

***‘Eerste hulp bij huisvesten van een verward persoon’***

***Een onderzoek naar manieren om overlast, veroorzaakt door verwarde personen, aan te pakken.***

**Toetsing van:**

**Afstudeerscriptie**

**Aantal woorden: 18981**

**Hogeschool Leiden Opleiding SJD**

Naam: Tim Barends Naam begeleidend docent:

S1098211 Michael Darmana & Ympkje Albeda

Inleverdatum: 3 juni 2019

Reguliere kans

2018/2019 Blok 4

# Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie van mijn vierjarige opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening aan de hogeschool Leiden. In deze scriptie is onderzoek gedaan naar manieren om woonoverlast, veroorzaakt door verwarde personen, aan te pakken voor woningbouwcorporatie Laurentius in Breda.

In het derde jaar van mijn opleiding heb ik stagegelopen bij Laurentius. Deze periode beviel mij zo goed dat ik een poging ondernam om ook mijn scriptie bij deze woningbouwcorporatie te doen. Gelukkig stonden zij hier positief tegenover en hadden wij vrij snel een mooi onderwerp uitgekozen voor het onderzoek. De aanleiding om onderzoek te doen naar eerdergenoemde problematiek is dat Laurentius de laatste jaren steeds meer te maken heeft gekregen met deze vorm van overlast. Laurentius wilde daarom weten op welke manier(en) zij dit kunnen aanpakken, zodat zij hier in het vervolg beter mee kunnen omgaan.

Over het verloop van mijn afstudeerperiode ben ik over het algemeen tevreden. Het begin zat wat tegen, omdat zowel mijn aanvraag als plan van aanpak veel feedback kregen. Nadat ik het verlossende woord had gekregen om te mogen beginnen werd ik steeds enthousiaster. Vooral het interviewen van zoveel verschillende mensen was erg leuk, maar ook zeer leerzaam. Dit ging ook steeds beter.

Wat ik verder opvallend vond, was dat ik in eerste instantie dacht dat ik vooral aanbevelingen zou gaan geven op de werkwijze van Laurentius als er overlast speelt. Uiteindelijk is dit niet geval geweest en ben ik erachter gekomen dat het aanpakken vooral ligt in het preventief optreden.

Deze scriptie had ik niet kunnen schrijven zonder Laurentius en de organisaties die open stonden om mij te helpen, ik ben hun enorm dankbaar dat zij voor mij klaarstonden. Verder wil ik mijn LC docenten bedanken voor de tips en hulp tijdens het gehele afstudeerproces. Als laatst speciale dank aan mijn ouders, beste vriend en lieve vriendin voor de hulp, steun en het constant herhalen dat ik aan mijn scriptie moet werken.

Ik wens u veel plezier toe bij het lezen van mijn scriptie!

Tim Barends

Breda, 4 mei 2019

# Samenvatting

Het aanpakken van overlastsituaties, die worden veroorzaakt door een verward persoon, en hiervoor oplossingen aandragen voor woningbouwcorporatie Laurentius staat centraal in dit onderzoek. De aanleiding voor het schrijven van deze scriptie is een verandering in het beleid van de overheid. Sinds 2013 is er sprake van een scheiding van zorg en wonen, waardoor verwarde personen steeds meer in de ‘normale’ wijk komen te wonen. Voor 2013 werden deze mensen in een verzorgingsinstantie geplaatst. Laurentius ervaart dat er steeds meer meldingen van overlast worden gedaan waarbij een verward persoon is betrokken. Het doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van werkwijzen om deze overlast aan te pakken. De vraag die centraal staat in het onderzoek is: ‘op welke manier(en) kan Laurentius, in samenwerking met begeleidende instanties en stichting Social Work, de woonoverlast, veroorzaakt door verwarde personen, aanpakken’? Om deze centrale vraag te beantwoorden wordt onderzoek gedaan naar de huidige werkwijze van Laurentius en welke rol SMO Breda, de GGZ en stichting Social Work (buurtbemiddeling) spelen bij woonoverlast door verwarde personen. Als laatst wordt ook nog onderzocht hoe woningbouwcorporaties Wooncompas (Rotterdam) en Tiwos (Tilburg) met deze overlast omgaan.

Voor dit onderzoek is fieldresearch en literatuuronderzoek gedaan. Aan de hand van ongestructureerde interviews is de werkwijze van de drie eerdergenoemde woningbouwcorporaties in kaart gebracht. Deze keuze is gemaakt om Laurentius aanbevelingen te kunnen geven op hun huidige manier van werken. Daarnaast zijn er drie samenwerkingspartners benaderd om te onderzoeken hoe zij samenwerken met Laurentius en welke knelpunten zij ondervinden.

Er is gebruik gemaakt van literatuuronderzoek om de aanleiding van deze problematiek te achterhalen.

