewerkers, zowel vanuit de theorie van Weick (1995) als vanuit literatuur gericht op de samenwerking tussen de politie en de crisisdienst.

In paragraaf 2.1 kwam al de rol van actie naar voren (Weick, 1995, p. 30). Het uitspreken van woorden roept bij mensen een betekenis en interpretatie op, waarna dit tot reacties en acties leidt (Weick, 1995, pp. 4, 8). Hierbij is het belangrijk om in ogenschouw te nemen dat mensen door het uitspreken van woorden niet alleen hun omgeving of situaties interpreteren, maar ook creëren (Vermeulen & Koster, 2011; Weick, 1995). Zoals eerder beschreven noemt Weick (1995, pp. 30-38) dit 'enactment'. Volgens Vermeulen en Koster (2011, p. 191) kan men door het gebruik van specifieke woorden de werkelijkheid 'framen' en daarmee sturen of naar de hand zetten. Ook Brethouwer (2017, p. 39) haalt dit in haar onderzoek aan. Uit haar bevindingen komt naar voren hoe zowel crisisdienst- als politiemedewerkers in deze acute, onveilige situaties een vorm van manipulatie van de feiten toepassen in het eigen voordeel. Hierbij wordt soms de vraagstelling of het antwoord door hen aangepast. Zo kan de politie in de communicatie de mate van dronkenschap van een burger bagatelliseren, zodat de crisisdienst een beoordeling komt doen. De crisisdienstmedewerker doet een aanpassing in zijn of haar communicatie als er assistentie van de politie nodig is bij het betreden van een woning (er wordt geen verdere toelichting of citaat over deze situatie beschreven door Brethouwer). Daggenvoorde et al. (2022, p. 653) halen ook een voorbeeld aan waarin agenten “. . . stir up the person to show the MCT [crisisdienst] the case's severity and the need for hospitalization”. De agenten geven hierbij aan dat zij het zelf ook afkeuren dat zij dit doen, maar dat zij soms geen alternatief zien om de urgentie en de noodzaak voor opname van een persoon te verduidelijken (Daggenvoorde et al., 2022, p. 653).

Tot slot is het bij het kijken naar de rol van taal en betekenisgeving in het handelen van belang om oog te houden voor de ambiguïteit tussen medewerkers van een organisatie in

deze samenwerking. Symbolen, zoals taal, zijn multi-interpretabel en kunnen bij verschillende mensen in verschillende situaties andere betekenissen oproepen (Alvesson, 2013; Martin, 2004; Vermeulen & Koster, 2011; Weick, 1995). Weick (1995) heeft ook oog voor zowel het gemeenschappelijke als het ambigue deel in betekenisgeving. Zo citeert hij Walsh & Ungson (1991, in Weick, 1995): “An organisation is a network of intersubjectively shared meanings that are sustained through the development and use of a common language and everyday social interaction” (pp. 38-39). Maar daarnaast benadrukt hij dat er niet altijd gedeelde betekenisgeving hoeft te zijn. Hierbij haalt hij een voorbeeld aan waarin een presentatie die door twee medewerkers van een organisatie wordt bijgewoond verschillend geïnterpreteerd wordt: “One “participated in a most exciting encounter between the wisdom of practice and curiosity of theory”, whereas the other “took part in a extremely boring meeting with an elderly gentleman who told old jokes” (Czarniawska-Joerges, 1992, geciteerd in Weick, 1995, p. 42). Ook al gingen zij naar dezelfde bijeenkomst hebben zij deze presentatie anders geïnterpreteerd en van betekenis voorzien. Naast gezamenlijke interpretaties, betekenissen en referentiekaders kunnen er in bepaalde situaties verschillen tussen mensen, en daarbij dus ook tussen collega's, in het betekenisgeven en daarmee in het handelen zijn. Daggenvoorde et al. (2022, p. 652) halen ook aan hoe de samenwerking sterk afhankelijk is van de persoonlijke en professionele kwaliteiten van de politie- en crisisdienstmedewerker. Hierbij hangt het volgens hen ook samen met de mate waarin de medewerker de situatie als een gezamenlijk probleem ziet en de bereidheid om samen te werken. Het laat zien hoe naast gezamenlijke referentiekaders van medewerkers van een organisatie ook individuele referentiekaders een rol spelen in deze interactie en in het handelen van deze medewerkers in acute, onveilige situaties. Deze referentiekaders zijn gevormd door individuele momenten van socialisatie in het verleden van deze crisisdienst- en politiemedewerkers. Hierdoor is het betekenisgeven in deze acute, onveilige situaties afhankelijk van de specifieke referentiekaders van de betrokken crisisdienst- en politiemedewerkers in de interactie en de daaruit voortkomende wijze van en verwachtingen over het handelen in die situatie. Weick (1995, pp. 185-187) benadrukt hierbij het belang om gezamenlijk over ambiguïteit te spreken en een gezamenlijk ‘frame’ met elkaar te construeren. Zo schrijft hij: “What will help them is a setting where they can argue, using rich data pulled from a variety of media, to construct fresh frameworks of action-outcome linkages that include their multiple interpretations. The variety of data needed to pull off this difficult task are most available in variants of the face to face meeting” (Weick, 1995, p. 186). Het laat zien hoe het van belang is dat bij ambiguïteit tijdens de interactie de betrokken politie- en crisisdienstmedewerkers met elkaar hierover spreken en tot een gezamenlijk referentiekader komen.

3. Methodologische verantwoording

In dit hoofdstuk geef ik een toelichting op de wetenschapsfilosofische benadering die ik heb gekozen. Daarnaast geef ik een verantwoording over de onderzoeksmethodiek, de respondentselectie, de onderzoeksethiek en datamanagement en over de methodologische kwaliteit van dit onderzoek.

3.1 Wetenschapsfilosofische positie

In dit onderzoek staat het perspectief en de betekenisgeving van de crisisdienst- en politiemedewerkers centraal. Daarom heb ik gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode vanuit een interpretatieve benadering met eerstepersoonsperspectief (Boeije & Bleijenbergh, 2019, pp. 21, 25). Risjord (2014, p. 10) verwoordt hoe bij een interpretatieve benadering het menselijk gedrag als complex en creatief gezien wordt. Het handelen is niet in wetten en causale verbanden uit te drukken (Risjord, 2014, pp. 213-214). De werkelijkheid wordt bij deze benadering geconstrueerd door de ervaringen en betekenissen die mensen aan sociale verschijnselen geven (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 21). Hierbij sluit het ook, zoals beschreven in hoofdstuk 2, aan bij de “geobjectiveerde werkelijkheid” die Weick omschrijft (De Sonnaville, 2005, p. 133). De werkelijkheid wordt gevormd door de interacties, uitgesproken woorden en betekenisgeving van mensen. Met een kwalitatieve methode van het observeren en het voeren van gesprekken kunnen de betekenissen van de crisisdienst- en politiemedewerkers worden opgehaald. Het gesprek biedt ruimte voor de unieke en subjectieve betekenis van iedere medewerker. Door deze gesprekken vervolgens te interpreteren kan ik vervolgens tot concepten komen die helpen om het menselijk gedrag en de sociale verschijnselen te begrijpen (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 21).

3.2 Onderzoeksmethoden

Om op basis van empirische bevindingen tot meer algemene theoretische uitspraken te komen (en daarmee de sociale verschijnselen te begrijpen), heb ik voor een inductieve onderzoeksmethode gekozen (Scheepers et al., 2016, p. 247). De empirische bevindingen heb ik met behulp van de theoretische concepten geduid, veralgemeniseerd en verklaard (Scheepers et al., 2016, p. 87). De onderzoeksmethode bestond uit drie fasen die onderstaand worden toegelicht.

Fase 1: document- en literatuurverkenning

De eerste fase had tot doel om kennis op te doen over het proces en de taakverdeling in deze samenwerking met betrekking tot personen met verward of onbegrepen gedrag en inzicht te krijgen in thema's die relevant zijn voor het onderwerp van taal in dit onderzoek. Hiervoor zijn verkennende gesprekken met de projectleider Acuat meldpunt en een teammanager van de crisisdienst bij Altrecht en de Operationeel Expert Zorg & Veiligheid van het politiebasisteam Lekpoort gevoerd. Daarnaast heb ik meerdere (beleids)documenten bestudeerd, zoals de generieke module acute psychiatrie (GGZ standaarden, 2019) en het convenant tussen Altrecht en de politie-eenheid Midden-

Nederland (Vernimmen & Barendse, 2018). Vervolgens heb ik aan de hand van meerdere zoektermen een literatuursearch gedaan, onder andere bij Google Scholar, Web of Science, Academic Search en PubMed. Hiervoor maakte ik in een zoekstring een combinatie van zoektermen op het gebied van taal (bijv. language, communication, miscommunication, communication barriers, misunderstanding), beroepen (zoals police, police officer, mental health care, emergency mental healthcare worker, psychiatric care, crisis intervention, mental health crisis) en type samenwerking (o.a. collaboration, interprofessional collaboration, intersectoral collaboration, interdisciplinary). Gedurende het onderzoek heb ik op meerdere momenten, ook tijdens de volgende twee fasen, nog aanvullend de literatuur verkend. Uit de literatuurverkenning kwam naar voren dat betekenisgeving een rol speelt bij het kijken naar taal. Daarnaast werd inzichtelijk dat met taal niet alleen een werkelijkheid beschreven, maar ook gecreëerd kan worden. Tevens bleek dat de 'sensemaking-theorie' van Weick (1995) en de andere theorieën en onderzoeken die in hoofdstuk 2 beschreven zijn, het meest aansloten bij het onderwerp van dit onderzoek en passend waren bij het onderzoeken van de interactie en de communicatie tussen politie- en crisisdienstmedewerkers in deze acute, onveilige situaties. Daarmee vormde deze verkenning vervolgens de basis voor de formulering van de drie deelvragen gericht op het ervaren van mogelijke taalverschillen en in welke situaties (deelvraag 1), welke betekenisgeving hieraan ten grondslag ligt (deelvraag 2) en het omgaan met deze mogelijke taalverschillen in het handelen (deelvraag 3). Deze drie thema's dienden als eerste richtinggevende begrippen, ook wel sensitizing concepts (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 39). Zij functioneerden daarmee als 'lens' voor het observeren van de praktijk (fase 2) en de interviews met de medewerkers (fase 3). Uit deze literatuurverkenning kwam ook een theoretisch concept qua methode voor het observeren naar voren. Dit concept wordt in de volgende alinea toegelicht.

Fase 2: observeren

In deze tweede fase stond het observeren van de praktijk centraal. Soms zijn er verschillen tussen wat mensen zeggen te doen en daadwerkelijk doen (Scheepers et al., 2016, p. 245; Weick, 1995, p. 123). De observaties boden mij de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de rol van taal in deze samenwerking door directe waarnemingen in de praktijk uit te voeren (Scheepers et al., 2016, p. 251). Tijdens het meelopen kon ik de taal horen die crisisdienst- en politiemedewerkers, telefonisch of op locatie, tijdens deze situaties naar elkaar en naar collega's uitspreken, zowel tijdens als na afronding van de samenwerking in een acute situatie. Daarnaast deed ik algemene kennis op over het dagelijkse proces van samenwerking en de gesproken taal in de organisatie. Doordat bij de crisisdienst niet uitgevraagd wordt bij welk basisteam de politiemedewerker werkzaam is, heb ik tijdens het meelopen telefoongesprekken meegekregen van medewerkers van meerdere basisteams binnen politie-eenheid Midden-Nederland.

Op basis van de literatuurverkenning heb ik voor het concept van 'shadowing' (McDonald, 2005; Meunier & Vasquez, 2008; Van der Weele & Bredewold, 2021) gekozen. McDonald (2005) definieert 'shadowing' als "a research technique which involves a researcher closely following a member of an organisation over an extended period of time" (p. 456). Van der Weele en Bredewold (2021, p. 341) en Meunier en Vasquez (2008, p. 181) benoemen dat de duur van meelopen afhankelijk is van de onderzoeksdoelen- en opzet en kan variëren van een dienst of dag tot een week, maand of jaar. McDonald (2005) definieert drie posities voor 'shadowing'. Met dit onderzoek sluit ik aan bij "shadowing as a means of understanding roles or perspectives" (McDonald, 2005, p. 464). Door met een medewerker mee te lopen kreeg ik inzicht in het perspectief van de crisisdienst- en politiemedewerker, in de acties, reacties en interacties en in gewoonten die de medewerker als 'taken for granted' neemt (Van der Weele & Bredewold, 2021, p. 341), die lastig te verwoorden zijn of mogelijk onbenoemd blijven (McDonald, 2005, p. 457). Kenmerkend voor 'shadowing' is het combineren van het observeren met korte interactie met de medewerker met wie je meeloopt. Van der Weele en Bredewold (2021) verwoorden het als: "on-the-go interviews and debriefing sessions, in which the participant is asked to clarify certain occurrences or to comment on and explain certain actions" (McDonald, 2005; Quinland, 2008, geciteerd in Van der Weele & Bredewold, 2021, p. 341). Voorafgaand aan het observeren heb ik op basis van de eerdergenoemde drie thema's en de literatuur een observatiemethode opgesteld met daarbij een tabel waarin ik onderscheid maakte tussen het beschrijven van wat ik zag en hoorde (behaviour/action) en welke betekenisgeving de medewerker hieraan gaf tijdens onze tussendoorgesprekken (purpose/meaning). De observatietabel is opgenomen in bijlage A.

Om het onderzoek uitvoerbaar en haalbaar te laten zijn, was vooraf gekozen voor het observeren tijdens zes diensten. Uiteindelijk heb ik in november 2022 tijdens drie diensten bij de crisisdienst en twee diensten bij de politie meegelopen. Doordat een politiemedewerker ziek was, ging de derde dienst (in de nacht) bij de politie niet door. Een dienst duurde ongeveer 8 uur. Om mogelijke verschillen tussen diensten te waarborgen, is voor het observeren gevarieerd in type dienst bij elke organisatie. Ik heb meegelopen bij twee dagdiensten en een avonddienst bij de triage van de crisisdienst en een avond- en ochtenddienst bij de politie. Oorspronkelijk was het plan om naast een triagedienst ook bij een beoordelingsdienst van de crisisdienst overdag en in de nacht mee te lopen. Dit liep uiteindelijk anders doordat er bij de beoordelingsdienst overdag geen beoordelingen waren waar de politie bij betrokken was. Hierdoor heb ik die dag meegelopen met een triagedienst van een andere crisisdienstmedewerker. In een telefonisch gesprek met de crisisdienstmedewerker over de beoordelingsdienst in de nacht kwam naar voren dat de medewerker dan vanuit huis werkt. Hierdoor zou ik het telefonische contact met de politie niet meekrijgen en hebben wij besloten dat ik tijdens een triagedienst van deze medewerker in de avond mee ging lopen.

Zowel bij de crisisdienst als bij de politie was er een dienst waarin er geen meldingen met betrekking tot deze samenwerking waren. Toevallig was het in beide gevallen de eerste dienst dat ik meeliep. Tijdens deze diensten deed ik veel kennis op over het algemene proces bij en de taal van de organisatie en sprak ik tussendoor met de medewerkers over eerdere situaties of algemeen over de rol van taal in deze samenwerking. Tijdens de andere diensten waren er wel situaties waarin crisisdienst- en politiemedewerkers samenwerkten. In de dagelijkse praktijk was er bij alle diensten voldoende ruimte om tussendoor gesprekken met de medewerkers te voeren. Tijdens deze gesprekken kreeg ik zowel inzicht in de (actuele of eerdere) gebeurtenissen als in wat het betekende voor de medewerker (Van der Weele & Bredewold, 2021, p. 341). Het bood mij ook de mogelijkheid om tijdens het gesprek mijn interpretatie van wat een medewerker zei te verifiëren (Van der Weele & Bredewold, 2021, p. 344).

Tijdens het meelopen bij de crisisdienst kon ik tijdens twee diensten plaatsnemen aan een bureau in de kamer waar twee triagisten/spv'ers aan het werk waren. Via een headset kon ik meeluisteren met de gesprekken van de medewerker met wie ik die dienst meeliep. Hierdoor hoorde ik zowel de taal van de crisisdienstmedewerker als de politiemedewerker tijdens het gesprek. Bij een van de diensten werkte de headset niet en zat ik tijdens gesprekken naast de medewerker met wie ik meeliep. Indien mogelijk zette de medewerker het gesprek op de luidspreker. Bij de twee politiediensten liep ik met een koppel van twee agenten mee. In situaties waarin de crisisdienst betrokken was, zette de politiemedewerker met wie ik meeliep de telefoon op de luidspreker zodra gebeld werd met de crisisdienst of was ik aanwezig bij de situatie waarin zij op locatie met de crisisdienst samenwerkten. De twee crisisdienstmedewerkers waarbij ik geen situaties had meegemaakt tijdens het meelopen gaven toestemming om opnamen van andere triagegesprekken met hen en de politie te beluisteren. Zoals eerdergenoemd waren er de eerste dienst bij de politie geen meldingen met de crisisdienst. De politiemedewerker met wie ik meeliep bleek geen eerdere ervaringen met de crisisdienst gehad te hebben. Hij gaf geen akkoord op mijn voorstel om een bepaalde periode een bodycam te dragen en daarmee beelden van toekomstige situaties op te nemen. De collega met wie hij een koppel vormde had wel eerdere situaties met de crisisdienst meegemaakt. Hierdoor is besloten om deze medewerker te interviewen.

Fase 3: semigestructureerde interviews

In de derde en laatste fase heb ik in december 2022 en januari 2023 semigestructureerde interviews afgenomen. Vooraf was bedacht om zes medewerkers te interviewen. Uiteindelijk heb ik vijf crisisdienst- en vijf politiemedewerkers geïnterviewd. Zoals eerdergenoemd werd een politiemedewerker ziek, waarna een andere politiemedewerker benaderd is om deel te nemen aan het interview. Doordat ik bij de crisisdienst onverwacht een triagedienst met een andere medewerker ging meelopen, is deze medewerker ook gevraagd om deel te nemen aan het interview. Daarnaast was er tijdens het meelopen met de politie een situatie op locatie waarbij de crisisdienst betrokken was. Uiteindelijk zijn naast de politiemedewerker

met wie ik meeliep ook de collega en de betrokken crisisdienstmedewerker in deze casus geïnterviewd. Hierdoor kreeg ik inzicht in alle perspectieven en betekenisgeving van de betrokken medewerkers en was daarmee ook het aantal geïnterviewde medewerkers per organisatie gelijk. Een interview duurde gemiddeld een uur. Deze interviews boden mij de mogelijkheid om dieper in gesprek te gaan over de rol van taal in de samenwerking en daarbij het perspectief en de mening van de medewerker op te halen. Doordat tijdens de diensten collega's aanwezig waren in de kamer en/of politieauto en het soms hectisch was door meerdere meldingen, ben ik in de interviews eerst algemeen nog in gesprek gegaan over de rol van taal in de samenwerking. Daarnaast kon ik tevens nog vragen of interpretaties uit de analyse van de observaties aan hen voorleggen en mijn interpretaties tijdens het interview verifiëren. In bijlage B is de topiclijst opgenomen, die wederom gebaseerd was op de drie eerdergenoemde thema's.

3.3 Respondentselectie

Op basis van de verkennende gesprekken en de literatuurverkenning in de eerste fase van dit onderzoek is voorafgaand aan het observeren en interviewen nagedacht over de respondentselectie. Om tot een variatie in deelname van medewerkers te komen en eventuele impact van mogelijke verschillen tussen hen mee te nemen, waren drie kenmerken opgesteld voor het benaderen van de medewerkers. Deze kenmerken dienden niet als doel voor een vergelijking, maar als een middel om meer te weten te komen over hoe verschillende medewerkers naar dit onderwerp kijken (Landman, 2015, p. 69). Onderstaand worden deze kenmerken toegelicht. Om anonimiteit van de deelnemende medewerkers te waarborgen, wordt per kenmerk een totaal van crisisdienst- en politiemedewerkers gegeven.