Tijdens het onderzoek is duidelijk geworden dat de werkwijze van Laurentius, ten tijde van woonoverlast, door verwarde personen, niet zozeer aan verandering toe is. Het gaat meer om het preventief optreden tegen woonoverlast. Na het onderzoek kan worden geconcludeerd dat de medewerkers van Laurentius in bepaalde situaties erg verschillend te werk gaan. Daarnaast is de sociale kaart niet compleet, want niet iedere wijkconsulent weet welke instanties hij of zij kan benaderen. Dit is wel van belang om kwetsbare personen hulp te bieden.

Verder is er uit het onderzoek gekomen dat er meer moet worden samengewerkt met begeleidende instanties en stichting Social Work om overlast door verwarde personen aan te pakken.

De resultaten uit dit onderzoek laten zien dat er mogelijkheden zijn voor Laurentius om zorgvuldiger om te gaan met het plaatsen van kwetsbare personen. Ook bij onbekendheid van problematiek zijn er mogelijkheden om meer over een persoon te weten te komen. Daarnaast is het mogelijk voor Laurentius om persoonsgegevens te ontvangen zonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) te overtreden.

Concrete manieren om overlast aan te pakken zijn in overvloed aanwezig. Laurentius zou alle medewerkers, die veelvuldig contact hebben met cliënten, trainingen kunnen laten volgen om verward gedrag te herkennen en hoe je hier mee omgaat. Verder kan er meer informatie verkregen worden over kwetsbare personen door het gebruik van motivatiebrieven van woningzoekenden en betere samenwerking met begeleidende instanties. Ook het voeren van intakegesprekken biedt voordelen voor het voorkomen van overlast. Het visueel inzichtelijk maken van de woningen waar een verward persoon woont en de problematiek die deze persoon heeft, is een manier om een beter overzicht te krijgen van ‘overlastgevoelige’ woongebouwen of wijken. Laurentius zou verder nog onaangekondigde huisbezoeken kunnen doen, bij alle nieuwe huurders, om te ontdekken of het goed gaat met een huurder in een nieuwe woning.

Om de samenwerking met SMO Breda te verbeteren kan Laurentius deelnemen aan acties die SMO Breda organiseert om overlast aan te pakken. De GGZ ziet meer in het kort houden van de lijnen en het zo snel mogelijk contacteren van elkaar bij problematiek omtrent een cliënt van hun.

Inhoudsopgave

[Voorwoord 2](#_Toc10451375)

[Samenvatting 3](#_Toc10451376)

[Hoofdstuk 1 Analyse van het probleem 6](#_Toc10451377)

[1.1 Probleemanalyse 6](#_Toc10451378)

[1.2 De gewenste situatie 9](#_Toc10451379)

[1.3 Probleemafbakening 10](#_Toc10451380)

[1.4 Doelstelling 11](#_Toc10451381)

[1.5 Hoofdvraag 12](#_Toc10451382)

[1.6 Deelvragen 13](#_Toc10451383)

[1.7 Leeswijzer 14](#_Toc10451384)

[Hoofdstuk 2 Het juridisch en maatschappelijk kader 15](#_Toc10451385)

[2.1 Juridisch kader 15](#_Toc10451386)

[2.2 Maatschappelijk kader 19](#_Toc10451387)

[Hoofdstuk 3 Methodes 21](#_Toc10451388)

[3.1 Methode van onderzoek 21](#_Toc10451389)

[3.2 Kwaliteit van de gegevens 22](#_Toc10451390)

[3.3 Sterke en zwakke punten 24](#_Toc10451391)

[Hoofdstuk 4 Onderzoeksresultaten 26](#_Toc10451392)

[4.1 Werkwijzen van Laurentius 26](#_Toc10451393)

[Deelconclusie 30](#_Toc10451394)

[4.2 De rol van SMO Breda en de GGZ 31](#_Toc10451395)

[Deelconclusie 36](#_Toc10451396)

[4.3 De rol van stichting Social Work 37](#_Toc10451397)

[Deelconclusie 38](#_Toc10451398)

[4.4 Werkwijzen van Wooncompas en Tiwos 39](#_Toc10451399)

[Deelconclusie 45](#_Toc10451400)

[Hoofdstuk 5 Conclusie 46](#_Toc10451401)

[Hoofdstuk 6 Discussie 48](#_Toc10451402)

[Hoofdstuk 7 Aanbevelingen 50](#_Toc10451403)

[Literatuurlijst 54](#_Toc10451404)

[Jurisprudentielijst 57](#_Toc10451405)

[Bijlage 1 58](#_Toc10451406)

[Aanvraag afstudeeronderwerp SJD 58](#_Toc10451407)

[Bijlage 2 63](#_Toc10451408)

[Brochure ‘herkennen van verward gedrag’ 63](#_Toc10451409)

# Analyse van het probleem

## 1.1 Probleemanalyse

Iedere woningbouwcorporatie heeft te maken met overlast, zo ook Laurentius. Een melding van woonoverlast wordt opgepakt door een medewerker van de afdeling Sociaal Beheer. Steeds vaker blijkt de overlast te worden veroorzaakt door een verward persoon. Het feit dat het hier steeds vaker gaat om een verward persoon baart Laurentius zorgen. Zij willen deze personen, na het opbouwen van een dossier, liever niet op straat zetten, maar moeten ook rekening houden met het woongenot van hun andere huurders.

Laurentius wil weten wat zij als woningbouwcorporatie kunnen doen om de eerdergenoemde woonoverlast aan te pakken. De kern van het probleem is dat het woongenot van Laurentius’ huurders, de omwonenden, wordt verminderd. Deze huurders hebben recht op een goede en veilige woonomgeving en dat wordt verstoord op het moment dat er sprake is van woonoverlast.[[1]](#footnote-1) Aangezien deze overlast steeds vaker wordt veroorzaakt door een verward persoon is het van belang dat de huidige manier van samenwerken met andere instanties wordt onderzocht.[[2]](#footnote-2) Daarnaast moet er worden gekeken of Laurentius meer preventieve maatregelen kan nemen om deze overlast aan te pakken. Het verschil tussen overlast door een verward huurder en een niet verward huurder zit hem in de gevaren. Het risico dat er gevaren spelen voor zowel omwonenden als de persoon die zelf overlast veroorzaakt, is groter bij een verward persoon.[[3]](#footnote-3) Oorzaken van deze grotere kans op gevaren zijn onder andere; het niet innemen van medicijnen en dat verwarde personen vaker onberekenbaar zijn[[4]](#footnote-4), het is moeilijker inschatten hoe zij zich gedragen. Ook worden verwarde personen minder snel geaccepteerd door omwonenden, wat voor conflicten kan zorgen.[[5]](#footnote-5)

Tijdens het onderzoek wordt gekeken naar (nieuwe) mogelijkheden om de huidige werkwijze en de samenwerking met andere partijen te verbeteren, waardoor woonoverlast door verwarde personen kan worden aangepakt.

Bij klachten met betrekking tot woonoverlast zijn de volgende partijen betrokken: Laurentius, de gemeente Breda, begeleidende instanties, de betreffende omwonenden en stichting Social Work (buurtbemiddeling).

Laurentius is verantwoordelijk voor het woongenot van haar huurders.[[6]](#footnote-6) Ook zijn zij de verhuurder van de woningen waar de klachten over gaan en dienen zij hiertegen op te treden.[[7]](#footnote-7)

De gemeente Breda is, net als Laurentius, verantwoordelijk voor de algemene leefbaarheid in Breda. Mocht er sprake zijn van woonoverlast dan kan de gemeente hiertegen optreden.[[8]](#footnote-8) De gemeente heeft ook meer mogelijkheden dan de verhuurder om dat te doen, daarover meer in het juridisch kader.

De omwonenden zijn een partij, omdat zij de overlast ondervinden. Zij hebben dan ook het recht om door de woningbouwcorporatie op de hoogte te worden gehouden van eventuele vorderingen in het proces tegen woonoverlast, dit voorkomt dat zij zelf actie ondernemen om de bestaande woonoverlast te verhelpen. In dat geval zou de situatie kunnen worden verergerd.

De begeleidende instanties spelen ook een rol bij woonoverlast waarbij verwarde personen betrokken zijn. Zij helpen verwarde personen bij hun problemen, ontwikkelingen en het zelfstandig wonen.[[9]](#footnote-9) Doormiddel van huisbezoeken, het betrekken bij vrijwilligerswerk en het laten meedoen in de maatschappij worden de ontwikkelingen bijgehouden die deze personen maken. De zorginstanties waar Laurentius het meest mee samenwerkt zijn SMO Breda en de GGZ. Dit zijn instanties in Breda die zorg en begeleiding bieden aan daklozen en mensen die dat nodig hebben, waaronder verwarde personen. De samenwerking bestaat uit het bespreken van problemen die spelen bij de mensen die zowel huurder zijn van Laurentius en cliënt bij een van de zorgpartijen.