- Werkervaring: medewerkers die al langere tijd werkzaam zijn bij de desbetreffende organisatie en in die functie hebben al meer en mogelijk andere taal van de andere organisatie meegekregen dan medewerkers die kort werkzaam zijn in de organisatie. Er was spreiding in deelname van medewerkers die korte werkervaring hadden als spv'er of agent (2), middellange (3) en lange werkervaring (5). Hierbij is de volgende indeling aangehouden: 1 tot en met 3 jaar als kort, 4 tot en met 7 jaar als middellang en meer dan 8 jaar als lang. Voor de medewerkers bij de crisisdienst zijn alleen de jaren als spv'er bij de crisisdienst meegerekend. Bij de politie is gerekend vanaf start als agent.
- Wel of geen neventaken: bij beide organisaties hebben sommige medewerkers neventaken. Medewerkers met een neventaak hebben ook in andere niet-acute situaties een samenwerking met de GGZ of politie. Mogelijk hebben zij hierdoor ander inzicht of betekenisgeving dan medewerkers zonder een neventaak. Bij de politie hebben sommige medewerkers naast het draaien van diensten in de noodhulp nog een bepaald taakaccent. Doordat er weinig politiemedewerkers met taakaccent op het gebied van GGZ zijn en/of langdurig afwezig waren, is uiteindelijk ook de functie van wijkagent aan dit kenmerk toegevoegd. Deze medewerkers hebben in niet-acute situaties contact met de GGZ, maar draaien daarnaast gemiddeld 20% van hun diensten mee in de incidentafhandeling. Bij de crisisdienst van Altrecht zijn er medewerkers die naast spv'er ook als

aandachtfunctionaris deelnemen aan het structurele overleg met politie en de GGZ Vervoersdienst. Er was spreiding tussen deelname van medewerkers met (6) en zonder (4) neventaken.

- Geslacht: bij beide organisaties is spreiding aangebracht in deelname van mannelijke en vrouwelijke medewerkers. Bij de crisisdienst zijn er aanzienlijk minder mannelijke dan vrouwelijke spv'ers in dienst. Zowel bij de politie als de crisisdienst was er verdeling in deelname van mannelijke en vrouwelijke medewerkers. In totaal hebben er 4 mannelijke en 6 vrouwelijke medewerkers deelgenomen aan het onderzoek.

Op basis van de eerdergenoemde kenmerken zijn in gesprek met de projectleider Acut meldpunt en een teammanager van Altrecht en de Operationeel Expert Zorg & Veiligheid van de politie bekeken welke medewerkers benaderd konden worden. Hierbij is gekeken naar zoveel mogelijk spreiding in de kenmerken en de beschikbaarheid qua diensten in de periode van het onderzoek (november 2022 t/m januari 2023). In de volgende paragraaf wordt beschreven hoe de medewerkers vervolgens benaderd zijn voor deelname aan dit onderzoek.

Om enigszins een beeld te vormen van de groep van spv'ers bij de crisisdienst en medewerkers incidentafhandeling bij locatie Nieuwegein van dit politiebasisteam, heb ik tabel 1 samengesteld (persoonlijke communicatie, 20 maart 2023). Het geeft naast het aantal medewerkers ook inzicht in hoe het zich verhoudt ten opzichte van het kenmerk van werkervaring en geslacht. In verband met het waarborgen van de anonimiteit is het eerdergenoemde kenmerk van neventaken niet geïllustreerd.

Tabel 1

Overzicht spv'ers en medewerkers incidentafhandeling

	Aantal medewerkers	Werkervaring			Geslacht	
		Kort	Middellang	Lang	Man	Vrouw
Politie	21	7	7	7	17	4
Crisisdienst	70	20	50	20	20	50

Noot. Bij het kenmerk van werkervaring is de volgende indeling aangehouden: 1 t/m 3 jaar als korte, 4 t/m 7 jaar als middellange en meer dan 8 jaar als lange werkervaring. Persoonlijke communicatie, 20 maart 2023.

3.4 Onderzoeksethiek & datamanagement

In de voorbereidingsfase van dit onderzoek heb ik nagedacht over de opzet van dit onderzoek, waarbij ik ook keek naar de wijze van het verkrijgen van toestemming en het verzamelen van de data. Ik was mij ervan bewust dat ik, zeker bij het meelopen, aanwezig was bij situaties waarin gesproken werd over of met personen met verward of onbegrepen gedrag. Daarnaast vond ik het belangrijk dat de medewerkers duidelijk geïnformeerd werden over het doel en de opzet van het onderzoek en de wijze waarop ik omging met de verzamelde data.

Voor het benaderen van medewerkers voor deelname aan dit onderzoek heb ik een mail opgesteld waarin ik uitleg gaf over het onderzoek en mijn verzoek tot meelopen en interviewen (zie bijlage C). Deze mail is door een teammanager van Altrecht en de Operationeel Expert Zorg & Veiligheid van de politie naar de desbetreffende medewerkers verzonden. Alle benaderde medewerkers gaven aan bereid te zijn om deel te nemen. Tevens heb ik een toestemmingsformulier opgesteld (zie bijlage D). Hiervoor heb ik nog advies gevraagd aan een privacy-officer van Hogeschool Utrecht (HU). Ik vond het belangrijk dat ik in dit formulier ook verantwoordde hoe ik omging met (cliënt)gegevens en de waarborging van de anonimiteit van de medewerker. Aan het begin van een dienst of het interview heb ik het toestemmingsformulier met de medewerker besproken, waarbij ik hen nog de gelegenheid gaf om vragen te stellen. Alle medewerkers hebben dit formulier ondertekend.

Ook over de verwerking van de data had ik vooraf nagedacht. Alle bestanden, zoals verslagen, geluidsopnamen en transcripten van interviews, zijn opgeslagen op het beveiligde netwerk van Hogeschool Utrecht. De verwerking van aantekeningen tot verslagen en de transcripten deed ik in Word op mijn HU-laptop. In mijn aantekeningen, verslagen en transcripten werden namen van medewerkers of andere personen (zoals cliënten) weggelaten. Tevens werd de informatie geanonimiseerd zodat het niet herleidbaar was naar respondenten of andere personen. Voor het meelopen bij de crisisdienst had ik vooraf bedacht om aantekeningen in een kladblokje te maken. Bij mijn eerste dienst bij de crisisdienst schreef ik tussendoor aantekeningen in een kladblokje. Door de opstelling aan een separaat bureau had ik bij de andere twee diensten mijn HU-laptop meegenomen om aantekeningen in Word te maken. Voorafgaand aan de observaties bij de politie was ik mij al bewust dat ik vaak onderweg zou zijn naar meldingen. Hierdoor had ik ervoor gekozen om aantekeningen te maken op mijn mobiel. In de praktijk bleek dit een goede keuze te zijn. Tijdens de situaties noteerde ik soms steekwoorden als ik op de achterbank in de auto zat en werkte ik het vervolgens iets meer uit in de rustige momenten tussen meldingen door. Gelijk na het meelopen van een dienst werkte ik mijn aantekeningen in Word uit tot een verslag. Als er situaties hadden plaatsgevonden waarin taalverschillen een rol speelden, werkte ik dit uit in de opgestelde observatietabel. Daarnaast gaven de medewerkers tijdens de tussendoorgesprekken ook informatie over het proces en over hun ervaringen en betekenisgeving over eerdere situaties of in het algemeen over deze samenwerking met betrekking tot taal. Deze informatie heb ik separaat in een Word-bestand uitgewerkt, waarbij ik een indeling aanhield van informatie over de procedures met betrekking tot deze samenwerking, informatie vanuit ieder tussendoorgesprek met betrekking tot taal en overig. Bij overig ging het om informatie over thema's die niet zozeer over taal gingen maar wel over het handelen, bijvoorbeeld gevolgen van veranderingen in de basisopleiding bij de politie met betrekking tot kennis over deze samenwerking.

Zodra de aantekeningen van het meelopen verwerkt waren in Word, heb ik de vellen van het kladblokje doorgescheurd en in de beveiligde papiercontainer voor vernietiging bij Hogeschool Utrecht gedaan. De notities die ik tijdens het meelopen bij de politie op mijn mobiel maakten, zijn gelijk na verwerking in Word verwijderd. De interviews zijn met een voicerecorder opgenomen en de opname is vervolgens letterlijk getranscribeerd in Word. Na het transcriberen zijn de geluidsopnamen verwijderd. Zoals eerdergenoemd zijn er ook geluidsopnamen van triagegesprekken bij Altrecht opgevraagd. De crisisdienstmedewerkers noteerden hiervoor de datum en tijd, waarna een teammanager van de crisisdienst hiervoor intern een verzoek uitzette. De opnamen heb ik vervolgens op een computer bij de crisisdienst beluisterd. Tijdens het beluisteren maakte ik aantekeningen in Word op mijn HU-laptop. Vervolgens zijn de verzamelde data geanalyseerd. Dit proces wordt onderstaand toegelicht.

3.5 Analyse

In dit onderzoek heeft vanwege de triangulatie van en volgorde in onderzoeksmethoden op twee momenten een analyse plaatsgevonden. Allereerst zijn de verslagen en tabellen van de observaties geanalyseerd. Mogelijke vragen en onduidelijkheden vanuit deze analyse werden meegenomen in de interviews. Vervolgens werden de transcripten van de interviews geanalyseerd. Voor beide analyses is dezelfde methode gehanteerd. In alle Word-bestanden werden relevante delen tot fragmenten gelabeld. Aan ieder fragment werd een thema, of ook wel code toegekend. Vervolgens zijn de thema's die uit het coderen naar voren kwamen gecategoriseerd (axiaal coderen) en daarna samengevoegd (selectief coderen) in één bestand (Boeije & Bleijenbergh, 2019, pp. 123, 129). Voor het samenvoegen van de thema's dienden de deelvragen van dit onderzoek als hoofdcategorieën. Voorbeelden van thema's die uit de empirische bevindingen naar voren kwamen zijn 'tijd', 'niet-acuut', 'onveiligheid' en 'verschillen tussen medewerkers'. De thema's die uit de analyse naar voren kwamen, worden in hoofdstuk 4 nader toegelicht. Vervolgens is geprobeerd om tot patronen te komen door op zoek te gaan naar verschillen en overeenkomsten, om daarmee de opgehaalde empirische waarnemingen te kunnen duiden (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 29). Tot slot werden de empirische patronen met behulp van het theoretisch kader geduid, veralgemeniseerd en verklaard (Scheepers et al., 2016, p. 87). De uitkomsten van dit proces worden in hoofdstuk 5 beschreven.

3.6 Kwaliteitscriteria

Voor de betrouwbaarheid van een onderzoek wordt volgens Boeije en Bleijenbergh (2019, p. 154) vaak gekeken naar de "precisie van methoden van dataverzameling of meetinstrumenten". Scheepers et al. (2016, p. 245) verwoorden hoe het van belang is om verantwoording af te leggen hoe men tot bepaalde inzichten is gekomen. Met validiteit van een onderzoek wordt gekeken of men daadwerkelijk meet wat men beoogt te meten (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 154).

Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te vergroten heb ik een systematische aanpak tijdens dit onderzoek aangehouden. Een goede methodische verantwoording draagt, volgens Boeije en Bleijenbergh (2019, p. 158), bij aan het verhogen van de betrouwbaarheid. Hiervoor heb ik alle stappen en keuzen bijgehouden in een logboek (Scheepers et al., 2016, p. 249). In paragraaf 3.2 zijn alle stappen qua methode zo specifiek mogelijk beschreven. Tevens zijn de observatietabel en de topiclijst opgenomen in bijlagen A en B. Hiermee wordt het mogelijk gemaakt om het proces in ieder geval te volgen. Daarnaast heb ik tijdens de gesprekken met de medewerkers, zowel tijdens het meelopen als tijdens het interview, het antwoord van de medewerker zoveel mogelijk tussendoor samengevat om daarmee mijn interpretatie te verifiëren. Indien dit tijdens het meelopen onvoldoende lukte qua tijd, heb ik dit nog tijdens het interview geverifieerd. Verder vormde de topiclijst het uitgangspunt voor ieder interview. Afhankelijk van de reactie van de medewerker werden verdiepende vervolgvragen gesteld om meer kennis op te doen over de mening en betekenisgeving van de medewerker en mijn interpretatie hiervan te verifiëren. Verder zijn de interviews letterlijk getranscribeerd en gecodeerd. Aangezien het om een kwalitatief, interpretatief onderzoek gaat is de herhaalbaarheid ervan gering. De gebruikte methode kan wel in een ander onderzoek toegepast worden.

Om de validiteit van dit onderzoek te verhogen en de waarnemingen zo objectief mogelijk te presenteren, zijn de empirische bevindingen in dit onderzoek met quotes van de medewerkers en in een losstaand hoofdstuk (zie hoofdstuk 4) gepresenteerd. Hierdoor is ook zichtbaar welke delen mijn taal zijn en welke delen van de medewerkers. Door triangulatie van en volgorde in onderzoeksmethoden kreeg ik een diepgaand inzicht in het perspectief en de betekenisgeving van de deelnemende medewerkers op het thema van dit onderzoek en kon ik de inzichten en interpretaties meervoudig toetsen. Doordat het aantal deelnemende medewerkers aan dit onderzoek niet heel groot is, droeg de triangulatie ook bij aan de volledigheid van de interpretaties van de door de medewerkers weergegeven sociale werkelijkheid.

Boeije en Bleijenbergh (2019, p. 27) beschrijven hoe het bij kwalitatief, interpretatief onderzoek van belang is om bij het bestuderen van betekenissen en ervaringen van anderen helder te zijn over jouw eigen ervaringen en opvattingen als onderzoeker. Het standpunt van een onderzoeker kan de uitvoering en interpretatie van het onderzoek beïnvloeden. Als medewerker van het lectoraat Kennisanalyse Sociale Veiligheid van Hogeschool Utrecht heb ik in de afgelopen jaren meegewerkt aan meerdere projecten waarin gekeken werd naar de structurele samenwerking tussen zorg- en veiligheidsorganisaties binnen regio Midden-Nederland. Hierdoor had ik al wel enige kennis opgedaan over de werkwijze en de taal van beide organisaties. Daarentegen blijf ik wel een 'buitenstaander'. Ik heb stukjes van de taal meegekregen, maar ben er natuurlijk niet zoals de crisisdienst- en politiemedewerkers in getraind of gesocialiseerd. Dat maakt dat ik mogelijk anders kijk, waarneem en interpreteer. Landman (2015, p. 59) en Scheepers et al. (2016, p. 251) verwoorden ook hoe je bij het

schrijven van notities bij observaties al keuzes maakt in de wijze waarop je bepaalt wat je opschrijft en hoe je het opschrijft. Hierdoor heb ik in mijn verslaglegging duidelijk aangegeven welke delen mijn taal zijn en welke delen van de medewerkers. Door de triangulatie in methoden en de specifieke volgorde van observaties en interviews heb ik op meerdere momenten mijn interpretaties geverifieerd, ook wel member validation genoemd (Scheepers et al., 2016, p. 259). Daarnaast verwoorden Scheepers et al. (2016, p. 252) en Landman (2015, p. 60) hoe mijn aanwezigheid invloed heeft op de dagelijkse praktijk tijdens het observeren. Het is volgens hen belangrijk dat je daar als onderzoeker bewust van bent en zij benadrukken het belang van reflectie op mogelijke invloedsprocessen. In een logboek heb ik mijn ervaringen, gedachten of overwegingen bijgehouden en hierin ook gereflecteerd op het proces en mijn rol. Tevens heb ik op het einde van elke dienst kort aan de medewerker met wie ik meeliep gevraagd hoe hij/zij mijn aanwezigheid heeft ervaren, of dit een rol had gespeeld en of deze dag een 'reguliere' dag was of juist niet. In deze gesprekken gaven de medewerkers aan dat zij soms aan het begin van een situatie wel bewust waren van mijn aanwezigheid, maar vervolgens tijdens het handelen geen tijd en ruimte hadden om daar verder mee bezig te zijn. Doordat vooraf al wel intern kort gecommuniceerd was over mijn onderzoek en het onderwerp, was ik bang dat medewerkers zich heel bewust waren van hun woorden. De medewerkers gaven echter tijdens het meelopen aan dat zij in deze acute situaties tijdens het handelen geen ruimte of tijd hadden om daarmee bezig te zijn. De acute situatie en de interactie met anderen dwong hen zich daarop te richten. Daarnaast gaven meerdere medewerkers aan gewend te zijn dat mensen kwamen meekijken.

4. Resultaten

Onderstaand komen allereerst de empirische bevindingen aan bod, waarna deze bevindingen gezamenlijk met de eerder beschreven wetenschappelijke theorieën in hoofdstuk 5 geanalyseerd worden. De empirische bevindingen zijn gebaseerd op de gesprekken met de crisisdienst- en politiemedewerkers. Hierbij gaat het om zowel de informele gesprekken tijdens de observaties als de interviews. In de eerste paragraaf wordt ingegaan op de empirische bevindingen met betrekking tot de algemene rol van taal. In de tweede paragraaf komen de verschillen in taal en betekenisgeving aan bod tussen politie- en crisisdienstmedewerkers met een omschrijving van de situaties waarin deze verschillen een rol spelen. Daarnaast zijn er ook verschillen tussen medewerkers binnen een organisatie. Deze verschillen worden in de derde paragraaf beschreven. Hoe de crisisdienst- en politiemedewerkers vervolgens met deze verschillen in taal en betekenisgeving omgaan in het handelen staat centraal in de vierde paragraaf.

4.1 De algemene rol van taal

Alvorens dieper in te gaan op de verschillen in taal en betekenisgeving tussen crisisdienst- en politiemedewerkers benoemen vier crisisdienstmedewerkers en een politiemedewerker in de gesprekken allereerst dat zij een andere taal spreken. Zo vertelt een politiemedewerker:

. . . wij hebben het over verdachten, over verwarde personen bijvoorbeeld en zij hebben het over cliënten, maar ook bijvoorbeeld over het gedrag dat iemand vertoont. Wij zeggen bijvoorbeeld al heel gauw van het is verward of het is raar, zij hebben [het] dan bijvoorbeeld over realiteitsverlies of echt wat meer van die vaktermen.

Een crisisdienstmedewerker vertelt hoe zij in de afgelopen jaren aan haar taal ook wel woorden van de politie heeft toegevoegd. Zo gebruikt zij tegenwoordig in al haar gesprekken de woorden 'aanrijtijd' en 'uitlopen':

Je moet de situatie 'uitlopen', zo iets zullen wij echt niet [zeggen], maar tegenwoordig zeggen wij het ook. . . . 'aanrijtijd' dat vind ik ook een politie-uitspraak en dat zeg ik nu dus ook aanrijtijd van de ggz-vervoer.

In de gesprekken benadrukken de crisisdienst- en politiemedewerkers dat zij heel positief zijn over de onderlinge communicatie tijdens de samenwerking in deze acute, onveilige situaties. Aan de telefoon of op locatie komen zij er in het gesprek over het algemeen wel uit met elkaar. Alle crisisdienst- en politiemedewerkers beschrijven vervolgens wel een aantal woorden en situaties waarin sprake is van verschillen op het gebied van taal en betekenisgeving. In uitzonderlijke gevallen kunnen deze verschillen volgens de medewerkers tot irritaties, onjuiste verwachtingen of misverstanden tussen crisisdienst- en politiemedewerkers leiden. In de volgende paragraaf worden de verschillen in taal en betekenisgeving tussen deze medewerkers, en de situaties waarin zij een rol spelen, nader omschreven.