Tot slot is stichting Social Work een instantie waarmee Laurentius steeds meer samenwerkt in gevallen van overlast. Als er een klacht bij Laurentius binnenkomt over een overlastgeval, wordt deze doorgespeeld naar stichting Social Work. Hier onderzoeken zij of beide partijen open staan voor buurtbemiddeling. In eerste instantie was dit alleen bedoelt voor het bemiddelen tussen reguliere huurders. Sinds een aantal maanden is stichting Social Work ook bezig met buurtbemiddeling waarbij verwarde personen zijn betrokken, omdat ook zij ervaren dat deze groep steeds vaker bij overlast is betrokken. Het liefst zou Laurentius dit contact nog intensiever maken om de woonoverlast, veroorzaakt door verwarde personen, te bestrijden. Sinds de scheiding van zorg en wonen werken beide instanties vaker samen. Deze scheiding heeft er namelijk voor gezorgd dat verwarde personen langer zelfstandig wonen waardoor er meer kans is dat er woonoverlast ontstaat.[[10]](#footnote-10)

Het overlastprobleem van Laurentius speelt zich af binnen de grenzen van de gemeente Breda, waarbij Laurentius als verhuurder optreedt. De overlast waar Laurentius het meest mee te maken heeft bestaat uit geluidsoverlast, vernieling/verwaarlozing en dat huurders zich onveilig voelen in hun woonomgeving. Het overlastprobleem is eigenlijk ontstaan in 2013, sindsdien is er namelijk sprake van een scheiding van wonen en zorg, dit wordt omschreven als extramuralisering.[[11]](#footnote-11) De oorzaak van het probleem wordt verder behandeld in het maatschappelijk kader.

Ook andere partijen die onderzoek doen of gedaan hebben erkennen de problematiek omtrent verwarde personen. Onderzoeksbureau RIGO bevestigd dat er in wijken met kwetsbare personen de laatste jaren een groei is te zien in overlast.[[12]](#footnote-12) Naast RIGO doet ook Aedes veel onderzoek naar deze problematiek. In 2015 publiceerde zij een rapport waar onder andere instaat dat minimaal 50% van de corporaties toen al een toename zag van overlast gevend gedrag door verwarde personen. Verder stond in het rapport dat 70% van de corporaties meer kosten heeft door overlast van verwarde personen en wat toen de meest voorkomende vormen van overlast waren door een verward persoon.[[13]](#footnote-13)

## 1.2 De gewenste situatie

Het zou goed zijn wanneer er aanbevelingen kunnen worden gegeven op de werkwijze van Laurentius. Hierbij gaat het om aanbevelingen voor het verbeteren van de samenwerking met SMO Breda en de GGZ, het aanpakken van overlast door verwarde personen en het preventief handelen tegen overlast door verwarde personen. Gewenst is dat er op vlakken waar voor Laurentius onduidelijkheid bestaat advies kan worden gegeven, zoals op hun werkwijze of hun samenwerking met andere partijen. Eventuele oplossingen kunnen liggen in het beter informeren van omwonenden, werknemers trainingen laten volgen over het herkennen van verward gedrag en het zorgvuldiger plaatsen van verwarde personen. Een woningbouwcorporatie is niet verantwoordelijk voor de hulpverlening bij verward gedrag door een huurder, hierop zal dus ook geen advies worden gegeven.[[14]](#footnote-14) Het gaat puur om wat Laurentius zelf zou kunnen doen om woonoverlast door verwarde personen aan te pakken.

Tijdens het afstudeerproject wordt er informatie verzameld over de huidige werkwijze van Laurentius in het geval van overlast door een verward persoon. Hierin zal worden onderzocht wat Laurentius nu doet en vervolgens wordt er bekeken wat zij hierin anders zouden kunnen doen om overlast te verminderen. Verder worden de begeleidende instanties erbij betrokken. Dit wordt gedaan om te bekijken hoe de samenwerking tussen hen en Laurentius gaat en of hier op bepaalde punten iets in kan veranderen. Ook wordt dit met stichting Social Work gedaan. Als laatst wordt de manier van werken van twee woningbouwcorporaties onderzocht, Wooncompas en Tiwos. Laurentius zou werkwijzen van deze woningbouwcorporaties kunnen hanteren om overlast aan te pakken. De onderzoeksresultaten leveren een bijdrage aan de gewenste situatie, omdat Laurentius dan op vier verschillende vakken advies krijgt over het verbeteren van de situatie. De manier van werken van henzelf, de samenwerking met SMO Breda en de GGZ, de samenwerking met stichting Social Work en eventuele ‘tips’ van twee andere corporaties.

## 1.3 Probleemafbakening

De onderzoeksvraag van de opdrachtgever was vrij algemeen, namelijk de overlast verminderen die veroorzaakt wordt door verwarde personen. Om op dit probleem een passend antwoord te geven, zal het onderzoek duidelijk moeten worden afgebakend. Er zijn namelijk ontzettend veel organisaties om erbij te betrekken, maar ook omwonenden en verwarde personen zelf. Om het onderzoek volledig te kunnen doen, worden niet alle mogelijke partijen benaderd die een rol spelen in het aanpakken van overlast. Dit heeft te maken met de hoeveel tijd die aanwezig is om dit onderzoek af te ronden.

Het doel is namelijk om een onderzoek te doen waar de opdrachtgever ook echt iets aan heeft.

De onderzoeksvraag wordt op vier punten afgebakend.

Ten eerste wordt er gekeken naar wat er precies wordt verstaan onder een ‘verward persoon’ en een omwonende. Vervolgens zal er worden beschreven wat er precies wordt verstaan onder overlast. Ook zal er een afbakening worden bewerkstelligd die bepaald in welk gebied en onder welke instellingen deze onderzoeksvraag van toepassing is.

Tot slot wordt duidelijk gemaakt waar het onderzoek aan moet voldoen.

Specifiek in het onderzoek wordt onder verwarde personen verstaan: psychisch kwetsbare personen die vanwege een al dan niet tijdelijk verstoorde oordeelsvermogen gedrag vertoont waarmee hij/zij zichzelf of enige ander in gevaar brengt, en/of een bedreiging vormt voor de openbare orde en veiligheid. Onder omwonenden wordt verstaan: huurders die overlast ervaren of zouden kunnen ervaren veroorzaakt door verwarde personen.

Onder woonoverlast worden de meest voorkomende overlastsituaties verstaan waar Laurentius mee te maken heeft, namelijk geluidsoverlast, vernieling/verwaarlozing en het hebben van een onveilig gevoel in de woonomgeving veroorzaakt door een verward persoon.[[15]](#footnote-15) Het gaat hierbij om structurele overlast, één keer een feestje geven is bijvoorbeeld geen overlast. Ook dient er voor overlast een melding te zijn gedaan bij Laurentius.

Het gebied waarbinnen het onderzoek valt is de stad Breda. Laurentius heeft ook woningbezit buiten de stad Breda, maar die vallen niet in dit onderzoek.

De instanties die bij dit onderzoek worden betrokken zijn: SMO Breda, de GGZ en stichting Social Work. Deze 3 instanties zijn betrokken, omdat zij in nauw contact staan met huurders die verward zijn. Verder werken deze instanties het meest samen met Laurentius en zijn zij een van de grootste partijen in Breda op het gebied van zorg, begeleiding en buurtbemiddeling.

Het onderzoek zal aanbevelingen opleveren waarin duidelijk staat vermeldt op welke manieren Laurentius kan optreden tegen woonoverlast, veroorzaakt door een verward persoon. Hierin zijn eventuele (nieuwe) mogelijkheden voor Laurentius zelf, verbeteringen op de samenwerking met eerdergenoemde partijen en werkwijzen van de corporaties Wooncompas en Tiwos opgenomen.

## 1.4 Doelstelling

Het doel van dit afstudeeronderzoek is het in kaart brengen van manieren om woonoverlast, veroorzaakt door verwarde personen, aan te pakken. De wensen van Laurentius zijn dan ook om manieren te ontdekken waar zij zelf misschien nog niet over hadden nagedacht of hoe zij in samenwerking met andere instanties overlast kunnen aanpakken. Het doel kent zowel maatschappelijke als beleidsmatige aspecten. Op maatschappelijk gebied wordt er onderzocht hoe Laurentius nu omgaat met woonoverlast en hoe zij samenwerken met andere instanties die hierbij zijn betrokken, zoals SMO Breda en de GGZ. Na het onderzoek worden er handvaten aangeboden waarmee Laurentius overlast door verwarde personen kan aanpakken. Dit kan je koppelen aan het beleidsmatige aspect. Doordat er nieuwe handvaten worden geboden, kan Laurentius hun beleid aanpassen.

De aanbevelingen die worden opgesteld moeten inspelen op Laurentius’ huidige aanpak en hun samenwerking met de eerdergenoemde partijen. Dit maakt de aanbevelingen ook relevant, het betrekt zich op de praktijk.

## 1.5 Hoofdvraag

In de probleemanalyse is aan bod gekomen wat het vraagstuk is waar Laurentius mee zit. Het probleem kan als volgt worden omschreven: Laurentius heeft te maken met een stijging van overlastsituaties voor omwonenden, veroorzaakt door verwarde personen.[[16]](#footnote-16) Deze overlast levert veel klachten op van omwonenden, daarom wil Laurentius weten op welke manier(en) woonoverlast kan worden aangepakt. De gewenste oplossing is dat hier aanbevelingen voor worden opgesteld waarin staat hoe zij dit kunnen doen. In de probleemafbakening is hier vervolgens op teruggekomen en duidelijk gemaakt hoe de onderzoeksvraag is afgebakend. Er wordt namelijk onderzocht op welke manier Laurentius de overlast in Breda, veroorzaakt door verwarde personen, kan verminderen. Daarnaast is duidelijk welke begeleidende instanties bij het onderzoek worden betrokken en wat het doel is van de aanbevelingen. Belangrijke begrippen die aan bod zullen komen zijn: woonoverlast, woningbouwcorporatie, begeleidende instanties, de gemeente, buurtbemiddeling, ontbinding, woongenot en verward persoon.