4.2 Verschillen in taal en betekenisgeving tussen politie- en crisisdienstmedewerkers

Onderstaand worden de verschillen in taal en betekenisgeving die door de politie- en crisisdienstmedewerkers zijn genoemd en de situaties waarin zij een rol spelen verwoord. De verschillen en bijbehorende situaties beschrijf ik aan de hand van de volgende woorden: 'verward', 'ziek', 'tijd', 'onveilig' en 'acuut'. Onderstaand wordt per woord een toelichting gegeven over de situatie(s) waarin dit een rol speelt en hoe de crisisdienst- en politiemedewerkers een verschil in taal en betekenisgeving ervaren.

Verward

Vier crisisdienst- en twee politiemedewerkers halen het woord 'verward' aan. De crisisdienstmedewerkers schetsen hierbij de situatie waarin de politie een persoon bij de crisisdienst aanmeldt en daarbij het woord 'verward' gebruikt. In deze situaties is het voor de crisisdienstmedewerkers niet altijd duidelijk wat maakt dat de politie de persoon als 'verward' omschrijft of verschillen zij van mening hierover met de desbetreffende agent. Een crisisdienstmedewerker schetst hoe alles onder 'verward' kan vallen als de politie dit woord gebruikt. Voor de crisisdienst is 'verward' als je psychotisch of gedesoriënteerd bent in tijd, plaats of persoon. Zo vertelt zij hierover:

Oh verward, dat is trouwens wel ook zo'n woord, waar ook alles onder kan vallen.

Verward vind ik echt een ingewikkeld woord. Omdat zij noemen verward al iemand die ze niet kunnen verstaan. Terwijl ik denk: verward, wat zegt ie dan? Weet je wat, hoe ziet het er dan uit? Jawel hoor verward, maar dan ben je of psychotisch of je bent gedesoriënteerd in tijd, plaats, persoon of je bent, mensen zijn zoekende, de weg kwijt, noem het allemaal maar op. Maar de mensen zijn verward. Maar wat dan? Wat doet ie dan, weet je, dan moet je proberen het heel specifiek uit te vragen, want het wordt als een soort algemene term van: nou, die is niet goed, die is verward, ja, terwijl hoe dan?

Een andere crisisdienstmedewerker schetst hoe 'verward' voor de politie volgens haar meer 'gek gedrag' is. Ze vertelt:

Ze beginnen vaak met 'deze patiënt is verward' en verward is in onze boeken echt iets anders als bij hen. Bij ons is verward dat iemand verward is in persoon. Dus ik vraag dan vaak aan die agent: weet deze persoon dat jij een politieagent bent? Ja, dat weet ie oké, dan is voor mij helder dat verward is niet, dat is niet in Frage. Natuurlijk kan iemand verward overkomen, maar dan verward is voor hen meer 'hij doet gek, gek gedrag', dat is voor hen verward.

De vier crisisdienstmedewerkers benadrukken hierbij dat het in deze situatie hun taak is om specifieke vragen aan de agent te stellen en duidelijkheid te krijgen over wat er speelt.

De twee politiemedewerkers halen de bovengenoemde situatie ook aan, maar benoemen hierbij hoe het voor de politie lastig is om 'verward' te omschrijven. Het is voor hen moeilijk om goed onder woorden te brengen wat je in zo'n situatie ziet zodat de crisisdienstmedewerker hen begrijpt. De politiemedewerkers benoemen daarbij ook het

verschil dat in deze situaties de politie 'ter plaatse' is, maar de crisisdienst aan de telefoon op een andere locatie is. Zo vertelt een politiemedewerker hierover:

En dan heb je wel eens, als je met de crisisdienst spreekt, als politie zijnde, dat je daar een soort ruis hebt, omdat je mekaar dan eigenlijk niet goed begrijpt, maar wel hetzelfde bedoelt. . . . Als wij als politie op straat iemand aantreffen met verward gedrag, . . . dan toont diegene een bepaald gedrag wat wij allemaal zien dat dat niet normaal is tussen aanhalingstekens, maar om dat gedrag onder woorden te brengen en elkaar zo te begrijpen, dat is echt heel ingewikkeld. . . . Maar soms is het niet eens vreemd wat iemand zegt, maar meer hoe iemand zich daarbij gedraagt of hoe die kijkt of hoe die rondjes loopt of hoe die van de hak op de tak springt. Ik kan ook wel eens van de hak op de tak springen, maar dan ben ik niet gelijk verward. . . . Mensen kunnen echt heel raar gedrag vertonen wat gewoon heel lastig is om dat onder woorden te brengen en om duidelijk te maken aan je collega's van de crisisdienst, om de ernst van de situatie uit te leggen. Dat is echt wel heel erg moeilijk.

Ziek

Drie crisisdienstmedewerkers halen aan dat de politie anders kijkt naar personen die in behandeling zijn bij de GGZ en de wijze waarop je hen behandelt na het plegen van een strafbaar feit. Zo vertelt een crisisdienstmedewerker: “De politie gooit het toch gauw op dat die persoon ‘ziek’ is”. De crisisdienstmedewerkers benoemen hierbij de situatie waarin deze personen een strafbaar feit plegen, maar de politie niet altijd tot bekeuring overgaat. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om situaties waarin de politie zo'n persoon van het spoor of van straat heeft gehaald. Een crisisdienstmedewerker verwoordt het als volgt:

En wat ze soms ook lastig vinden en dat vind ik dan ook wel weer lastig. Bij sommige klanten vinden wij gewoon dat die aangesproken moet worden, ook op hun gedrag. Dus als jij op straat gaat liggen, als ik dat ga doen, als ik hier op straat ga liggen, zo van ik laat me even overrijden, dan krijg ik een bekeuring want dat mag niet, maar dan zien ze in het systeem dat iemand bij de GGZ is en dan geven ze geen bekeuring denk ik, waarom niet? Ja, hij moet zich gewoon gedragen. Ja, dat vinden ze dus lastig, want het is GGZ, ze zeggen dan ja, maar dit is één van de GGZ dan denk ik: ja, maar ook deze moeten we [bekeuren].

Volgens hen denkt de politie dan dat het deze persoon niet aan te rekenen valt, door de ziekte is hij/zij niet toerekeningsvatbaar. Een crisisdienstmedewerker zegt hierover:

Dat heb ik ook wel eens gehad dat zo'n agent zei: ja, maar patiënt is dan niet toerekenings..., dan zeg ik: ja, maar volgens mij zijn jullie niet degene die bepalen of iemand toerekeningsvatbaar is. Daar heb je een psychiater voor en die vindt hem wel toerekeningsvatbaar dus die vindt dat er bekeurd moet worden.

Twee crisisdienstmedewerkers benadrukken hierbij het nut of zelfs de noodzaak om het gedrag van de persoon te bestraffen en daarmee te begrenzen. Zij benoemen ook hoe de optelsom van aangiften of bekeuringen nodig kan zijn om tot een vervolg van gedwongen

behandeling te kunnen komen en dat er ook “sturing vanuit de maatschappij” nodig is, naast de psychiatrie. Een crisisdienstmedewerker benoemt het als volgt:

Je kan je afvragen of het leerzaam is voor de patiënt, maar die worden dus ook gediscrimineerd omdat ze niet aan de gevolgen van hun daden, en ze kunnen gewoon van alles doen. Geen enkele sturing is er vanuit de maatschappij. En dan, alleen de psychiatrie kan dat ook niet doen.

De politiemedewerkers kwamen in de gesprekken niet uit zichzelf met dit woord of deze situaties. Een politiemedewerker verwoordt, naar aanleiding van een vraag vanuit mij, hoe hij in deze situaties meer de afweging maakt wat het beste voor zo'n persoon in deze situatie is. Hij zegt hierover:

Maar we kijken dan wel altijd, we maken altijd de afweging van: wat is voor die persoon helpend, zodat ie dat [lopen op het spoor] niet meer doet, is het om een boete te geven, dan doen we dat . . . want als wij weten dat iemand dat toch niet kan betalen of ja, dan krijgt diegene alleen maar meer ellende erdoor dus zal ie het misschien nog wel een keertje doen, weet je wel, je moet echt kijken naar wat is het beste voor die persoon op dat moment, wat is er nodig.

Tijd

Zowel vier crisisdienst- als drie politiemedewerkers benoemen het woord ‘tijd’. Zij halen aan dat zij een andere betekenis geven aan ‘tijd’. De twee crisisdienstmedewerkers en de politiemedewerker die betrokken zijn bij het structurele overleg geven daarbij aan dat het in het overleg ook vaak over incidenten vanuit acute situaties gaat waarin ‘tijd’ een rol speelt.

De vier crisisdienstmedewerkers noemen bij dit woord zowel de situatie waarin de politie met een persoon op straat of bij iemand thuis staat als de situatie waarin de politie bij de crisisdienst moet blijven voor de veiligheid. In beide situaties duurt het volgens de crisisdienstmedewerkers voor de politie (te) lang voordat zij uit de situatie kunnen vertrekken. De crisisdienstmedewerkers benoemen meerdere redenen waarom de politie een andere betekenisgeving van ‘tijd’ heeft in deze situaties. Allereerst speelt volgens hen een rol dat de politie druk of stress ervaart doordat zij ter plaatse (zonder aanwezigheid van de crisisdienst) in een hectische, acute situatie staan en/of door het horen van andere meldingen op de portofoon. Een crisismedewerker schetst het verschil tussen hen en de politie hierin:

Ik denk voor de politie die vaak al op zo'n plek staat, daar is het nijpender voor want die hoort zijn portofoon alweer afgaan en weer drie andere meldingen eroverheen. En dat is bij ons natuurlijk niet zo. Als wij met iets bezig zijn, neemt een andere collega het over of moet het even wachten. Dat is bij de politie anders. Ik kan mij dat in het stressniveau dat heel goed voorstellen.

Hierbij benoemen drie crisisdienstmedewerkers ook het verschil van locatie en het moment waarop je handelt in een situatie tussen hen en de politie. De politie wordt gebeld, moet erheen en zit in een “super-acuut moment”. De crisisdienst zit letterlijk op afstand of arriveert

soms later, als tweede, op een locatie. Dan staat de politie al enige tijd ter plaatse. Zo vertelt een crisisdienstmedewerker:

Ik zit hier aan de telefoon, maar zij staan echt in die situatie en die maakt het dan ook, ik denk dat je toch, die dat dan ook echt wel anders ervaart gewoon, dat dat echt wel een dingetje is en als je ergens wacht, duurt de tijd ook drie keer zo lang. Ik heb het natuurlijk ook wel eens gehad dat wij op beoordeling zijn en wij moeten dan bijvoorbeeld, dan was ik met het UMC aan het overleggen of daar een bed was en dan zeggen ze ook dat je teruggebeld gaat worden, dat is niet te doen. En dan probeer je ook maar te zeggen van 'ja, maar realiseer je goed, ik sta nu hier thuis bij iemand waar het ontspoord te wachten op dat jullie fiat gaan geven of iemand kan komen of niet'. Weet je, ik wil gewoon door, dus je snapt het ook wel. . . . dat moet je je gewoon, denk ik, echt wel realiseren dat zij er middenin staan en dat voelt altijd anders dan als je op afstand. Wij kunnen heel makkelijk zeggen: 'je wacht maar', maar het is soms heel, het vraagt een hoop van je om in een crisissituatie te zijn. Dat is het, denk ik ook, die urgentie voel je daar dan.

Daarnaast kan er verwarring, onbegrip en/of onjuiste verwachtingen bij de politie ontstaan over de aanrijtijden. Twee crisisdienstmedewerkers vertellen hierbij hoe de politie iets anders verstaat onder 'spoed' of 'snel' dan de crisisdienst: *"Spoed bij de politie is tien minuten. Dan moet je [in] tien minuten ter plaatse zijn. GGZ-vervoer . . . die hebben een aanrijtijd van 40 minuten en wij hebben met de U2[-code] hebben wij een uur"*. Een crisisdienstmedewerker merkt hierbij op dat de *"politie denkt in minuten en ggz in uren"*. Daarnaast benoemen ze hoe een aanrijtijd van 40 minuten van de GGZ Vervoersdienst *"in de basis echt niet zo lang is"*, maar dat het wel langer kan voelen als je ter plaatse bent. Daarmee brengt het volgens hen soms onjuiste verwachtingen bij de politie: *" . . . want hun spoed is tien minuten en dan kan je ook. Ik kan me zo voorstellen dat je dat dan ook van ons verwacht, terwijl wij kunnen nooit ergens binnen tien minuten zijn"*.

Verder wordt volgens twee crisisdienstmedewerkers de communicatie lastiger als er in een situatie onduidelijkheid is over hoelang het gaat duren, bijvoorbeeld met betrekking tot de aankomsttijd van de GGZ Vervoersdienst of hoelang de crisisdienst bezig is met een beoordeling en/of het zoeken van een opnameplek voor een persoon op een afdeling. Een crisisdienstmedewerker schetst hoe het in die situaties voor hen ook niet altijd te bepalen valt hoelang het gaat duren:

Nou bijvoorbeeld ze komen met z'n vieren binnen, met een patiënt die heel erg onrustig is en die moeten ze vasthouden of zo. En wij zeggen: ik weet nu even niet wat er moet gebeuren, ik moet er even een psychiater bijhalen of ik weet niet naar welke afdeling die man kan. Dat moet ik gaan uitzoeken of ja, we kunnen het niet. Ik kan ook geen collega's uit de toren van boven naar beneden halen om die d'r op te leggen dat, dat moet gewoon de politie doen op zo'n moment.

De medewerkers schetsen ook het verschil van betekenisgeving van 'tijd' vanuit de crisisdienst gezien. Een crisisdienstmedewerker benoemt hoe het zorgproces ook tijd kost: je

moet bekijken wat voor een persoon je voor je hebt, wat er speelt, een psychiater erbij halen en mogelijk zoeken naar een plek op een afdeling. Daarnaast heeft de crisisdienst niet dezelfde middelen als de politie of een ambulance. Een crisisdienstmedewerker zegt hierover: *“Je hebt gewoon agenten die heel... die weten hoe het werkt en die er begrip voor hebben en ook wel weten dat wij hebben geen ambulancelamp. Ja, daar [over rijden naar de locatie] gaat gewoon tijd overheen”*. Verder benoemt een andere crisisdienstmedewerker hoe zij bij de crisisdienst 's avonds en 's nachts minder capaciteit hebben dan overdag:

‘s Avonds en ‘s nachts werk je met vier personen in de hele regio. En dan als er twee op stap zijn, dan kan ik niet, vaak duren beoordelingen best lang, hè. Je hebt de reis, je hebt het gesprek, d'r moeten dingen georganiseerd worden, misschien moet je iemand op laten nemen, dan moet je ook wachten. Dus in het slechtste geval is iemand - er is één koppel, je hebt dan een psychiater en een sociaal- psychiatrische verpleegkundige - . . . gauw drie of vier uur met een beoordeling bezig als het tegenzit. . . . En overdag kan je nog wel eens zeggen van nou breng maar dan zien we het wel, dan moet ie gewoon hier maar wachten of en als iemand rustig is, dan kan dat ook.

Een crisisdienstmedewerker vertelt hoe zij overdag in zo'n situatie geen druk van 'tijd' ervaren, ook doordat zij meer tijd hebben voor een melding dan de politie:

En wij hebben vaak ook meer de tijd, hè. Dat is natuurlijk ook toch weer wat telt. . . . Bij de politie dus al vaak weer de melding op de melding binnenkomt en als wij door de triage op één klus worden gezet, dan heb je daar soms gewoon anderhalf, al heb je er drie uur voor nodig, je neemt de tijd die ervoor nodig is.

De vier crisisdienstmedewerkers uiten begrip dat deze situaties irritaties bij de politie kunnen geven en dat het wachten heel onbevredigend voor hen kan zijn. Zij benoemen daarbij ook dat de afspraak bij de crisisdienst is *“om politie zo snel mogelijk te helpen”*. Zo verwoordt een medewerker: *“En we hebben ook wel een beetje de afspraak dat als politie belt dat we ook wel proberen te regelen dat de politie uit die situatie komt, want zij kunnen d'r vaak ook niks mee”*.

Drie politiemedewerkers praten ook over 'tijd' en schetsen daarbij, net als de crisisdienstmedewerkers, de situaties waarin het voor agenten (te) lang duurt voordat de GGZ Vervoersdienst komt of zij weg kunnen bij de crisisdienst. Zij halen hierbij ook aan dat het in deze situaties soms voor hen onduidelijk is, en soms ook blijft, hoelang het gaat duren. Zo zegt een politiemedewerker hierover:

De collega's klagen ook wel eens over dat ze bijvoorbeeld lang moeten wachten als ze iemand naar Altrecht hebben gebracht, bij de crisisdienst hebben binnengebracht en dat ze dan lang moeten wachten totdat een psychiater klaar met de beoordeling of wat er dan ook allemaal gebeurt, omdat dan de communicatie ook niet helemaal lekker is. Die collega's hebben dan het liefst dat ze zeggen van: nou, het duurt een half uur, daar heb je een kopje koffie, tot ziens of in ieder geval, dat is, als collega's niet weten waar ze aan toe zijn en ze moeten maar wachten. Dan denk je van: ‘ja, hoezo is dit nou?’ . . . Ik merk dat

de collega's heel veel willen doen voor, om zo iemand en te beschermen en daarbij te blijven, maar dat het wel duidelijk moet zijn waarom en hoelang. . . . Want ja, zeg gewoon even wat we gaan doen, wat van elkaar verwacht wordt. . . . want die collega's willen natuurlijk ook weer naar de volgende melding en zeker hier in Utrecht of Nieuwegein kan het af en toe ook best wel gewoon druk zijn ook met meldingen. Dus als er dan twee collega's kwijt zijn aan een uur bij Altrecht zitten, dan kan het best wel gevolgen hebben voor andere meldingen. . . en als het toch niet nodig is of als het juist wel nodig is, dan is het prima. Maar als het dan achteraf niet helemaal nodig bleek te zijn, dan krijg je daar ook een soort irritaties of dan krijg ik wel eens mee van collega's want 'moet dat nou'.

Dit citaat laat ook zien hoe de druk op de politiecapaciteit en de (mogelijke) gevolgen voor andere meldingen een rol spelen. Dit maakt dat zij, volgens de drie politiemedewerkers, anders naar de 'tijd' kijken in deze situaties. Hierbij wordt ook nog benoemd hoe zij soms al enige tijd ter plaatse en betrokken zijn bij een persoon. Zo zegt een politiemedewerker hierover: *"Ik dacht ook alleen maar: ja, we moeten nu wel hier weg, want er zijn veel meer mensen die onze hulp nodig hebben en ik ben hier al veel te lang."*

Het verschil in betekenisgeving van tijd komt ook naar voren tijdens een casus vanuit mijn observaties bij de politie. Tijdens deze situatie is een koppel van de politie, op afstand in de politieauto, aan het wachten op de GGZ Vervoersdienst. De crisisdienstmedewerker heeft de politie ingeschakeld, omdat zij een mogelijk onveilige situatie verwachten zodra zij de persoon gaan vertellen over de gedwongen opname. De agent belt meerdere malen met de crisisdienstmedewerker om onder andere duidelijkheid te krijgen over de aankomsttijd van de GGZ Vervoersdienst. In mijn aantekeningen noteer ik het als volgt:

Agent belt crisisdienstmedewerker om te vragen of er al meer duidelijkheid is over aankomsttijd van de vervoersdienst. Zij uit daarbij haar frustratie van het wachten "ik sta al 30 min. hier" waarop de crisisdienstmedewerker zegt "wij wachten ook al". De agent belt met een collega om te overleggen of ze blijven wachten. Ze zegt na het uitleggen van de situatie: "ik laat ze niet in de steek, maar sta al van 13.40 uur" en "beetje allemaal ellende hier". Ze probeert nog of collega's van de avonddienst al ingelogd zijn en of zij dit over kunnen nemen, maar dit lukt niet. Deze dienst loopt bijna af en er ligt nog ander werk om af te handelen.