Voor het doen van het onderzoek is het van belang dat er kennis aanwezig is over de huidige werkwijzen van Laurentius inzake woonoverlast veroorzaakt door verwarde personen. De werkwijze die de begeleidende instanties en stichting Social Work op dit moment hebben is ook van belang om te onderzoeken. Op deze manier kun je naderhand op een duidelijke manier verbeterpunten aanwijzen. Daarnaast is het relevant om de werkwijzen van twee andere corporaties te bestuderen, als corporatie zijnde kun je namelijk van elkaar leren.

Een onderdeel waar ook kennis over nodig is zijn de juridische mogelijkheden van Laurentius en de gemeente Breda. De kennis over woonoverlast en het beleid om deze aan te pakken moet worden opgedaan over de afgelopen drie jaren. Dit is van belang, omdat in 2013 de scheiding van zorg en wonen werd ingevoerd en Laurentius meer te maken kreeg met woonoverlast veroorzaakt door verwarde personen. Ook kan er over deze periode een goed inzicht worden gegeven in de manier van werken van medewerkers van Laurentius. In de conclusie kan dan worden gekeken of die werkwijze kan worden verbeterd of vernieuwd.

De centrale vraag van dit onderzoek is adviserend. Het doel van dit onderzoek is immers het analyseren van het probleem waarmee Laurentius zit, om hier vervolgens een passend advies over uit te brengen. Met dit advies kan Laurentius vervolgens nieuwe inzichten krijgen over haar problematiek met verwarde personen die overlast veroorzaken.

De centrale vraag is als volgt: Op welke manier(en) kan Laurentius, in samenwerking met begeleidende instanties en stichting Social Work, de woonoverlast in Breda, veroorzaakt door haar verwarde huurders, aanpakken?

## 1.6 Deelvragen

De centrale vraag wordt beantwoord met behulp van vier deelvragen:

1. Op welke manier gaat Laurentius nu om met woonoverlast veroorzaakt door verwarde huurders?
2. Welke rol spelen SMO Breda en de GGZ in overlastsituaties met hun cliënten?
3. Welke rol speelt stichting Social Work in overlastsituaties met verwarde personen?
4. Hoe gaan woningbouwverenigingen Wooncompas en Tiwos om met overlastsituaties veroorzaakt door verwarde huurders?

Voor deze deelvragen is gekozen, omdat zij passen bij de centrale vraag. Om tot een goed advies te kunnen komen is het namelijk van belang dat de huidige werkwijze van zowel Laurentius als die van SMO Breda en de GGZ wordt onderzocht. Aan de hand hiervan wordt de manier van werken en samenwerken vastgesteld. Vervolgens kan er worden gekeken of de werkwijze van Laurentius aangepast moet worden of dat beide partijen beter moeten samenwerken. Ook zullen de wensen van alle partijen worden onderzocht en bekeken of deze kunnen worden toegepast.

Door te kijken naar de werkwijzen van andere woningbouwcorporaties kunnen er mogelijkheden worden gevonden die ook voor Laurentius een oplossing kunnen bieden. Als laatst wordt gekeken hoe Laurentius de samenwerking met Stichting Social Work kan verbeteren. Beide partijen zoeken elkaar de laatste tijd steeds meer op, maar dit kan nog worden verbeterd.

## 1.7 Leeswijzer

In hoofdstuk twee wordt ingegaan op de juridische mogelijkheden van de gemeente Breda en woningbouwcorporatie Laurentius over woonoverlast door een verward persoon. Verder wordt er doormiddel van literatuuronderzoek beschreven wat de oorzaak is van de stijgende overlast door een verward persoon en wat dit betekent voor de wijk.

In hoofdstuk drie is te lezen welke onderzoekmethodes er zijn toegepast om de deelvragen te beantwoorden. Ook wordt er ingegaan op de keuzes die zijn gemaakt en de sterke en zwakke punten van dit onderzoek.

In hoofdstuk vier worden de onderzoeksresultaten beschreven en wordt hier een deelconclusie op gegeven.

In hoofdstuk vijf wordt het antwoord op de hoofdvraag geformuleerd.

In hoofdstuk zes wordt duidelijk gemaakt hoe de onderzoeksresultaten worden geïnterpreteerd en wat de verwachtingen waren voor het onderzoek. Daarnaast worden beperkingen beschreven en suggesties voor een vervolgonderzoek.

In hoofdstuk zeven staan de aanbevelingen die zijn gegeven op de werkwijze van Laurentius.

# Het juridisch en maatschappelijk kader

## 2.1 Juridisch kader

In het juridisch kader wordt de regelgeving uitgewerkt waar Laurentius gebruik van kan maken in het geval er overlast wordt geconstateerd door een verward persoon. In deze wetten staat welke instantie de bevoegdheid heeft om op te treden tegen woonoverlast. Hiernaast worden eventuele knelpunten in de wetgeving beschreven om overlast aan te pakken, waar een verward persoon bij is betrokken. In het juridisch kader wordt uitgewerkt welke mogelijkheden er zijn, maar niet in welke situatie iedere wet kan worden toegepast. Dit is namelijk te specifiek, iedere situatie is weer anders en in iedere situatie moet anders worden gehandeld.

De juridische mogelijkheden worden uitgewerkt van bepalingen die op landelijk niveau zijn geregeld, naar wat de gemeente Breda voor mogelijkheden heeft en als laatst wat Laurentius zelf voor mogelijkheden heeft om woonoverlast aan te pakken.

Als eerste de mogelijkheden die landelijk zijn geregeld en waar een rechter uitsluitsel op moet geven:

* **Ontbinding van het huurcontract en ontruiming van de huurder**[[17]](#footnote-17)

Laurentius kan het huurcontract ontbinden en de woning ontruimen in het geval er sprake is van overlast en een opgebouwd dossier, art. 7:231 jo. 6:265 BW. Dit wil Laurentius het liefst voorkomen, maar het blijft een mogelijkheid om overlast tegen te gaan. Wel zal de rechter eerst een uitspraak moeten doen over de ontbinding en ontruiming. Een corporatie zal ontruiming het liefst willen voorkomen. De reden hiervan is dat een woningbouwcorporatie toch de maatschappelijke plicht heeft om de laagste inkomens te huisvesten (minimaal 90% van het woningbezit).[[18]](#footnote-18) Hiernaast lijkt het er steeds meer op dat omwonenden meer moeten verdragen als de overlast wordt veroorzaakt door een kwetsbaar persoon. De rechter zet deze minder makkelijk op straat.[[19]](#footnote-19)

De rechter kijkt in het geval van een ontruiming of er een dossier is opgebouwd wat als bewijs dient dat er sprake was van overlast.[[20]](#footnote-20) Voorbeelden van documenten die in het dossier moeten zitten zijn: brieven naar de verwarde persoon, een proces-verbaal, een gedragsaanwijzing of meldingen van omwonenden.

* **Gedwongen opname op grond van een voorwaardelijke machtiging**[[21]](#footnote-21)

Laurentius kan, door het inschakelen van de OvJ, trachten dat de rechter een voorwaardelijke machtiging oplegt. Een persoon moet dan wel ‘gevaar’ opleveren voor zichzelf of de omgeving. Er is onder andere sprake van gevaar bij vervuiling, verwaarlozing, agressie of naakt buiten lopen.[[22]](#footnote-22) Laurentius heeft regelmatig te maken met deze vormen van gevaar. Dit is mogelijk op grond van Artikel 14a [Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen](https://maxius.nl/wet-bijzondere-opnemingen-in-psychiatrische-ziekenhuizen).

Knelpunten van deze manier om woonoverlast aan te pakken zijn dat rechters eigen afwegingen kunnen maken in de ernst van de overlast. Hiermee ontstaat er ongelijkheid in de mate van overlast, waar omwonden de dupe van zijn.[[23]](#footnote-23)

De Wet Verplichte geestelijke gezondheidszorg maakt op 1 januari 2020 zijn intrede. Een belangrijke verandering met de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen is dat straks ook buiten een GGZ-instelling verplichte zorg opgelegd kan worden.[[24]](#footnote-24)

Nu wordt er bekeken wat Laurentius in samenwerking met de gemeente Breda kan doen, op het gebied van wetgeving, om woonoverlast veroorzaakt door verwarde personen aan te pakken.

* **De Wet Maatschappelijke Ondersteuning**

Op grond van bovenstaande wet is de gemeente verantwoordelijk voor de participatie van mensen met psychische of psychosociale problemen.[[25]](#footnote-25) Laurentius kan de gemeente Breda hierop wijzen in het geval dat dit onvoldoende gebeurt. Als deze mensen worden geholpen op de punten waar zij hulpbehoevend zijn, kan dit zorgen voor een daling van de woonoverlast. Ook de gemeente Breda heeft in hun verordening staan dat mensen die onvoldoende zelfredzaam zijn een beroep kunnen doen op de WMO, waarbij in hoofdstuk 3 wordt aangegeven dat mensen ook kunnen worden begeleid in het zelfredzaam zijn. In artikel 3.1 staat vervolgens dat mensen kunnen worden geholpen bij het leefbaar houden van de woning, ondersteuning kunnen krijgen bij het opbouwen van een netwerk en het ontmoeten van mensen.[[26]](#footnote-26) Een begeleider van SMO Breda heeft aangegeven dat verwarde personen vaak geen tot weinig sociaal contact hebben. Dit is juist zo belangrijk voor hen en vaak, als zij een dagbesteding hebben, is de kans op overlast kleiner.