In een ander gesprek komt de agent nog op deze casus terug en vertelt zij:

En dan kijk ik eigenlijk terug op de vervoersdienst, daar vond ik gewoon veel te veel tijd tussen zitten. . . . Maar het wordt dan een beetje onduidelijk, omdat ze niet zeggen 'ja, we weten het niet'. 'We denken 20 minuten'. Ja, we denken dat, of is dat gezegd, of weet je het eigenlijk niet, en vul je zelf 20 minuten in. Dat vind ik vaak onduidelijk.

De crisisdienstmedewerker vertelt later aan mij hoe zij de irritaties bij de politie gemerkt had en dat dat ook enige irritatie bij haar opriep. Ze schetst hoe druk zij was met het plegen van allerlei telefoontjes en hoe de aankomsttijd van de GGZ Vervoersdienst ook voor haar enige tijd onduidelijk was:

En de politie die wilde van alles. En dan is het ook nog onze taak, mijn taak, om het GGZ-vervoer te bellen. Volgens mij moest ik toen ook met het Diak toen bellen of het Antonius, één van die twee ziekenhuizen, omdat die patiënt daarheen ging en niet naar Altrecht. En bij een crisismaatregel is Altrecht, dan moet de psychiater van Altrecht dat in orde maken voordat iemand naar het Antonius gaat. Dus er kwam in één keer heel veel druk en ik weet dat ik toen ook wel, volgens mij belden die agenten toen voor de zoveelste keer, dat ik toen ook wel dacht van: ‘hallo.’ Toen gaf ik ook wel zo’n reactie van: ‘sneller dan dit gaat niet hoor. Ik ben al met 100 dingen bezig.’ Dus ja, dan kan je je heel goed houden maar soms heb je ook gewoon een menselijke reactie ertussendoor. . . . Je zit af te wachten tot je eigenlijk gebeld wordt [door de RAVU en/of GGZ Vervoersdienst] van: ‘joh, het duurt nog een half uurtje’ of 40 minuten is het meestal aanrijtijd. Dat was volgens mij ook in die casus, dat ik niet werd teruggebeld. Ik wist het ook gewoon niet.

Onveilig

Drie politie- en drie crisisdienstmedewerkers halen ook een verschil in betekenisgeving van het woord ‘onveilig’ aan. Dit verschil speelt in situaties op straat, bij een persoon aan huis of op de afdeling van de crisisdienst bij Altrecht. In deze situaties kan de politie al eerder dan de crisisdienst betrokken zijn, bijvoorbeeld vanuit een melding vanwege agressie bij een persoon. Daarnaast kan het in deze situaties ook zijn dat de crisisdienst hen inschakelt vanwege mogelijke onveiligheid voor een crisisdienstmedewerker, bijvoorbeeld als zij iemand gaan vertellen dat hij of zij gedwongen opgenomen gaat worden.

De drie politiemedewerkers benoemen hoe politie- en crisisdienstmedewerkers anders naar dit soort situaties kijken. De politiemedewerkers vertellen hoe de crisisdienstmedewerkers eerst nog weer contact willen proberen te maken met de persoon en/of de persoon ruimte en tijd (willen) geven, bijvoorbeeld om nog spullen in huis te pakken bij een gedwongen opname. Volgens de politiemedewerkers is het verschil in dit soort situaties dat de politie alert en gericht is op de veiligheid, terwijl de crisisdienstmedewerker gericht is op de “hulpverleningskant”. Zo haalt een politiemedewerker de eerdergenoemde situatie met betrekking tot gedwongen opname vanuit mijn observaties bij de politie aan:

Ik was nooit het huis uitgegaan want je weet niet meer wat er in het huis gebeurt. Dan denk ik: hou zicht op alles wat er gebeurt en zorg dat je met elkaar in gesprek blijft. Die [de persoon] blijft buiten dus en dan zie je dus dat . . . de mensen van de crisisdienst die daar op dat moment ter plaatse waren, die staan een beetje [te] twifelen, want ze [de persoon] wilde nog kleren pakken. En dan weet ik het al, nee, gaan we niet meer doen, want je hebt haar nu buiten, binnen sta je zo meteen weer een partij te soebatten, als ze naar boven gaat, je weet helemaal niet wat daar gebeurt.

Hierbij speelt volgens hen ook een rol dat de politie soms al een hele gewelddadige situatie met een persoon achter de rug heeft en daarnaast ook al langere tijd met een casus bezig is. De politiemedewerkers willen vanwege het “voortraject” en ook de duur van de situatie

“eerder doorpakken”, ook om soms escalatie te voorkomen. Zo schetst een politiemedewerker een situatie waarin zij een persoon naar de crisisdienst brachten:

. . . want zij [crisisdienst] denken de politie komt aanrijden en we geven haar bij wijze van nog een hand. Dat gaat al niet, want de mevrouw zit in de boeien, want ze is erg agressief. En dan wilden ze haar op een stoel neerzetten om rustig te worden. Maar wij hebben natuurlijk al een heel voortraject met zo'n vrouw gehad waarin we flink geweld hebben moeten gebruiken en dus dan ben ik altijd wel een beetje van: ‘ja, ik snap dat je wil dat iemand rustig wordt, maar soms werkt dat dus gewoon niet’. Dus toen hebben we uiteindelijk ervoor gekozen om haar geboeid op een stoel te laten zitten.

De twee crisisdienstmedewerkers halen ook het verschil aan dat zij eerst contact willen maken met de persoon en dat de politie gericht is op “veiligheid en beheersen”. Een crisisdienstmedewerker benoemt daarbij ook het verschil dat de politie de “tools” heeft (zoals handboeien), die de crisisdienstmedewerker niet heeft. Hierdoor neemt de crisisdienstmedewerker, volgens haar, soms risico's om toch nog contact te maken.

Ik denk dat die politie toch heel erg vooral op die veiligheid zit en het beheersen daarvan en dat wij meer het contact maken met de mensen. Dus dan is je insteek vaak wel anders. En waar we misschien soms in de GGZ weleens risico's nemen door dan te denken: ‘hé, ik ga toch proberen of ik op deze manier toch dichterbij kom.’ Dat je probeert om iemand toch te de-escaleren zeg maar, ik denk dat de politie dat minder doet. Tuurlijk, die zetten die techniek misschien ook weleens in, maar dan gaat het toch denk ik wat sneller om het beheersen en controle houden. En zij hebben dat natuurlijk ook in hun arsenaal. Ze mogen iemand boeien of op de grond leggen of... En dat is natuurlijk bij ons een heel stuk beperkter. Ik denk dat het toch meespeelt omdat je niet die tools hebt om in te zetten.

Daarnaast benoemen de crisisdienstmedewerkers ook het verschil of je wel of niet vanaf het begin ter plaatse was. De ene crisisdienstmedewerker vertelt hoe “je zo'n situatie dan anders ervaart”, als je er niet bij was toen een persoon in de boeien geslagen werd. De andere crisisdienstmedewerker schetst een omgekeerde situatie waarin een verschil van kijken naar ‘veiligheid’ ontstond waarbij de crisisdienst eerder aanwezig was dan de politie. Dit gaat over de eerdergenoemde casus van gedwongen opname tijdens mijn observaties bij de politie:

Ik kan mij nog herinneren van deze situatie dat die agent heel erg de insteek had van: ‘ja maar, die mevrouw die gaat weglopen. Hebben jullie dat wel in de gaten?’ Wij zaten in een auto en wij waren er helemaal niet bang voor. Wij hadden zoiets van: ‘die mevrouw wil helemaal niet weg.’ Dus dat was dus al een verschil met hoe je dat dan ziet. Omdat wij daar al binnen hebben gezeten. Wij hebben al contact met haar gehad. . . . Het is ook aan de politie om die veiligheid, om iedereen daarin te beschermen. Er was een hoop onrust, maar ik taxeerde dat niet als: ‘nu gaat het hier uit de hand lopen.’

Acuut

Vier crisisdienstmedewerkers en twee politiemedewerkers spreken over situaties waarin het betrekking heeft op het woord 'acuut'. Vanuit de politie gezien gaat het hierbij om situaties waarin zij zich grote zorgen maken over een persoon en het voor hen lastig is om de persoon achter te laten. Zij trekken zich de situatie van de persoon aan. Hierbij gaat het vaak om situaties waarin de persoon wel hulpbehoevend is, maar door de crisisdienst niet als 'acuut psychiatrisch' wordt gezien. Voor de politiemedewerkers voelt het in deze situaties wel als 'acuut':

Wij zien iemand die helemaal tot het einde in z'n ellende zit, bijvoorbeeld en dat kan ons ook raken en aantrekken. Dus wij vinden dat dan héél erg en wij willen dat er iets gebeurt. Dus wij willen dat Altrecht daar iets mee doet, maar Altrecht kent die persoon misschien al lang en die hebben al zoveel dingen geprobeerd. En ja, dus die zullen die persoon niet zo snel dan meenemen, terwijl wij denken: ja, het kan toch niet. . . . Zo erg is het, zo gek is het en Altrecht hoort dan niet de dingen, daarin wat zij gek en erg vinden. En acuut voor ons is dat soms wel zo, wij kunnen dan de situatie niet achterlaten, hoe die nu is.

Volgens de politiemedewerkers levert het in dit soort gevallen soms onbegrip en/of frustraties bij de politie op als de persoon niet door de crisisdienst gezien wordt. Hierbij haalt een van de politiemedewerkers aan dat het ook om situaties gaat waarin de persoon verslaafd is en er geen andere zorgpartij is die op dit gebied acute zorg biedt. Zo vertelt hij:

Sommige collega's vinden dat wel lastig, omdat ze hebben het gevoel van 'ja, maar deze mevrouw is toch gek. Dus waarom kan dan de crisisdienst niet komen', terwijl de crisisdienst is gewoon vrij duidelijk: we doen alleen nuchtere personen. En ja, dat als er iemand bijvoorbeeld vrijwel nooit nuchter is, ja, dan is het wel lastig. Een echte alcoholist of een echte verslaafde die is echt niet of nauwelijks nuchter natuurlijk. . . . Dan gaan ze toch de crisisdienst bellen en dan toch een beetje gefrustreerd worden dat ze dan niet komen bijvoorbeeld, als je dan achteraf hoort van nou ja, niet gek genoeg, ja, dan kan ik mij wel goed voorstellen, dat heb ik zelf ook wel eens, dat je veel vraagtekens erbij hebt.

Drie crisisdienstmedewerkers benoemen ook de betrokkenheid en zorgen bij de politie en de wens van de politie dat de personen in eerdergenoemde situaties geholpen worden. Zij beamen dat het hierbij vaak om situaties gaat waarbij de crisisdienst trieert of beoordeelt dat er geen sprake is van 'acuut psychiatrische problematiek'. Als de crisisdienst deze persoon wel besluit te zien, is het mogelijk dat de persoon vervolgens gelijk weer op straat staat. Een van de crisisdienstmedewerkers haalt ook het middelengebruik en het ontbreken van een acute zorgpartij voor deze doelgroep aan:

Als de politie bij iemand in huis staat en daar ziet iemand, een hoopje ellende zit daar, dan voelen ze zich toch altijd wel heel erg betrokken, terwijl het ook waarschijnlijk iemand is die gewoon veel te veel gedronken heeft. Of ja, weet ik niet wat of bij soms ook bij echtelijke ruzies of zo, dat zijn ook dingen, ja, daar kunnen wij ook niet veel. . . en de samenwerking met de [noemt naam verslavingszorginstelling], die heeft ook daar geen acuut antwoord op.

Daarnaast halen drie crisisdienstmedewerkers een doelgroep aan die voor veel politiemeldingen zorgt, waarbij het dan ook om acute, onveilige situaties gaat en de politie moet optreden (zoals op het spoor lopen), maar waarbij de GGZ heeft besloten om deze personen niet meer op te nemen, ook wel 'gewogen risico' genoemd. Volgens deze medewerkers is in het in deze acute, onveilige situaties voor de politie onbegrijpelijk of lastig dat de persoon niet opgenomen wordt. Zoals een crisisdienstmedewerker het verwoordt:

Meestal zijn dat mensen die bekend zijn. Pak ik een dossier erbij, dan moet je een agent uit gaan leggen, dit is een situatie, die bestaat al anderhalf jaar, twee jaar. Soms hebben we risicobeleid, gewogen risicobeleid, moeten we hem gaan uitleggen dat we daar niks meer mee doen, dat ze overdag d'r eigen behandelaars kan bellen. Da's lastig hoor! Als een patiënt tegen jou zegt: als jij nu weggaat, dan spring ik van het balkon af. Dat is voor zo'n agent een dingetje, om dan tegen hem te zeggen: 'Ja, we hebben een gewogen risicobeleid als ze van balkon afspringt, dan is dat gewogen, dat is het gewogen risico'. Maar die agent wil dat niet, niet in zijn dienst en dat snap ik ook.

De crisisdienstmedewerkers benadrukken hierbij dat de politie deze doelgroep wel altijd moet aanbieden aan de crisisdienst en dat de verantwoordelijkheid hiervoor altijd bij de crisisdienst ligt.

4.3 Verschillen tussen medewerkers binnen een organisatie

Naast verschillen tussen politie- en crisisdienstmedewerkers benadrukken deze medewerkers dat het in deze acute situaties persoons- en casusafhankelijk blijft hoe de communicatie verloopt. Vier politiemedewerkers halen daarnaast in het gesprek wel een verschil aan tussen agenten in de mate van werkervaring, de communicatieve vaardigheden en de affiniteit met deze doelgroep. Als een agent meer ervaring heeft met dit soort situaties en hierdoor meer kennis heeft over de werkwijze van de crisisdienst, weet hij of zij mogelijk beter welke informatie de crisisdienst van hen nodig heeft. De politiemedewerkers maken hierbij een koppeling naar de mate van affiniteit met deze doelgroep en de communicatieve vaardigheden van de agent. Volgens de medewerkers kunnen agenten die minder affiniteit met deze doelgroep hebben korter zijn in hun communicatie en informatie naar de crisisdienst. Deze agenten zullen soms eerder van mening zijn 'dat hun taak ophoudt' als de crisisdienst besluit niet te komen. Daarnaast hangt het ook samen met de communicatieve vaardigheden van een agent in het overbrengen van de informatie naar de crisisdienstmedewerker. Een politiemedewerker verwoordt het als volgt:

Ik heb het wel eens overgenomen van een collega die d'r dan bijvoorbeeld wat minder affiniteit mee had en wat daar gebeurde was dat hij eigenlijk niet goed kon uitleggen wat hij zag, waardoor de crisisdienst niet goed begreep wat wij nou aantreffen voor persoon, wat de ernst van de situatie was. En als je er niet zoveel affiniteit mee hebt, dan zeg je al gauw: 'ja, deze spoort niet, je moet hem meenemen', beetje gechargeerd gezegd, maar dat is wel een beetje waar het toch op neer komt en iemand die wat meer affiniteit mee hebt, die kijkt dan wat meer naar wat wil de crisisdienst horen, hoe gaan we het beste deze persoon kunnen helpen door het beste te omschrijven en heb je wat meer gesprek

en wat meer rust en wat meer begrip voor elkaars werk want wij moeten ons werk vooral doen en zij moeten vooral doen waar zij goed in zijn.

Twee crisisdienstmedewerkers spreken ook over verschillen tussen agenten. Hierbij halen zij tevens het verschil in communicatieve vaardigheden aan en zien zij een verschil of een agent het wel of niet als hun taak ziet. De agenten die het niet als hun taak zien zijn soms 'dwingend' in hun communicatie naar de crisisdienst toe. Een van de medewerkers vertelt hierover:

Ik denk dat dat echt in de persoon zit. Sommige mensen zijn gewoon dwingend, die vinden gewoon dat wij iets op moeten lossen. Punt. 'Dit is niet mijn werk, punt. Ik ben geen politieagent geworden voor die gekkies op straat'. Heel gechargeerd, hè. Ik heb daar wel eens een discussie over gehad met een agent, want die zei ook 'dit is niet mijn werk'. Nou, als we het hebben over openbare orde en veiligheid op straat, is dat zeker jouw werk. Ik zeg: 'maar ik snap heel goed dat jij niet zo goed weet wat je met deze klant aan moet, want dit is een klant met echt wel heftige problematiek'. Ik zeg: 'ik snap heel goed dat jij denkt van dit hoort bij de GGZ, maar op dit moment staat die man op straat, ik zeg: 'en dat betekent dus dat jullie d'r iets mee moeten, maar daar gaan we de samenwerking in vinden'. Ja, dan is de angel er ook wel weer uit.

De verschillen tussen crisisdienstmedewerkers zijn volgens de politiemedewerkers persoonsafhankelijk. Een politiemedewerker zegt hierover:

Maar niet dusdanig dat ik denk van dat dat heel erg uit elkaar loopt, tuurlijk je hebt ook te maken met andere mensen, dus dat is altijd een beetje een andere manier van communiceren en van afstemmen maar ik denk niet dat er echt hele grote verschillen tussen zitten.

Daarentegen halen twee crisisdienstmedewerkers hierbij wel hun eerdere contacten met de politie vanuit andere werkplekken aan. Een medewerker benoemt het plezier over het contact met de politie en heeft daar ook bewust aandacht voor. Mogelijk dat collega's af en toe meer gericht zijn op "aandacht voor de patiënten". De andere medewerker heeft vanuit eerdere werkervaring en privé meer kennis over de taal en de intonatie van de politie. In de telefoongesprekken probeert zij bewust op de taal van de politie aan te sluiten. Vanuit haar vorige werkplekken herkent zij ook de adrenaline en de gejaagdheid van de politie in deze acute situaties. Vanaf de start van het telefoongesprek probeert zij bewust een collegiale sfeer neer te zetten en past daarbij ook humor toe.

4.4 Het omgaan met verschillen in taal- en betekenisgeving in het handelen

De crisisdienst- en politiemedewerkers noemen ook een aantal thema's met betrekking tot het omgaan met de eerdergenoemde verschillen in taal en betekenisgeving in het handelen tijdens de samenwerking in acute, onveilige situaties. Doordat de medewerkers voor meerdere verschillen (en situaties) dezelfde thema's met betrekking tot het handelen benoemden, heb ik ervoor gekozen dit te bundelen tot drie handelingsstrategieën. Per strategie wordt, indien van toepassing, verwoord op welke verschillen en situaties dit betrekking heeft.