* **Afspraken met de huurder over stoppen woonoverlast**

Op grond van de wet aanpak woonoverlast kan de burgemeester worden verzocht om afspraken te maken met de bewoner om de overlast te stoppen, art. 151d van de Gemeentewet.[[27]](#footnote-27) Deze bevoegdheid kan alleen worden ingezet als eerder al is geprobeerd de overlast te stoppen, denk aan buurtbemiddeling of mediaton. Dit artikel is door de gemeente Breda opgenomen in de APV van 2018, onder artikel 2:75.[[28]](#footnote-28) Hierin staat dat iemand die bij een woning hoort (gekocht of gehuurd) ervoor moet zorgen dat de omwonenden hier geen hinder van ondervinden. Onder andere geluidsoverlast, stankoverlast, hinder van bezoekers en verwaarlozing vallen onder dit artikel.

* **Sluiting van de woning bij bedreiging van de leefbaarheid**

Op grond van art. 17 van de Woningwet 2015 kan de gemeente de woning sluiten als er sprake is van bedreiging van de leefbaarheid, denk hierbij aan vervuiling of bijvoorbeeld brandgevaar door verzamelwoede.[[29]](#footnote-29) Als herhaaldelijk art. 1a en 1b van de Woningwet 2015 worden overtreden, kan de gemeente kosten invorderen bij dwangbevel op grond van art. 5:25 Awb.[[30]](#footnote-30)

* **Het (tijdelijk) sluiten van de woning**

De burgemeester kan besluiten een woning (tijdelijk) te sluiten op grond van art. 174a van de Gemeentewet.[[31]](#footnote-31) Er moet sprake zijn van overlast in veiligheid en gezondheid. Vaak wordt een woning gesloten bij drugsoverlast, maar ook kan er sprake zijn van een verzamelaar. Als heel de woning vol ligt met brandbare producten en iemand is verward, kan dit grote gevolgen hebben voor de omgeving. Er zou bijvoorbeeld brand kunnen uitbreken. Het uitbreken van een brand heeft ernstige gevolgen voor de woning.

Als laatst wordt beschreven wat Laurentius, juridisch gezien, kan doen om woonoverlast aan te pakken:

* **Opzegging door Laurentius**[[32]](#footnote-32)

Op grond van art. 7:274 lid 1 onder a van het Burgerlijk Wetboek kan een woningbouwcorporatie de huur opzeggen voor de huurder als deze zich niet gedraagt als een goed huurder.[[33]](#footnote-33) De plicht om je te gedragen als een goed huurder is opgenomen in de huurvoorwaarden van Laurentius.

* **Laatste kansovereenkomst**[[34]](#footnote-34)

Op grond van art. 7:900 BW kan er een overeenkomst worden opgesteld waarin wordt afgesproken dat de huurder een laatste kans krijgt. Deze overeenkomst wordt naast de huurovereenkomst afgesloten, hierin staat welke verplichting de huurder heeft geschonden, wat door hem moet zijn erkend. Na het tekenen van de overeenkomst moet de huurder zich aan de regels houden, anders volgt ontbinding en ontruiming.

Een knelpunt in het geven van een laatste kans aan een overlastveroorzaker is dat deze ook vaak weer door een rechter wordt opgelegd, nadat een corporatie naar de rechter is gestapt voor ontbinding.[[35]](#footnote-35)

* **Een gedragsaanwijzing dat de huurder zich als een goed huurder dient te gedragen.**[[36]](#footnote-36)

Op grond van art. 3:296 BW jo. 7:213 BW kan er door Laurentius een gedragsaanwijzing worden neergelegd bij de huurder die overlast veroorzaakt. Dit is een stap voor Laurentius naar de rechter kan gaan. In deze gedragsaanwijzing staat dat een bepaalde gedraging niet meer mag voor komen, als dit wel het geval is wordt de stap naar de rechter gezet. Deze kan dan vervolgens ook een rechterlijke gedragsaanwijzing opleggen.

## 2.2 Maatschappelijk kader

In het maatschappelijk kader wordt besproken wat de oorzaak is van de groeiende woonoverlast door verwarde personen en wat het betekent voor de samenleving dat deze mensen langer thuis wonen.

Als eerst verwarde personen, waar komt deze term eigenlijk vandaan? Oorspronkelijk is een ‘verward persoon’ een politieterm om een restcategorie