Uitleg geven

Vier crisisdienstmedewerkers benoemen dat zij tijdens gesprekken met agenten bewust de tijd nemen om uitleg te geven over het proces en iets te benoemen over de mogelijke duur van hun handelen (voor zover voorspelbaar), zodat een agent ook reële verwachtingen heeft of krijgt. Hierbij komen de situaties aan bod die spelen rondom het eerdergenoemde woord 'tijd'. Drie van de vier crisisdienstmedewerkers halen hierbij ook de triagewijzer aan. Volgens hen draagt de triagewijzer bij aan een gestructureerde en snellere wijze van uitvragen dan voorheen. Hierdoor kan het volgens hen voor de politie duidelijker zijn wat van hen verwacht wordt, omdat de crisisdienstmedewerker hen meeneemt in de stappen die gevolgd moeten worden en het iedere keer op dezelfde wijze wordt uitgevraagd. Zo zegt een medewerker:

Ik denk zelfs dat het voor hen [politie] duidelijker is geworden en misschien zelfs wel korter. Omdat we ze makkelijker mee kunnen nemen in de stappen die we zetten in die triage en ik denk zelfs dat het korter is, omdat je niet met elkaar in discussie gaat, want je werkt gewoon punten af.

Twee crisisdienstmedewerkers halen daarbij nog aan dat zij in hun communicatie een koppeling maken van de u-codes vanuit de triagewijzer naar de prio's die de politie hanteert⁷. Een medewerker verwoordt hoe zij daarmee de taal van de politie in haar communicatie integreert:

Die urgentiecodes die snappen politiemannen vaak wel, en vrouwen, want die werken natuurlijk ook met prio's dus ik zeg wel eens tegen ze van: 'je moet jouw prio-één een beetje vergelijken met mijn U2, zeker als het om suïcidaliteit gaat. Alleen kunnen wij nooit ergens binnen een kwartier zijn. Hebben wij onze aanrijtijd of onze beoordeling, starttijd moet binnen een uur liggen'. . . . Ik heb ook wel eens een agent aan de lijn gehad dat ik zei: 'ik kom uiteindelijk uit op een urgentie vijf'. Ik zeg: 'Dat is niet voor ons, dat is echt voor het eigen behandelteam' en doordat je dat een beetje kunt uitleggen aan de hand van hun prio, want zij werken met prio-één tot en met what ever dat maakt wel dat ze die schakeling kunnen maken, omdat je dan hun taal weer daarin integreert.

Een politiemedewerker haalt in het gesprek uit zichzelf de triagewijzer aan. Zij heeft deze methode tijdens het meelopen bij de crisisdienst gezien. De andere politiemedewerkers halen de triagewijzer verder niet aan tijdens het gesprek. Als ik er naar vraag geven zij aan dat zij geen verschil in wijze van uitvragen hebben gemerkt. Verder benoemen twee politiemedewerkers vooral het belang van duidelijke communicatie vanuit de crisisdienst in de situaties met betrekking tot 'tijd' waarin de politie lang moet wachten op de crisisdienst of de GGZ Vervoersdienst. Een van de twee politiemedewerkers benoemt daarbij "dat het heel erg valt of staat met communicatie". Zij benadrukt het belang van een update vanuit de crisisdienst. Dat geeft volgens haar "begrip en weten we waar we aan toe zijn". Zo zegt zij hierover:

Dat zo'n crisisdienst zegt 'we gaan even overleggen, psychiater proberen te bellen of verpleegkundige en dan bel ik je terug'. Soms kan dat een uur duren of anderhalf uur. En

⁷ Voorheen had de politie een indeling aan de hand van 'prio's', waarbij prio-1 een spoedmelding betrof. Tegenwoordig hanteert de politie de indeling van 'spoed', 'nu' en 'later' (Inspectie Justitie en Veiligheid, 2021, p. 13).

dan is het wel fijn als we dan bijvoorbeeld een update tussendoor even kunnen krijgen van 'nou het duurt nog even', want dan sta je daar maar te wachten. . . . Als de informatie d'r wel ligt en we zijn er niet van op de hoogte, dan snap je elkaar ook niet. En als die informatie d'r wel ligt en we krijgen die informatie ook, dan heb je of begrip, of we kunnen een gesprek over voeren of een andere conclusie trekken, maar dan weten we in ieder geval waar we aan toe zijn.

Twee van de vier crisisdienstmedewerkers halen daarnaast nog de situaties aan waarbij het betrekking heeft op de woorden 'ziek' (en de doelgroep met een 'gewogen risico') en 'acuut'. Hierbij gaat het om situaties waarin de crisisdienst niets kan betekenen, maar de politie het wel als 'acuut' ervaart of veel meldingen over dezelfde persoon moet afhandelen. De crisisdienstmedewerkers zijn zich dan nog meer bewust van "*meer uitleg, woorden te geven aan, waarom we iets wel of niet doen*", en daar de tijd voor te nemen. Met betrekking tot de 'gewogen risico'- doelgroep verwoordt een crisisdienstmedewerker het als volgt:

Dat ze [politie] zeggen van: 'ja, hier moet wat mee' en dan leg ik altijd wel uit van wat de beperkingen van onze kant zijn en dat er op dat moment ook wel wat mee gebeurt. Iemand is vaak wel in behandeling en maar dat iemand in behandeling is, wil niet zeggen dat het probleem gelijk opgelost is en dat snappen ze dan ook wel. Dat is met name, je moet er wel tijd aan geven om dat gesprek met de politie te hebben.

De ander in beweging krijgen

Zowel vier crisisdienst- als twee politiemedewerkers vertellen over het gebruiken van specifieke woorden en/of bepaalde zinnen om de ander in beweging te krijgen.

Twee van de vier crisisdienstmedewerkers benoemen dat de politie volgens hen bepaalde woorden, zoals 'suïcidaal' en 'psychotisch', gebruikt om de crisisdienst te activeren. Zo vertelt een van hen: "*Wat heel veel gebeurt, is dat dat politieagenten ziektebeelden gebruiken. Het woord suïcidaal wordt heel veel gebruikt, want ze weten, als ze het woord suïcidaal gebruiken, dan moeten wij in actie komen*". Tijdens het observeren bij de crisisdienst is er ook zo'n situatie van een telefoongesprek waarbij een agent aan de crisisdienstmedewerker vertelt "*valt niet met hem te praten*". Als de crisisdienstmedewerker vervolgens vraagt "*hoe bedoel je dat*", antwoordt de agent met "*hij reageert niet*". Vervolgens roept een collega van de agent op de achtergrond: "*noem woord psychose*", waarna de agent dit probeert te doen maar vervolgens vastloopt in het correct uitspreken van dit woord. De crisisdienstmedewerker reageert vervolgens met "*moeilijke woorden slaan we over*". Daarna zegt de agent: "*oh ja, beetje gek in zijn hoofd en hij kijkt dwars door ons heen*".

De twee politiemedewerkers benoemen daarentegen dat zij in het telefoongesprek alleen hun werkervaring of functie zoals wijkagent noemen. Zo zegt een van hen dat hij soms bewust zijn werkervaring benoemt om de ernst van de situatie te benadrukken:

Ik denk ook wel dat dat het te maken heeft met de hoeveelheid meldingen die je daarmee gedraaid hebt en ook misschien wel een beetje weet wat je moet zeggen om de crisisdienst te triggeren. . . . En dat ik ook de crisisdienst belde en zeg: 'ik doe dit werk nu een poosje, maar bij deze jongen heb ik echt het gevoel dat als ik hier de deur dichttrek'. . . ik denk dat ik dat zinnetje ook wel eens eerder heb gebruikt om aan te geven van 'dit is wel echt heel gek of heel vreemd of heel raar gedrag'.

Vervolgens benoemen drie crisisdienstmedewerkers een aantal woorden die zij toepassen in de communicatie met de politie. Hierbij gaat het om woorden die betrekking hebben op de situatie waarin zij medewerking van de politie willen voor hun eigen veiligheid of die van een collega. Alle drie noemen ze het woord 'geweld'. Zij hebben, in de spv-training of van collega's, geleerd dat zij dit woord moeten gebruiken in plaats van 'agressief', omdat ze weten dat de politie met het woord 'geweld' in beweging komt. Zo vertelt een medewerker: *"geweld is natuurlijk een hele duidelijke, want dan weet je dat ze gaan reageren. Als wij zeggen dat iemand agressief is, dan denken ze: 'oké, prima'. Als we zeggen dat iemand geweld gebruikt, is dat echt wel een ander verhaal"*. Daarnaast gebruiken twee medewerkers ook woorden, zoals "spoed" of "bloedspoed", om de acute ernst van de situatie te benadrukken.

Daarnaast benadrukken vier crisisdienstmedewerkers dat zij in gesprekken met agenten bewust met hen in gesprek gaan over het wel of niet bekeuren, in de eerdergenoemde situaties bij 'ziek' en 'gewogen risico'. Een crisisdienstmedewerker vertelt hierover:

Ik zeg het ook vaak: 'hebben jullie bekeurd?' 'Nee, hebben we niet gedaan'. Ik zeg: 'Nou, dan lijkt het mij zaak dat jullie dat ook gaan doen'. En dan 'Ja, dat gaan we overleggen'. Dan zeg ik: 'Maar waarom zou je dat overleggen? Want deze patiënt doet dit soort dingen om deze en deze reden, doet dat dus bewust. Ik zou d'r een bekeuring voor krijgen. Waarom deze patiënt niet?'

Tevens gaan vier crisisdienstmedewerkers met agenten in gesprek (en soms in discussie) als de agenten, tegen de afspraken in, overwegen of toch besluiten om de persoon zelf te vervoeren. Dit speelt vaak in de situaties rondom 'tijd', waarin het voor de agenten te lang duurt.

Ik heb ook wel eens tegen agenten gezegd van 'Ik ga je de deur niet weigeren als je iemand hier komt brengen, laten we dat vooropstellen, dat ga ik niet doen. Maar het is gewoon niet gepast en d'r is een reden waarom we dit niet met z'n allen willen, omdat het gewoon echt heel traumatiserend voor mensen kan zijn. En dat willen we niet'. Weet je dat je d'r dan nog een schepje bovenop doet.

Alle crisisdienstmedewerkers benadrukken dat de afweging en het besluit om tot vervoeren of tot bekeuren over te gaan bij de agenten ligt.

Uitstellen van discussies

Vier crisisdienstmedewerkers bespreken hoe zij en/of de politie tijdens deze acute, onveilige situaties geen nut zien om op dat moment uitgebreid met elkaar in discussie te gaan over mogelijke misverstanden. Hierbij gaat het om situaties waarin 'tijd' en 'veiligheid' een rol spelen. Drie medewerkers spreken dan vooral over situaties waarin zij het als crisisdienstmedewerker niet eens zijn met een besluit of een reactie van een agent. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het besluit van een agent om een persoon toch in een politieauto naar de crisisdienst toe te brengen, een reactie vanuit agenten als zij een bepaalde tijdsdruk ervaren of miscommunicatie over het meegaan naar een beoordeling met een crisisdienstmedewerker. Over deze laatste situatie vertelt een crisisdienstmedewerker: *"We moeten nu gaan beoordelen, even je doel voor ogen houden en achteraf kan je praten van jongens, wat hebben jullie daar nou gedaan?"*.

De andere crisisdienstmedewerker spreekt hierover vanuit het handelen en het perspectief van de politie:

Ze komen altijd wel en ze werken ook altijd mee en ik heb zelf nooit gemopper gemerkt of zo, maar het gebeurt wel eens achteraf, als we dus via dat overleg te horen krijgen van 'leg even uit, waarom duurde het allemaal zo lang?'.

De medewerker benoemt hierbij hoe het om een acute situatie gaat, waarin de politie vaak handelt en pas achteraf zich afvraagt waarom een casus zo gegaan is. Hierbij speelt ook een rol dat de duur, het vervolg of de afloop van een situatie niet altijd te voorspellen zijn. Soms is de politie al weg als dit duidelijk wordt. Hierdoor leidt het volgens deze medewerker tot weinig miscommunicatie tijdens de acute situatie, maar worden misverstanden meer via het structureel overleg ingebracht. Twee crisisdienstmedewerkers benoemen hoe het van belang is om in het structureel overleg met elkaar over misverstanden in gesprek te gaan en van betekenis te voorzien. Door casussen in het overleg te bespreken laat het mogelijk onderliggende patronen zien, biedt het steun aan collega's die casussen hebben ingebracht en zorgt het ook dat medewerkers *"geen dingen [gaan] lopen fantaseren"*.

Een politiemedewerker haalt in het gesprek ook aan hoe het lastig is om in deze acute situaties uitleg te krijgen of met elkaar hierover in gesprek te gaan. Hierbij benoemt hij hoe soms de crisisdienst geen uitleg kan geven vanwege de privacywetgeving of doordat de politie al niet meer ter plaatse is. Twee andere medewerkers, die ook betrokken waren bij de eerdergenoemde casus van de gedwongen opname, benoemen hoe in deze situaties *"weinig gedebriefd wordt"*. De ene medewerker vindt dat het ook wel afhangt hoe betrokken je bij een casus bent geweest. Soms is de betrokkenheid van de politie, zoals bij deze casus, zo kort dat de medewerker een nabespreking niet zinvol acht. De andere medewerker ziet er wel nut in: *"Al is het maar een paar woorden. Dan weet je volgende keer ook als we weer met diegene te maken, die persoon of die collega van de crisisdienst, een beetje hoe en wat ze daarover denken"*.

5. Analyse

Onderstaand worden de empirische bevindingen uit hoofdstuk 4 geanalyseerd aan de hand van de wetenschappelijke theorieën die beschreven zijn in hoofdstuk 2. Uit deze analyse kwamen enkele patronen naar voren die betrekking hebben op meerdere woorden en situaties die een rol spelen in de verschillen in taal en betekenisgeving tussen crisisdienst- en politiemedewerkers. Deze patronen sluiten aan bij een aantal concepten en kenmerken vanuit de 'sensemaking-theorie' van Weick (1995). Hierdoor heb ik ervoor gekozen om deze concepten en kenmerken als leidraad te gebruiken voor het beschrijven van de uitkomsten van de analyse. Vanzelfsprekend wordt, afhankelijk van het thema, onderstaand ook verwezen naar andere theorieën uit hoofdstuk 2. In de eerste paragraaf wordt eerst nog ingegaan op de algemene rol van taal in deze samenwerking. Daarna staan Weick's concepten van 'frames', 'cues' en 'selectie' centraal in de tweede paragraaf. De derde paragraaf gaat in op een aantal specifieke kenmerken voor het betekenis geven in acute, onveilige situaties. In de vierde paragraaf staat het concept van 'enactment' en daarmee het handelen centraal.

5.1 De algemene rol van taal

Meerdere crisisdienstmedewerkers en een politiemedewerker benoemen dat zij een andere taal spreken. In de politietaal worden bijvoorbeeld de woorden 'verwarde personen' en 'verward of raar gedrag' gebruikt met betrekking tot de doelgroep in deze samenwerking. In de taal van de crisisdienst wordt hierbij gesproken over 'cliënten' en 'sprake van realiteitsverlies' (zie paragraaf 4.1). Het laat zien hoe politie- en crisisdienstmedewerkers een bepaalde taal meekrijgen vanuit hun organisatie en beroepsgroep (Brethouwer, 2017; Daggenvoorde et al., 2022; Martin, 2004; Schein, 1992, geciteerd in Vermeulen & Koster, 2011, p. 198; Vermeulen & Koster, 2011; Weick, 1995). Een politiemedewerker benoemt hoe het bij het woord 'realiteitsverlies' om 'vaktermen' van de crisisdienst gaat. Hierbij gaat het om het jargon, als onderdeel van de taal, van de crisisdienst (Martin, 2004, p. 2; Yanow, 1996, geciteerd in Vermeulen & Koster, 2011, p. 195). Naast taal als artefact van een organisatie of beroepsgroep wordt taal in de wetenschap ook bekeken en beschreven als specifiek onderdeel van de interactie en communicatie tussen mensen (Deline, 2019; Weick, 1995; Weick et al., 2005). Een crisisdienstmedewerker verwoordt hoe zij, door de interactie met de politie, woorden als 'aanrijtijd' en 'uitlopen' uit de politietaal heeft toegevoegd aan haar taal. Hierbij sluit het aan bij Weick et al. (2005, p. 413) die omschrijven hoe communicatie een "interactive talk" is tussen mensen, waarbij gebruik gemaakt wordt van "resources of language". In deze acute, onveilige situaties interacteren politie- en crisisdienstmedewerkers door woorden naar elkaar uit te spreken en deze woorden te interpreteren en van betekenis te voorzien. Zoals beschreven in hoofdstuk 4 komen de crisisdienst- en politiemedewerkers er, ondanks het verschil in taal, over het algemeen in de dagelijkse gesprekken wel met elkaar uit. In uitzonderlijke gevallen ontstaan er door verschillen in taal en betekenisgeving misverstanden, irritaties of onjuiste verwachtingen. In de volgende paragrafen wordt dieper ingegaan op de achterliggende patronen die een rol

spelen in de gesprekken tussen crisisdienst- en politiemedewerkers en het ontstaan van misverstanden, irritaties of onjuiste verwachtingen.

5.2 Frames, cues en selectie

In hoofdstuk 4 worden meerdere verschillen in taal en betekenisgeving, en de situaties waarin zij een rol spelen, beschreven. Hierbij gaat het om woorden die voor de politie- en crisisdienstmedewerkers een verschillende betekenis hebben, zoals 'verward' en 'spoed'. In hoofdstuk 2 werd beschreven hoe achter taal allerlei betekenissen schuilgaan (Schein, 1992, geciteerd in Vermeulen & Koster, 2011, p. 197; Vermeulen & Koster, 2011; Weick, 1995; Weick et al., 2005). Weick (1995, p. 110) verwoordt in zijn 'sensemaking-theorie' hoe 'frames' en 'cues' een rol spelen in de betekenisgeving, en daarmee in de interactie tussen mensen. Ook Stigter-Outshoven et al. (2021, p. 1740) halen met betrekking tot de samenwerking tussen de politie en de crisisdienst een verschil in 'conceptueel framework' aan. De 'frames' of referentiekaders worden gevormd door momenten van socialisatie in het verleden en verschillende vocabulaires. Deze referentiekaders spelen vervolgens een rol in de wijze waarop mensen naar een situatie kijken, interpreteren en handelen (Weick, 1988, 1995). Door deze referentiekaders halen mensen ook bepaalde 'cues' of signalen uit een situatie of een gesprek. Als er een verbinding gelegd kan worden tussen een 'cue' en een 'frame' wordt er volgens Weick (1995, p. 110) betekenis gegeven.

Referentiekaders en vocabulaires

Uit de analyse komt naar voren dat de crisisdienst- en politiemedewerkers andere referentiekaders hebben. Zo geven politie- en crisisdienstmedewerkers vanuit hun referentiekaders een andere betekenis aan het woord 'verward'. De crisisdienstmedewerkers hebben in de opleiding en in het werk geleerd dat het hierbij gaat om een persoon die 'psychotisch of gedesoriënteerd in tijd, plaats of persoon' is. Bij de politie gaat het hierbij om gek of afwijkend gedrag bij een persoon. Hierdoor heeft de politie soms de (onterechte) opvatting en verwachting dat de persoon door de crisisdienst gezien zou moeten worden (zie ook Daggenvoorde et al., 2022, p. 651). Een ander voorbeeld is het woord 'spoed' dat bij hen beide een andere betekenis heeft en daarmee een andere verwachting geeft over aanrijtijden (zie paragraaf 4.2 en ook Daggenvoorde et al., 2022, p. 652). Vanuit hun referentiekader geven ze een andere betekenis aan deze woorden en hebben daarmee ook bepaalde verwachtingen over het handelen van de ander. Dit speelt ook in de situatie waarin een persoon een strafbaar feit pleegt en in behandeling is bij de GGZ. Vanuit het referentiekader van de crisisdienst uiten de crisisdienstmedewerkers de opvatting van de noodzaak van het begrenzen en bestraffen van dit gedrag door de politie. Volgens de crisisdienstmedewerkers gaat de politie niet altijd tot bekeuren over omdat zij de persoon, vanwege de ziekte, niet als toerekeningsvatbaar beschouwen. De politiemedewerker bekijkt dezelfde situatie vanuit een ander referentiekader. Hij komt hierin tot een andere betekenis en wijze van handelen. Volgens hem is het voor zo'n persoon niet altijd helpend om tot bekeuren over te gaan. Het geeft nog meer ellende, met als mogelijk gevolg dat de persoon

het nog een keer doet.

Het laat zien hoe er verschillende referentiekaders en daarmee betekenissen en opvattingen zijn tussen politie- en crisisdienstmedewerkers over dezelfde situatie en over een (juiste) uitvoering van het werk van de politie of de crisisdienst hierin. Zoals eerder verwoord wordt het referentiekader gevormd door momenten van socialisatie uit het verleden en verschillende vocabulaires. De uitgesproken opvattingen door de medewerkers relateren aan de paradigma's die voortkomen uit het werk en/of de organisatie van de politie en de crisisdienst, ook wel 'vocabularies of work' en 'vocabularies of organization' door Weick (1995, pp. 113, 119, 120) genoemd. Het laat daarnaast ook zien hoe het referentiekader van de desbetreffende medewerker een verwachting geeft over het handelen van de ander en de (gewenste) uitkomst van een gebeurtenis (Weick, 1995, pp. 107-132).

Cues en selectie

Zoals Weick (1995, p. 50) verwoordt halen mensen op basis van hun referentiekaders signalen of 'cues' uit gesprekken of situaties. Deze referentiekaders bepalen welke signalen in een acute, onveilige situatie opgemerkt worden door crisisdienst- en politiemedewerkers. Hierin speelt selectie ook een rol. Mensen selecteren tijdens deze situaties waaraan zij wel of niet aandacht geven. Het verschil in het halen van 'cues' uit een situatie tussen crisisdienst- en politiemedewerkers komt duidelijk naar voren bij het woord 'onveilig'. In de beschreven situatie van een casus van gedwongen opname (zie paragraaf 4.2) benoemen de politiemedewerkers hoe zij gericht en alert zijn op de veiligheid, terwijl volgens hen de crisisdienstmedewerkers gericht zijn op de hulpverlening in deze situatie. Volgens de politiemedewerkers maakt dit dat zij anders naar situaties kijken. Tijdens het meelopen merkte ik dit verschil ook op. De politiemedewerkers zagen en benoemden naar mij en collega's tijdens deze acute situatie allerlei signalen van onveiligheid, zoals het risico van weglopen van de persoon doordat de crisisdienst naar buiten was gegaan en vervolgens het risico op onveiligheid als de persoon naar binnen zou gaan om spullen te pakken. De crisisdienstmedewerker vertelde later, in het interview, aan mij hoe zij naar deze situatie keek. Zij haalde niet dezelfde signalen als de politie uit deze situatie. Zo zag zij geen onveiligheid in het verlaten van de situatie in huis. Hierin speelt ook het verschil in referentiekader en vocabulaires een rol. Zoals beschreven in paragraaf 1.4 is het in deze situatie de verantwoordelijkheid van de politie om de situatie veilig te stellen, de openbare orde te handhaven en overlast te begrenzen. De crisisdienst moet zorgen voor een snelle beoordeling en het op indicatie organiseren en bieden van zorg (Vereniging GGZ Nederland & Raad van Korpschefs, 2011). De politie- en crisisdienstmedewerkers zijn vanuit hun 'vocabularies of organization' en 'vocabularies of work' gevormd in het kijken naar en het handelen in deze situaties. Er is mogelijk ook sprake van 'vocabularies of coping' waarin het stimuli-response paradigma een rol speelt (Weick, 1995, p. 120). De politie filtert automatisch signalen van onveiligheid uit een situatie en handelt daar vervolgens meteen naar. De crisisdienstmedewerker kijkt vooral naar de persoon in deze situatie en richt zich op het diagnosticeren en bepalen van welke zorg nodig is. Dit verschil in 'cues' en 'frames' heeft

ook gevolgen voor het handelen. Tijdens de eerdergenoemde situatie van gedwongen opname merkte ik hoe de crisisdienstmedewerker eerst nog tijd en ruimte wilde geven aan de persoon om spullen te pakken. De politiemedewerkers wilden echter zo snel mogelijk de situatie veiligstellen door de persoon naar het voertuig van de GGZ Vervoersdienst te begeleiden. Het laat zien hoe de verschillende referentiekaders, vocabulaires, signalen en selectie een rol spelen in de verschillen in taal en betekenisgeving en mogelijke ambiguïteit en verwarring tussen crisisdienst- en politiemedewerkers en daarmee in het handelen in de situatie.

5.3 Betekenisgeving in acute, onveilige situaties

In deze acute, onveilige situaties interacteren crisisdienst- en politiemedewerkers waarbij zij aan de hand van de eerder beschreven referentiekaders, vocabulaires en signalen tot interpretaties en betekenisgeving van situaties en gesprekken en daarmee tot handelen komen. Boin et al. (2013), Rosenthal et al. (2001) en Weick (1988) omschrijven hoe het in deze acute, onveilige situaties lastig is, om onder bepaalde stress en onzekerheid, informatie te verwerken en met elkaar te delen. Als in deze situaties vanuit verschillende referentiekaders, vocabulaires en interpretaties verwarring of ambiguïteit tussen crisisdienst- en politiemedewerkers ontstaat, vraagt het van hen tijd om samen hieraan betekenis te geven en tot een gezamenlijk referentiekader te komen. Uit de analyse komt naar voren dat de medewerkers in de dagelijkse praktijk niet altijd tijd hebben of nemen om discussies tijdens de situatie te voeren. Soms zien zij er ook het nut niet van in. Tijdens het meelopen met de politie merkte ik ook, hoe na de situatie op locatie, de politiemedewerkers weer snel terug naar het politiebureau wilden om nog ander werk af te handelen. Mogelijke misverstanden worden veelal aan vaste vertegenwoordigers van het structurele overleg tussen politie, crisisdienst en GGZ Vervoersdienst geuit (zie ook paragraaf 1.4). Ook Daggenvoorde et al. (2022, p. 652) benoemen hoe discussies in de dagelijkse praktijk achteraf aan het management van de organisatie worden geuit. Als medewerkers besluiten om wel tijdens de situatie het gesprek hierover aan te gaan, vraagt dit volgens Weick (1988, p. 105) om een gevaarlijke actie van de medewerker. Mogelijk kan de crisis hierdoor intensiveren. Weick (1995, pp. 185-187) benoemt daarentegen ook het belang van samen betekenis geven in situaties waarin ambiguïteit en verwarring is ontstaan tussen mensen. Hierbij is het van belang om ruimte te creëren voor meerdere interpretaties en discussie in het gesprek, om daarmee tot een gezamenlijk referentiekader te komen.

Uit de analyse komen vier factoren naar voren die het interacteren en daarmee het nemen van tijd en ruimte om samen betekenis te geven tijdens deze acute, onveilige situaties compliceren. Hierbij gaat het om een verschil in locatie, de mate waarin je stress en/of drukte ervaart, de betrokkenheid vanaf start tot en met einde van de situatie en een verschil tussen medewerkers van een organisatie.

Vershil in locatie

In de acute, onveilige situaties waarin de crisisdienst en de politie samenwerken, is er veelal een verschil in locatie tussen de crisisdienst- en de politiemedewerkers. Hierbij gaat het om situaties die beschreven worden bij de woorden 'verward', 'tijd', 'onveilig' en 'acuut' (zie paragraaf 4.2). In deze situaties arriveert de politie vaak als eerste op een locatie, waarna de crisisdienstmedewerker vervolgens de politiemelding telefonisch trieert in Utrecht. Soms komt de crisisdienst dan later ook naar deze locatie toe voor een beoordeling. De politiemedewerkers beschrijven hoe lastig het voor hen is om het 'verwarde' gedrag van de persoon en/of het acute in de situatie te omschrijven. De crisisdienstmedewerker ziet niet wat zij zien. Dit kan ook omgekeerd gelden, als de crisisdienstmedewerker op locatie is en de politie inschakelt om te komen voor (mogelijke) onveiligheid. Naast een verschil in de referentiekaders vanuit de eerder beschreven vocabulaires maakt het verschil in locatie dat zij een situatie en/of gesprek op dat moment anders ervaren en interpreteren, en wordt het daarmee lastiger om samen tot betekenisgeving te komen. Weick (1988, pp. 105-106) haalt aan dat medewerkers in deze acute, onveilige situaties pas weten "what he is facing until he faces it". In deze situaties is er een verschil tussen de politie- en crisisdienstmedewerkers in het wel of niet op locatie zijn, en daarmee in het ervaren en interpreteren en de wijze waarop je daardoor naar de situatie kijkt.

Vershil in mate van stress en/of drukte

Daarnaast speelt ook een verschil in de mate van het ervaren van stress of drukte. Hierbij gaat het met name om de woorden 'tijd', 'onveilig' en 'acuut' (zie paragraaf 4.2). In sommige situaties ervaart de politiemedewerker meer stress en/of drukte. Zoals bovenstaand genoemd arriveert de politie vaak als eerste in een acute, onveilige situatie. De politiemedewerkers moeten in deze situaties soms veel geweld toepassen om de onveiligheid op te heffen. Naast stress vanuit zo'n situatie wordt de stress bij sommige politiemedewerkers soms nog verhoogd door het horen van andere meldingen op hun portfoon. Daarentegen zitten de crisisdienstmedewerkers aan de telefoon in Utrecht. Doordat zij niet fysiek in de hectiek van zo'n situatie staan, geven zij een andere interpretatie aan de situatie. Daarbij speelt een rol dat crisisdienstmedewerkers vrij geroosterd worden voor het beoordelen op locatie. Zij kunnen zich volledig op de casus focussen. In andere situaties ervaart de crisisdienstmedewerker meer stress en/of drukte. Hierbij gaat het om situaties waarin zij voor de veiligheid de politie en de GGZ Vervoersdienst hebben ingeschakeld bijvoorbeeld in het geval van gedwongen opname van een persoon. In deze situatie is juist de crisisdienstmedewerker heel druk met het regelen van de benodigde zorg voor een persoon, maar zit de politie in de politieauto te wachten totdat de GGZ Vervoersdienst komt. Daggenvoorde et al. (2022, p. 652) benoemen hoe het voor de politie in deze situaties als 'verloren tijd' voelt. In deze situaties is er een verschil in het ervaren van stress en/of drukte. Dit heeft soms tot gevolg dat de politie eerder een oplossing voor de situatie verwacht of wenst dan de crisisdienst. Het maakt dat zij situaties hierdoor anders ervaren en interpreteren. Daarnaast sluit het aan bij Boin et al. (2013), Rosenthal et al.

(2001) en Weick (1988) die omschrijven hoe het in deze acute, onveilige situaties, onder bepaalde stress en onzekerheid, moeilijk is om informatie te delen en te verwerken en samen betekenis te geven aan verwarring of ambiguïteit.

Verskil in start- en eindmoment

Daarnaast is er een verschil in start- en eindmoment van de situatie voor de politie- en crisisdienstmedewerkers. Dit speelt in situaties met betrekking tot de woorden 'tijd' en 'onveilig'. Zoals eerder verwoord arriveert de politie vaak als eerste, waarna in sommige situaties de crisisdienst voor een beoordeling als tweede partij op een later moment arriveert. Soms gaat de politie na de komst van de crisisdienst weg, maar soms blijven ze er voor de veiligheid bij. In een aantal situaties wordt vervolgens nog de GGZ Vervoersdienst ingeschakeld. Het geeft een verschil in de duur van de betrokkenheid bij een casus en de mate waarin de medewerker het dan als kort of lang ervaart. Het maakt het daarbij nog complexer dat de duur en de afloop van dit soort situaties niet exact te voorspellen of te bepalen zijn. Hierin spelen meerdere factoren een rol, zoals de bereikbaarheid van een psychiater en/of drukte bij andere zorgorganisaties waarvan de crisisdienst afhankelijk is. Met betrekking tot drukte bij andere zorgorganisaties gaat het hierbij bijvoorbeeld over een korte of lange aanrijtijd van de GGZ Vervoersdienst of het vinden van een opnameplek op een psychiatrische afdeling. Soms is de uitkomst van een casus ook pas later bekend, als de politie al uit de situatie vertrokken is. Hierdoor ontstaat soms mogelijke verwarring of ambiguïteit op een later moment, als de medewerkers niet meer op dezelfde locatie en/of in dienst zijn. Dit verschil in start- en eindmoment maakt dat de medewerkers de situatie anders ervaren, een andere betekenis aan geven en dat het soms hierdoor niet mogelijk is om gezamenlijk, op dat moment, betekenis te geven aan zo'n situatie. Doordat zij niet gelijktijdig en continu tegelijk samen opereren in een situatie wordt het dubbele interactiemodel van Weick (1979, in Deline, 2019, p. 40) onderbroken: een actie van de politie roept soms pas later een reactie van de crisisdienst op. Hierdoor is het voor hen lastiger om in deze situaties samen tot betekenisgeving en een gezamenlijk referentiekader te komen.

Verskil tussen medewerkers van een organisatie

Naast verschillen tussen politie- en crisisdienstmedewerkers, zijn er ook nog verschillen tussen medewerkers van dezelfde organisatie die een rol spelen in het samen betekenis geven en daarmee in het handelen. Meerdere theorieën (Alvesson, 2013; Martin, 2004; Vermeulen & Koster, 2011; Weick, 1995) benadrukken de ambiguïteit tussen medewerkers binnen een organisatie. Weick (1995) benoemt zowel het gemeenschappelijke als het ambigue deel in betekenisgeving. Zoals in het theoretisch kader verwoord, worden zowel positieve als negatieve uitkomsten van een interactief proces opgeslagen in een gemeenschappelijk geheugen of 'frame', ook wel retentie genoemd (Czarniawska, 2005, p. 269; Weick et al., 2005, p. 414). Maar daarnaast blijft het mogelijk dat een interactie door medewerkers anders geïnterpreteerd wordt (Czarniawska-Joerges, 1992, geciteerd in Weick, 1995, p. 42). Daggenvoorde et al. (2002, p. 652) benadrukken ook hoe deze samenwerking sterk afhankelijk is van de persoonlijke en professionele kwaliteiten van de crisisdienst- en

politiemedewerker. Zoals beschreven in paragraaf 4.3 is er volgens de politie- en crisisdienstmedewerkers ook sprake van ambiguïteit tussen politiemedewerkers. Hierbij speelt volgens hen een verschil in mate van werkervaring in combinatie met de communicatieve vaardigheden en affiniteit met de doelgroep van een agent een rol. Daarbij wordt, net als bij Daggenvoorde et al. (2022, p. 652), de mate aangehaald waarin een agent het hulp bieden aan deze doelgroep als zijn of haar taak ziet. Met betrekking tot ambiguïteit tussen crisisdienstmedewerkers benoemen de politiemedewerkers dat dit persoonsafhankelijk is. Daarentegen halen twee crisisdienstmedewerkers wel een verschil aan ten opzichte van collega's. Hierin speelt volgens hen eerdere werkervaring waarin zij met de politie samenwerkten of kennis over de taal en intonatie van de politie vanuit de privésfeer een rol. In deze acute, onveilige situaties ontstaat de betekenisgeving in interactie tussen wisselende samenstellingen van politie- en crisisdienstmedewerkers. Naast de eerdergenoemde gemeenschappelijke referentiekaders (bijvoorbeeld vanuit de vocabulaires van de organisatie en werk) spelen individuele referentiekaders, vanuit specifieke momenten van socialisatie in het verleden bij deze medewerkers, ook een rol in de interactie en het samen betekenisgeven.

De vier factoren laten zien hoe het voor crisisdienst- en politiemedewerkers lastig is om tijdens deze samenwerking in acute, onveilige situaties mogelijke ambiguïteit te bediscussiëren en in het gesprek tot betekenisgeving en een gezamenlijk referentiekader te komen.

5.4 Enactment

In deze paragraaf staan de bevindingen vanuit de analyse met betrekking tot het handelen van medewerkers centraal. In de voorgaande paragrafen kwam al naar voren dat zowel crisisdienst- als politiemedewerkers vanuit een referentiekader soms opvattingen of verwachtingen hebben in het handelen van de ander in deze samenwerking. In de empirische bevindingen staan drie handelingsstrategieën beschreven die medewerkers toepassen in situaties waarin sprake is van verschillen in taal en betekenisgeving, namelijk uitleg geven, de ander in beweging krijgen en het uitstellen van discussies (zie paragraaf 4.4). Voor deze strategieën geldt dat medewerkers bewust meer of minder woorden uitspreken in een situatie. Het laat zien hoe met de actie van het uitspreken van woorden een werkelijkheid beschreven maar ook gecreëerd kan worden, ook wel 'enactment' genoemd door Weick (1995, p. 34). Bij de strategie van 'uitleg geven' spreken crisisdienstmedewerkers bewust meer woorden uit over het proces, over het wel of niet beoordelen door de crisisdienst en de mogelijke duur van hun handelen in een situatie. Soms wordt daarbij een koppeling gemaakt naar de politietaal, zoals door te verwijzen naar de 'prio's' van de politie bij de uitleg van de u-codes van de triagewijzer. Het doel is vooral om uitleg te geven over het handelen van de crisisdienst in de situatie, zodat de politie andere en daarmee mogelijk reëlere verwachtingen heeft of krijgt over het handelen van de crisisdienst in die situatie. Bij de strategie van 'de ander in beweging krijgen' worden door

zowel politie- als crisisdienstmedewerkers allereerst specifieke woorden van de taal van de ander gebruikt om daarmee het handelen van de ander te beïnvloeden. Zo gebruikt de politie bijvoorbeeld het woord 'psychose' en de crisisdienst het woord 'geweld' in bepaalde situaties. Daarnaast kiezen medewerkers in sommige situaties bewust om meer woorden uit te spreken om de ander te overtuigen de wijze van handelen te veranderen. In deze situaties hebben de crisisdienst- en politiemedewerkers vanuit hun referentiekaders andere opvattingen over de wijze van handelen. Zo gaat een crisisdienstmedewerker tijdens de interactie met een agent het gesprek aan over het wel of niet bekeuren na een strafbaar feit. Het doel bij deze strategie is om met het uitspreken van bepaalde of meer woorden een specifieke handeling van de ander in gang te zetten, en daarmee een andere werkelijkheid te creëren. Bij de strategie 'uitstellen van discussies' wijden crisisdienstmedewerkers juist bewust minder of zelfs geen woorden aan een meningsverschil in het gesprek met de politie. Bij deze strategie speelt ook het eerder beschreven 'selectie' een rol: de crisisdienstmedewerker kiest ervoor om niet op bepaalde woorden of signalen van een agent in te gaan. Soms worden de meningsverschillen dan alsnog later via het structurele overleg ingebracht en besproken door andere medewerkers die hieraan deelnemen.

Voor de drie beschreven strategieën geldt dat de fasen in het dubbele interactiemodel in deze situaties anders verloopt (Weick, 1979, geciteerd in Deline, 2019, p. 40). Door andere of minder woorden uit te spreken komt er een andere interactie op gang, met mogelijk als gevolg een andere interpretatie bij de ontvanger en daarmee andere reactie van deze persoon (Deline, 2019, p. 40). In sommige situaties kan door het meer of minder uitspreken van deze woorden een gemeenschappelijk referentiekader tussen de medewerkers ontstaan of het referentiekader van een van de betrokken medewerkers aangepast worden, met daarbij (reëlere) verwachtingen over elkaars handelen in deze situaties.

6. Conclusie en aanbevelingen

Onderstaand worden in de eerste paragraaf de onderzoeksvragen die voor dit onderzoek zijn opgesteld beantwoord. In de tweede paragraaf geef ik een aantal aanbevelingen. In de derde paragraaf wordt een methodologische reflectie op dit onderzoek beschreven.

6.1 Beantwoording van onderzoeksvragen

Zoals verwoord in het eerste hoofdstuk is de volgende centrale onderzoeksvraag voor dit onderzoek opgesteld: Op welke wijze compliceert taal het (samen)werken van crisisdienst- en politiemedewerkers tijdens acute, onveilige situaties met mensen met verward of onbegrepen gedrag in regio Midden-Nederland? Om tot beantwoording van deze onderzoeksvraag te komen ga ik onderstaand allereerst in op de eerste twee deelvragen van dit onderzoek. Vervolgens beantwoord ik de derde deelvraag van dit onderzoek. Tot slot geef ik antwoord op de centrale onderzoeksvraag.

De eerste twee deelvragen van dit onderzoek richten zich op in hoeverre en wanneer crisisdienst- en politiemedewerkers verschillen in taal ervaren en welke betekenisgeving hieraan mogelijk ten grondslag ligt. Dit onderzoek laat zien dat er een verschil in taal is tussen deze medewerkers. De politie- en crisisdienstmedewerkers hebben vanuit hun organisatie en beroepsgroep een bepaalde taal, en daarmee ook jargon, meegekregen (Brethouwer, 2017; Daggenvoorde et al., 2022; Martin, 2004; Schein, 1992, geciteerd in Vermeulen & Koster, 2011, p. 198; Vermeulen & Koster, 2011; Weick, 1995). Hierdoor gebruiken zij voor dezelfde situatie of gebeurtenis andere woorden, zoals ‘verwarde personen’ en ‘raar gedrag’ in de politietaal en ‘cliënten’ en ‘sprake van realiteitsverlies’ in de taal van de crisisdienst. Naast dat zij vanuit hun taal andere woorden gebruiken, speelt ook een verschil in betekenisgeving hierin een rol. Uit het onderzoek komt naar voren dat de crisisdienst- en politiemedewerkers situaties vanuit een ander referentiekader bekijken en van betekenis voorzien. Zoals Weick (1995) verwoordt, zijn deze referentiekaders of ‘frames’ gevormd door momenten van socialisatie in het verleden. Hierin spelen paradigma’s die voortkomen vanuit het werk en/of de organisatie een rol, ook wel ‘vocabulaires’ door Weick (1995, pp. 107-124) genoemd. Dit verschil in referentiekader en vocabulaires maakt ook dat de crisisdienst- en politiemedewerkers andere signalen of ‘cues’ in situaties opmerken (Weick, 1995, p. 50). Zo filtert de politie automatisch signalen van onveiligheid uit een situatie en handelt daarnaar, terwijl de crisisdienstmedewerker gericht is op de persoon en op het diagnosticeren en bepalen van de zorg. Het laat een verschil in stimuli-response paradigma tussen de medewerkers zien (Weick, 1995, p. 120). Door dit verschil in referentiekader en vocabulaires geven de crisisdienst- en politiemedewerkers een andere betekenis aan een situatie en hebben zij daardoor bepaalde (onterechte) opvattingen en verwachtingen over het handelen van de ander in deze situaties (Daggenvoorde et al., 2022; Weick, 1995).

Ondanks dit verschil in taal en betekenisgeving geven de crisisdienst- en politiemedewerkers aan dat zij er over het algemeen in de dagelijkse interactie wel met elkaar uitkomen. In uitzonderlijke gevallen leiden deze verschillen volgens hen tot misverstanden, irritaties of

onjuiste verwachtingen. Als er ambiguïteit ontstaat, gaan crisisdienst- en politiemedewerkers niet altijd met elkaar hierover in gesprek. Zij nemen er geen tijd voor of zien er het nut niet van in. Misverstanden worden veelal intern aan collega's of (ook volgens protocol) aan vertegenwoordigers van het structurele overleg tussen de politie, de crisisdienst en de GGZ Vervoersdienst geuit. Dit onderzoek laat, net als Boin et al. (2013), Rosenthal et al. (2001) en Weick (1988), zien hoe complex het is om tijdens acute, onveilige situaties met elkaar over de ambiguïteit te discussiëren en tot een gezamenlijk referentiekader te komen. Hierin spelen vier factoren tijdens deze acute samenwerking een rol, namelijk een verschil in locatie, de mate waarin je stress en/of drukte ervaart, de betrokkenheid vanaf start tot en met einde van de situatie en een verschil tussen medewerkers van een organisatie. Hierdoor verschilt deze samenwerking ook van de structurele samenwerking tussen zorg- en veiligheidsorganisaties, waarin deze vier factoren geen rol spelen. Weick (1995, pp. 185-187) benadrukt echter hoe belangrijk het is dat medewerkers bij ambiguïteit en onduidelijkheid samen tot betekenisgeving komen en daarmee een gezamenlijk referentiekader construeren. In deze samenwerking interacteren dagelijks wisselende samenstellingen van politie- en crisisdienstmedewerkers. Dit onderzoek laat zien hoe naast gezamenlijke referentiekaders van medewerkers van een organisatie ook individuele referentiekaders een rol spelen in het interacteren en het betekenisgeven in deze acute, onveilige situaties. Als mogelijke opvattingen of aannames vanuit deze referentiekaders niet door crisisdienst- en politiemedewerkers tijdens de interactie geëxpliciteerd en/of bediscussieerd worden, dan blijven zij ook bestaan. Hierdoor is het van belang dat deze medewerkers samen over mogelijke ambiguïteit spreken en tot een gezamenlijk referentiekader komen. Pas dan kunnen crisisdienst- en politiemedewerkers tijdens deze gesprekken ook achter mogelijke aannames en opvattingen komen, waar zij zich nu (mogelijk) niet altijd bewust van zijn.

De derde deelvraag van dit onderzoek gaat in op hoe deze crisisdienst- en politiemedewerkers vervolgens omgaan met mogelijke taalverschillen in het handelen. Uit het onderzoek komen drie handelingsstrategieën naar voren die medewerkers toepassen tijdens situaties waarin ambiguïteit is ontstaan, namelijk uitleg geven, de ander in beweging krijgen en het uitstellen van discussies. Voor deze strategieën geldt dat medewerkers bewust meer, andere of minder woorden uitspreken tijdens de interactie in een situatie. Hierdoor komt er een andere interactie tussen de crisisdienst- en politiemedewerkers op gang, met als mogelijk gevolg een andere interpretatie bij de ontvanger en daarmee andere reactie van deze persoon (Deline, 2019, p. 40). Dit kan ervoor zorgen dat er een gezamenlijk referentiekader tussen de crisisdienst- en politiemedewerkers ontstaat of dat het referentiekader van een van de betrokken medewerkers aangepast wordt, met daarbij (reëlere) verwachtingen over elkaars handelen in deze situaties. Dit laat zien hoe medewerkers door het uitspreken van woorden niet alleen de werkelijkheid beschrijven, maar ook 'ramen', sturen of naar de hand zetten (Vermeulen & Koster, 2011; Weick, 1995).

De voorgaande alinea's laten zien hoe een verschil in taal, maar ook in betekenisgeving, een rol speelt in het (samen)werken tussen crisisdienst- en politiemedewerkers tijdens acute, onveilige situaties met mensen met verward of onbegrepen gedrag. Dit verschil kan tot ambiguïteit, frustraties en onjuiste verwachtingen tussen deze medewerkers leiden, en daarmee de samenwerking en het handelen van medewerkers in deze situaties compliceren. Uit het onderzoek kwam naar voren dat het, door de eerdergenoemde factoren, vooral in deze acute samenwerking complex is om tot een gezamenlijke betekenisgeving en referentiekader te komen. Het is van belang dat crisisdienst- en politiemedewerkers zich bewust zijn van dit verschil in taal en betekenisgeving en de mogelijke aannames die uit de verschillende referentiekaders en vocabulaires voortkomen. Hierdoor is het belangrijk dat medewerkers, zoals Weick (1995) ook benadrukt, in geval van ambiguïteit hierover woorden naar elkaar (blijven) uitspreken en een gezamenlijk referentiekader construeren, hoe lastig dit ook kan zijn tijdens deze acute situaties. Het onderzoek laat echter ook zien dat deze medewerkers er in de praktijk wel uitkomen met elkaar. Zij passen in de dagelijkse praktijk al handelingsstrategieën toe om de ambiguïteit te verminderen of op te lossen. Kortom, het verschil in taal en betekenisgeving maakt het (samen)werken tussen crisisdienst- en politiemedewerkers tijdens deze acute, onveilige situaties met personen met verward en/of onbegrepen gedrag soms complex, maar zeker niet onuitvoerbaar.

6.2 Aanbevelingen

Inspirerend voorbeeld

In de afgelopen jaren is in de regio Midden-Nederland door een aantal sleutelfiguren van de crisisdienst van Altrecht en de politie-eenheid Midden-Nederland veel ondernomen om de samenwerking tussen de crisisdienst- en politiemedewerkers te verbeteren en te versterken. De crisisdienst heeft al een aantal keer een symposium georganiseerd. Daarnaast is er ook aandacht en ruimte voor het (laten) meelopen van medewerkers in elkaars organisatie. Verder is er natuurlijk het structurele overleg tussen de crisisdienst, de politie en de GGZ Vervoersdienst waarin mogelijke misverstanden tussen crisisdienst- en politiemedewerkers met elkaar worden besproken. Deze activiteiten sluiten goed aan bij Weick's sensemakingstheorie (1995) om bijeenkomsten te organiseren waarin mogelijke ambiguïteit tussen medewerkers tot uiting, besproken en bediscussieerd kan worden. Daarmee draagt het bij aan het komen tot gezamenlijke betekenisgeving en referentiekaders. Deze werkwijze en samenwerking van de crisisdienst van Altrecht en de politie-eenheid Midden-Nederland kan hiermee als inspirerend voorbeeld dienen voor andere regio's, waarin andere ggz-instellingen en politie-eenheden met elkaar samenwerken en/of voor andere zorg- en veiligheidsorganisaties die ook in acute, onveilige situaties met elkaar samenwerken (zoals de samenwerking tussen de ambulance en de politie).

Samen betekenisgeven

Ik heb dit onderzoek bewust gericht op de samenwerking in acute, onveilige situaties. Hierdoor heb ik tijdens de gesprekken met de medewerkers niet doorgevraagd op de samenwerking vanuit het structurele overleg tussen de crisisdienst, politie en de GGZ Vervoersdienst. Enkele medewerkers gaven in het gesprek aan mij aan dat zij in de afgelopen jaren wel een situatie bij een vertegenwoordiger van dit overleg hadden ingebracht. Ik kreeg vanuit deze gesprekken de indruk dat de betrokken medewerkers niet bij dit overleg aanwezig waren als hun casus werd besproken. Mogelijk is dit door alle wisselende diensten ook lastig te organiseren. Het riep bij mij wel de vraag op hoe de terugkoppeling vanuit dit overleg naar de betrokken medewerkers verloopt. Krijgen deze medewerkers een terugkoppeling vanuit de vertegenwoordiger van de organisatie? En wat betekent dit voor het samen betekenisgeven zoals Weick (1995) dit omschrijft? In een vervolgonderzoek kan bekeken worden hoe dit proces verloopt en welke rol het structurele overleg vervult in het samen betekenisgeven en het komen tot een gezamenlijk referentiekader, juist ook met betrekking tot de medewerkers waar ambiguïteit tussen is ontstaan en de mogelijk individuele referentiekaders die hierin een rol hebben gespeeld.

Onderzoek naar samenwerking in acute, onveilige situaties

Uit de literatuurverkenning in hoofdstuk 1 kwam naar voren dat er veel onderzoek is gedaan naar de structurele samenwerking tussen zorg- en veiligheidsorganisaties. Hierin stonden ook bevindingen met betrekking tot communicatie en taal. Mijn literatuurverkenning laat zien dat er minder onderzoek is gedaan naar de samenwerking in acute, onveilige situaties tussen deze organisaties. Als deze samenwerking onderzocht werd, was dit vaak vanuit een specifiek perspectief en invalshoek, zoals de bejegening van mensen met verward of onbegrepen gedrag door de politie. Mijn onderzoek heeft plaatsgevonden bij de crisisdienst van Altrecht en bij locatie Nieuwegein van basisteam Lekpoort met daarbij een relatief klein aantal deelnemende medewerkers. Om meer en beter inzicht te krijgen in het samenwerken tussen medewerkers van zorg- en veiligheidsorganisaties in acute, onveilige situaties is meer onderzoek gewenst, bijvoorbeeld bij crisisdiensten van andere ggz-instellingen en/of andere basisteams van de politie.

Ambiguïteit tussen politiemedewerkers

Zoals beschreven in paragrafen 4.3 en 5.3 is er sprake van ambiguïteit tussen politiemedewerkers. Volgens de crisisdienst- en politiemedewerkers speelt een verschil in mate van werkervaring in combinatie met de communicatieve vaardigheden, maar ook de affiniteit met de doelgroep van een agent een rol. Daggenvoorde et al. (2022) halen het verschil in persoonlijke en professionele kwaliteiten tussen politiemedewerkers aan en daarbij de mate waarin de agent het bieden van hulp aan deze doelgroep van mensen met verward of onbegrepen gedrag als zijn taak ziet. Zoals ik eerder beschreef worden er veel activiteiten in Midden-Nederland georganiseerd waaraan crisisdienst- en politiemedewerkers vrijblijvend deel kunnen nemen. Naast kennisdeling is er tijdens deze bijeenkomsten ook de

gelegenheid om tot gezamenlijke betekenisgeving te komen. De vraag is of de agenten die minder affiniteit met deze doelgroep hebben aan dit soort activiteiten deelnemen. Er kan gekeken worden of zij inderdaad niet (gauw) aan dit soort activiteiten deelnemen en mogelijk met hen bekeken worden hoe deze deelname vergroot kan worden. Om tot gezamenlijke betekenisgeving te komen is het juist waardevol als de opvattingen en aannames vanuit de referentiekaders van deze agenten in het gesprek door hen ingebracht worden.

Niet-acute zorg

In paragraaf 4.2 worden, bij het woord 'acuut', situaties beschreven waarin de politie grote zorgen heeft over een persoon en het voor hen lastig is om de persoon achter te laten, maar waarbij de situatie door de crisisdienst niet als acuut psychiatrisch wordt getrieerd. Volgens de politiemedewerkers gaat het hierbij ook om situaties waarin verslaving bij de persoon een rol speelt en/of er geen andere zorgpartij is die acute zorg hiervoor biedt. Doordat er in deze situaties geen rol voor de crisisdienst is, ben ik in de gesprekken niet verder hierop doorgegaan. Ik merk echter zowel tijdens deze gesprekken als bij andere bijeenkomsten vanuit mijn werk hoe lastig deze situaties voor de politieagenten zijn. Zij moeten soms ter plaatse besluiten om de persoon achter te laten met daarbij het risico dat het alsnog escaleert. In onderzoek kunnen deze situaties nader bekeken worden. Dan wordt ook inzichtelijker welke factoren hierin een rol spelen. Daarnaast kan bekeken worden of en in welke mate bestaande (of mogelijk nieuwe) zorgpartijen hierin een rol kunnen vervullen.

6.3 Methodologische reflectie

Onderstaand geef ik een reflectie op de gehanteerde methodologie voor dit onderzoek.

Respondentselectie

Voor dit onderzoek heb ik, zoals beschreven in hoofdstuk drie, een aantal kenmerken voor de respondentselectie opgesteld. Dit had tot doel om tot een variatie in deelname van medewerkers te komen en daarmee mogelijke verschillen over dit onderwerp tussen medewerkers hierin mee te nemen. Hierbij heb ik bewust voor kenmerken gekozen die voor zowel de crisisdienst als de politie toepasbaar en te operationaliseren waren. Daarmee was ook de wijze van respondentselectie in beide organisaties gelijk. Zowel uit de literatuur als uit de empirische resultaten kwam de ambiguïteit tussen politiemedewerkers naar voren. Hierbij werd ook de mate van affiniteit met de doelgroep van mensen met verward of onbegrepen gedrag benoemd. De politiemedewerkers die aan dit onderzoek hebben deelgenomen hebben, naar mijn idee, op basis van hun reacties enige of grote affiniteit met deze doelgroep. Het lijkt mij nog wel lastig om 'affiniteit met de doelgroep' als kenmerk te operationaliseren, maar mogelijk kan in vervolgonderzoek bekeken worden hoe dit meegenomen kan worden in de onderzoeksopzet en respondentselectie.

Triangulatie en volgorde van methoden

Tijdens het opstellen van het onderzoeksplan had ik weloverwogen voor triangulatie en een specifieke volgorde van onderzoeksmethoden gekozen. Het meelopen, de tussendoorgesprekken en vervolgens de interviews gaven mij een diepgaand inzicht in het perspectief en betekenisgeving van de medewerkers op dit thema. Het bood mij ook de mogelijkheid om mijn interpretaties steeds te verifiëren. Tijdens het beluisteren van de opnamen van telefoongesprekken bij de crisisdienst merkte ik opeens het verschil ten opzichte van het meelopen. Ik kreeg tijdens het luisteren geen inzicht in de betekenisgeving van de medewerker, waardoor het gesprek en de uitgesproken woorden voor mij ook veel lastiger te interpreteren waren. Daarnaast hoorde ik natuurlijk ook niet de woorden die naar collega's uitgesproken waren. Tijdens het meelopen merkte ik hoe juist deze tussendoorgesprekken informatie gaven over de betekenisgeving van de desbetreffende medewerker. Gelukkig kon ik in de interviews nog vragen over de opname stellen en de betekenisgeving van de medewerker ophalen, maar het gaf mij wel de bevestiging dat de keuze voor triangulatie en deze volgorde van onderzoeksmethoden juist was geweest.

Theoretisch kader

Uit mijn eerste literatuurverkenning kwamen, naast 'sensemaking' van Weick (1995), ook andere theorieën met concepten zoals 'institutionele logica's' en 'boundary work' naar voren. Uiteindelijk heb ik heel bewust voor de theorieën die in hoofdstuk 2 beschreven worden gekozen. De sensemakingtheorie van Weick (1995) sloot namelijk aan bij het onderzoeken van de directe interactie en de communicatie tussen crisisdienst- en politiemedewerkers in deze samenwerking en de rol van taal en betekenisgeving hierin. De andere, toegepaste theorieën gaven inzichten met betrekking tot de acute, onveilige situaties waarin deze medewerkers (samen)werken en/of gingen specifiek in op de samenwerking tussen de crisisdienst en de politie. Mogelijk had door het toepassen van andere theoretische concepten andere of aanvullende inzichten met betrekking tot deze samenwerking opgehaald kunnen worden.

Literatuurlijst

- Aanjaagteam Verwarde Personen. (2016, september). *Doorpakken! Eindrapportage aanjaagteam Verwarde Personen*.
- Abraham, M., & Nauta, O. (2014, 10 september). *Politie en 'verwarde personen'. Onderzoek naar optreden van de politie in relatie tot personen met verward gedrag* [Samenvatting]. WODC. https://repository.wodc.nl/bitstream/handle/20.500.12832/2053/2337-samenvatting_tcm28-73048.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alvesson, M. (2013). *Understanding organizational culture*. Sage.
- Ambulancezorg Nederland. (2021, maart). *Kwaliteitskader Ambulancezorg rondom psychiatrische beoordeling* (Versie 1.0).
- Boeije, H., & Bleijenbergh, I. (2019). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen* (3e druk). Boom.
- Boin, A., Kuipers, S., & Overdijk, W. (2013). Leadership in times of crisis: A framework for assessment. *International Review of Public Administration*, 18(1), 79-91.
- Brethouwer, E. (2017, 30 juni). *Samenwerking tussen de politie en de crisisdienst op het gebied van personen met verward gedrag* [Ongepubliceerde masterscriptie]. Universiteit Leiden.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Middleton Stone, M. (2015). Designing and implementing cross-sector collaborations: needed and challenging. *Public Administration Review*, 75(5), 647-663. <https://doi.org/10.1111/puar.12432>
- Callender, M., Knight, L. J., Moloney, D., & Lugli, V. (2019). Mental health street triage: comparing experiences of delivery across three sites. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 28(1), 16-27. <https://doi.org/10.1111/jpm.12584>
- Czarniawska, B. (2005). Karl Weick: Concepts, style and reflection. *Sociological Review*, 53(1), 267-278.
- CBS. (z.d.). *Inwoners per gemeente*. <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-bevolking/regionaal/inwoners>
- Daggenvoorde, T. H., Van Eerden, M., Van den Heuvel, S. C., Gijsman, H. J., Vermeulen, H., & Goossens, P. J. (2022). Emergency care to 'persons with confused behavior': Lived experiences of, and collaboration between, police and members of a mobile crisis team - A hermeneutic-phenomenological study. *International journal of social psychiatry*, 68(3), 649-655.
- Deline, M. B. (2019). Framing resistance: identifying frames that guide resistance interpretations at work. *Management Communication Quarterly*, 33(1), 39-67.
- De Lange, A., & Kroon, H. (2018). *Monitoring en evaluatie GGz triagewijzer*. Trimbos-instituut.
- De Sonnaville, H. K. J. M. (2005). *Retorische aspecten van professionaliseren: Een zoektocht naar beroepsvorming bij organisatieadviseurs*.

- De Vries, S., Spruit, A., & Stams, G. J. (2016). *Een verkennend literatuuronderzoek naar de omvang en aard van de problematiek bij verwarde personen*. VNG.
- De Wit, N., Van Straaten, B., & Nagelhout, G. (2018, oktober). *Verward of verwarrend: een verdiepend onderzoek naar personen met verward gedrag in de regio Rotterdam-Rijnmond en Zuid-Holland Zuid*. IVO Instituut voor Onderzoek naar Leefwijzen en Verslaving.
- GGZ standaarden. (2019, 9 april). *Generieke module acute psychiatrie*.
https://www.ggzstandaarden.nl/uploads/pdf/project/project_99026c5a-8bf8-4b71-aa29-fec5132049dc_acute-psychiatrie_authorized-at_09-04-2019.pdf
- Hollander, Y., Lee, S. J., Tahtalian, S., Young, D., & Kulkarni, J. (2012). Challenges relating to the interface between crisis mental health clinicians and police when engaging with people with a mental illness. *Psychiatry, Psychology and Law*, 19(3), 402-411.
<https://doi.org/10.1080/13218719.2011.585131>
- Inspectie Justitie en Veiligheid. (2021, juni). *Noodhulp. Incidentafhandeling door de politie*. Ministerie van Justitie en Veiligheid.
- Janssen, J. (2021). *De toren van Babel. Een (rechts)antroposofische blik op samenwerking bij de aanpak van geweld in afhankelijkheidsrelaties*. Boom Juridisch.
- Koekkoek, B. (2017). De toename van 'verwarde personen'-meldingen: kwantitatieve analyse van een openbare orde en public health-probleem. *Tijdschrift voor gezondheidswetenschappen*, 95(6), 264-272. <https://doi.org/10.1007/s12508-017-0072-3>
- Koekkoek, B. (2019). *De kwestie verwarde personen. Naar een andere benadering voor onbegrepen gedrag*. Lannoo Campus.
- Koziarski, J., & O'Connor, C., & Frederich, T. (2021). Policing mental health: the composition and perceived challenges of co-response teams and crisis intervention teams in the canadian context. *Police Practice and Research*, 22(1), 977-995.
<https://doi.org/10.1080/15614263.2020.1786689>
- Kuppens, J., Appelman, T., Van Ham, T., & Van Wijk, A. (2015). *Met fluwelen handschoenen? Politie en de omgang met verwarde personen in Amsterdam*. Politie & Wetenschap en Bureau Beke.
- Landman, W. (2015). *Blauwe patronen: Betekenisgeving in politiewerk*. Boom Lemma Uitgevers.
- Mandell, M., Keast, R., & Chamberlain, D. (2017). Collaborative networks and the need for a new management language. *Public Management Review*, 19(3), 326-341.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2016.1209232>
- Martin, J. (2004). *Organizational Culture* (Research paper No. 1847). Stanford Graduate School of Business.
- McDonald, S. (2005). Studying actions in context: a qualitative shadowing method for organizational research. *Qualitative research*, 5(4), 455-473.
- Meunier, D., & Vasquez, C. (2008). On shadowing the hybrid character of actions: A communicational approach. *Communication methods and Measures*, 2(3), 167-192.
<https://doi.org/10.1080/19312450802310482>

- Planije, M., & Van Hoof, F. (2016). 'Verwarde personen' of 'mensen met een acute zorgnood'? Trimbos-instituut. <https://www.trimbos.nl/wp-content/uploads/sites/31/2021/09/af1491-verwarde-personen-of-mensen-met-acute-zorgnood-.pdf>
- Politieacademie. (2016, januari). *Opleidingsgids Allround politiemedewerker*.
- Rosenthal, U., Boin, R. A., & Comfort, L. K. (2001). The changing world of crisis and crisis management. In U. Rosenthal, R. A. Boin, & L. K. Comfort (Eds.), *Managing crises: Threats, dilemmas, opportunities*, pp. 5-27. Charles C Thomas Publisher.
- Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. (z.d.). *Verward gedrag nader bekeken: analyse van E33 en E14 meldingen in de politieregistratie*. https://www.rivm.nl/sites/default/files/2018-11/010422_Factsheet%20personen%20met%20verward%20gedrag_V5_TG.pdf
- Risjord, M. (2014). *Philosophy of social science: A contemporary introduction*. Routledge.
- Schakelteam voor personen met verward gedrag. (2018, september). *Op weg naar een persoonsgerichte aanpak. Eindrapportage Schakelteam voor personen met een verward gedrag*.
- Scheepers, P., Tobi, H., & Boeijs, H. (2016). *Onderzoeksmethoden* (9e druk). Boom.
- Stigter-Outshoven, C., Van de Sande, R., De Kuiper, M., & Braam, A. (2021). Using the police cell as intervention in mental health crises: Qualitative approach to an interdisciplinary practice and its possible consequences. *Perspectives in Psychiatric Care*, 57(4), 1735-1742.
- Van der Weele, S., & Bredewold, F. (2021). Shadowing as a qualitative research method for intellectual disability research: Opportunities and challenges. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 46(4), 340-350. <https://doi.org/10.3109/13668250.2021.1873752>
- Van Tunen-Geldermans, M., & Van Pel, A. (2019, 1 november). *Zorg & Veiligheid Jaarplan 2020: Politie als partner in het sociaal domein; op weg naar 2025* (versie 0.6).
- Vereniging GGZ Nederland & Raad van Hoofddcommissarissen. (2003, 27 januari). *Convenant GGZ Nederland en Raad van Hoofddcommissarissen*. https://psychiatrieweb.nl/pw.spoed/files/docs/0301_ggzn_politie_convenant.pdf
- Vereniging GGZ Nederland & Raad van Korpschefs. (2011, 21 december). *Convenant Politie – GGZ 2012* (BIN 001105 versie 1.00). https://www.denederlandseggz.nl/getmedia/cd03873b-e9b4-4da9-819e-fd739c6657ec/politie-ggznl_convenant-politie-ggz_2012.pdf?ext=.pdf
- Vermeulen, J., & Koster, M. (2011). Managen van cultuur in publieke organisaties. In M. Noordegraaf, K. Geuijen & A. Meijer (Eds.), *Handboek publiek management*, pp. 191-210. Boom Lemma Uitgevers.
- Vernimmen, R. H. M., & Barendse, M. H. C. (2018, 12 september). *Convenant Altrecht en Politie Nederland, Eenheid Midden Nederland* (Versie 18 augustus 2018). Altrecht en Politie Nederland, Eenheid Midden Nederland.
- Weick, K. E. (1988). Enacted sensemaking in crisis situations. *Journal of Management studies*, 25(4), 305-317.

- Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in organizations*. Sage.
- Weick, K. E., Sutcliffe, K. M., & Obstfeld, D. (2005). Organizing and the process of sensemaking. *Organization science*, 16(4), 409-421.
<https://doi.org/10.1287/orsc.1050.0133>
- Wittmann, L., Jörns-Presentati, A., & Groen, G. (2021). How do police officers experience interactions with people with mental illness?. *Journal of police and criminal psychology*, 36(2), 220-226.
- Wolf, A. (2021, augustus). *Het Zorg- en Veiligheidshuis: samenwerking in het netwerk* [Masterscriptie, Radboud Universiteit].
[https://theses.ubn.ru.nl/bitstream/handle/123456789/11403/Wolf%2c Ashley 1.pdf?sequence=1](https://theses.ubn.ru.nl/bitstream/handle/123456789/11403/Wolf%2c%20Ashley%201.pdf?sequence=1)
- Yeşilgöz, D., & Helder, C. (2022, 15 juli). *Aanpak voor personen met verward en onbegrepen gedrag* [Kamerbrief]. Rijksoverheid. <https://open.overheid.nl/repository/ronl-80f4a45d5c748904d7af2dbbf62498b12f1a1491/1/pdf/tk-aanpak-voor-personen-met-verward-en-onbegrepen-gedrag.pdf>

Bijlagen

Bijlage A Observatietabel

Deelvraag 1: in hoeverre en wanneer taalverschillen (in welke situaties)			
Observeren van mogelijke taalverschillen	Kijken naar en opschrijven van verbale uitingen bij medewerker bij misverstanden	Uitingen zoals 'ik begrijp je niet', 'ik snap niet wat je zegt', 'maar dat bedoel ik niet'	Behaviour/action
Noteren type situatie	- Type samenwerking - Context	Type samenwerking: <i>tijdens samenwerking</i> (als politie belt of ggz bezoek brengt om te beoordelen), <i>na afsluiting van samenwerking</i> of <i>tussen situaties</i> tegen collega's of mij over de samenwerking Context: omschrijving van wat er gebeurt, bijv. crisisdienst antwoordt tijdens telefoongesprek dat zij beoordeling niet nodig vinden, er ontstaat discussie over..	
Deelvraag 2: welke betekenisgeving ligt eraan ten grondslag?			
Vragen stellen mbt betekenisgeving	Tijdens gesprekjes tussendoor vooral betekenisgeving ophalen bij medewerker door vragen te stellen	Hoe heeft de medewerker de situatie ervaren? Had je het gevoel dat de ander je niet begreep? Begreep jij de ander niet? Waardoor komt dit?	Purpose/meaning
Deelvraag 3: hoe gaan zij om met taalverschillen in het handelen?			
Observeren	Kan ik zien/horen wat medewerkers doen/zeggen na het taalverschil?	Wat doen ze na misverstand? Laten ze woorden weg? Gebruiken ze specifieke woorden? Gaan ze over tot andere omschrijving? Komen de medewerkers in het gesprek door interactie tot andere/nieuwe betekenis ('dubbele interactie' – Weick (1995))?	Behaviour/action
Vragen stellen mbt betekenisgeving	Tijdens gesprekjes tussendoor betekenisgeving op halen bij medewerker door vragen te stellen	Wat doe je ermee in het handelen?	Purpose/meaning
Overig			
Vragen stellen tbv reflectie	Aan het einde van de dag in een kort gesprek met de medewerker reflecteren op de dag en de aanwezigheid van de onderzoeker	Hoe heeft hij/zij mijn aanwezigheid ervaren? Heeft dit een rol gespeeld in het handelen? Hoe zou de medewerker deze dag typeren, als een reguliere dag of juist niet?	Purpose/meaning

Algemene opvallende punten en verschillen mbt taal van organisatie, functiegroep of medewerker	Wat valt mij verder nog op?	Aspect homogeniteit – ambiguïteit: Mogelijk individuele of functiegroep verschillen, ook obv criteria man/vrouw - wel of geen neventaken - kort/lang werkervaring	Purpose/meaning
--	-----------------------------	--	-----------------

Bijlage B Topiclijst interview

Introductie

- Bedanken voor leveren van bijdrage
- Onderzoek gericht op rol van taal in de samenwerking tussen crisisdienst en politie in acute, onveilige situaties
- Ter afronding van opleiding, in literatuur weinig over dit thema bekend, inzicht in rol van taal, bijdragen aan vergroten van onderling begrip tussen professionals en mogelijk opstap naar vervolgonderzoek
- Gesprek duurt max. 1 uur, deelname is vrijwillig, ieder moment interview stoppen, opname voor transcriptie, wordt anoniem verwerkt
- Uitleg eerst open vragen, daarna nog vanuit analyse observaties

Achtergrond

- Huidige functie bij [politie/crisisdienst] en eerdere werkervaring (kort/lang werkzaam, opleidingsachtergrond, werkzaam geweest in andere domeinen)
- Taakverdeling huidige functie (voor crisisdienst: triage/beoordeling/nazorg + voor politie: neventaken)

Thema's obv deelvragen

- Hoe gaat de communicatie tussen jou en [politie/crisisdienst]?
- Heb je weleens het gevoel dat de ander je niet begrijpt of jij de ander niet begrijpt? Misverstanden? (En zo ja, wanneer? En hoe vaak?)
- Waardoor komen deze verschillen?
- Hoe ga je hiermee om tijdens jouw handelen?
- Als positief allemaal is > wat gaat er goed? En waarom/waardoor?

Thema's obv analyse observaties

Bij dit onderdeel voegde ik per gesprek nog vragen toe vanuit het meelopen met de desbetreffende medewerker. Soms was er tijdens de dienst tussendoor net niet voldoende tijd om de volledige betekenisgeving op te halen of riep een bepaalde situatie of mijn aantekening(en) nog vragen bij mij op.

Afronding

- Hebben we nog iets niet besproken met betrekking tot dit onderwerp?

Bijlage C Mail verzoek tot deelname

Beste,

Naast mijn werk bij een lectoraat bij Hogeschool Utrecht volg ik de opleiding Organisatie, Cultuur en Management. Voor deze studie richt ik mijn scriptie op de rol van taal in de samenwerking tussen jullie en de [crisisdienst/politie] in acute situaties. Ik ben tot dit thema gekomen omdat ik in mijn werk vaak zorg- en veiligheidsprofessionals hoor zeggen dat zij een andere taal spreken. Zij uiten dan ook vaak de wens om elkaars taal te leren spreken of tot een gezamenlijke taal te komen. Er is nog weinig onderzoek gedaan naar de rol van taal in de samenwerking tussen jullie en de [crisisdienst/politie] in acute situaties. Het doel van dit onderzoek is dan ook om inzicht te krijgen in hoe jullie de rol van taal ervaren en hoe jullie met mogelijke verschillen in taal in deze dagelijkse samenwerking omgaan.

Dan kom ik ook meteen bij de reden van deze mail: mag ik een dienst met jou meelopen en jou op een later moment nog een keer over dit thema interviewen (max. 1 uur)?

De opzet van dit onderzoek is als volgt: in de eerste fase loop ik zowel bij jullie als de [crisisdienst/politie] een aantal diensten mee. Zo kan ik observeren welke taal wordt uitgesproken en hoe jullie met mogelijke taalverschillen omgaan. Het zorgt ook dat ik algemene kennis opdoe over het dagelijkse proces en de taal binnen de organisatie. Daarna interview ik (in de 2^e fase) de medewerkers met wie ik heb meegelopen. In dit gesprek wil ik dieper met je over dit thema in gesprek gaan en kan ik mogelijke vragen of interpretaties vanuit de observaties nog aan jou voorleggen. In de analyse worden namen weggelaten en vanzelfsprekend zijn de resultaten niet naar personen herleidbaar.

Ik hoop dat ik 1 dienst met je mee mag lopen en je daarna, op een later moment, mag interviewen. Mocht je eerst nog vragen hebben, dan hoor ik het natuurlijk graag. Ik ben bereikbaar op 06-23378379 of email l.a.bitter@students.uu.nl

Alvast dank voor jouw reactie,
Vriendelijke groet,

Lisette Bitter

Bijlage D Brief en toestemmingsformulier

Beste meneer/mevrouw,

Voor mijn studie Organisatie, Cultuur en Management richt ik mijn masterscriptie op de rol van taal in de samenwerking tussen de politie en de crisisdienst van Altrecht in acute, onveilige situaties met mensen met verward of onbegrepen gedrag. Deze medewerkers moeten vaak in hectische omstandigheden communiceren en besluiten nemen. Door de wisselende diensten vindt deze communicatie in steeds wisselende samenstellingen van medewerkers plaats.

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in hoe deze medewerkers de rol van taal in acute, onveilige situaties ervaren en hoe zij met mogelijke verschillen in taal omgaan in de dagelijkse samenwerking. Via observaties en interviews met medewerkers van de politie en van de crisisdienst van Altrecht wordt inzicht verkregen in dit vraagstuk.

De observatie vindt plaats tijdens 1 dienst en het interview duurt ongeveer 60 minuten. Deelname is vrijwillig, u kunt op ieder moment afzeggen of de observatie en/of het interview stoppen. Voor latere analyses maak ik tijdens de observatie aantekeningen over de taal die professionals naar elkaar uitspreken en hoe zij met mogelijke taalverschillen omgaan. Mogelijk stel ik tijdens de dienst nog enkele vragen om de betekenisgeving op te halen. Van deze aantekeningen maak ik een verslag. Vervolgens vindt er op een later moment het interview plaats. Dit interview wordt letterlijk uitgewerkt. Beide data worden gecodeerd en de analyses gebeuren op data waaruit namen en functies zijn weggelaten. De geanonimiseerde resultaten worden verwerkt in een onderzoeksverslag.

Voor eventuele vragen, opmerkingen of klachten over dit onderzoek kunt u contact opnemen met ondergetekende via l.a.bitter@students.uu.nl.

Met vriendelijke groet,

Lisette Bitter

Toestemmingsformulier observatie en/of interview

Ik heb de informatie die ik heb gekregen gelezen en ik heb vragen kunnen stellen aan de onderzoeker, Lisette Bitter. Ik werk vrijwillig aan de observatie en/of het interview mee. Ik weet dat ik op ieder moment, zonder opgaaf van redenen, met de observatie en/of het interview kan stoppen. Ik begrijp dat de onderzoeker tijdens het observeren aantekeningen maakt over de woorden die ik uitspreek tijdens of over de samenwerking met de politie of de crisisdienst van Altrecht en de antwoorden die ik op haar vragen geef. Ik begrijp dat er een woordelijke uitwerking van het interview gemaakt wordt. In de aantekeningen en de uitwerking van het interview worden geen namen, functies of andere informatie opgenomen waardoor lezers mij of andere personen (zoals cliënten) zouden kunnen herkennen. De analyses gebeuren op data waaruit namen en functies zijn weggelaten. De geanonimiseerde resultaten worden verwerkt in een onderzoeksverslag. Ik stem in met een observatie en/of een interview in het kader van het onderzoek naar de rol van taal in de samenwerking tussen politie en de crisisdienst van Altrecht.

Naam:.....

Datum:

Handtekening:

Ik verklaar hierbij dat ik de respondent volledig heb geïnformeerd over het genoemde onderzoek. Naam onderzoeker: Lisette Bitter

Handtekening onderzoeker: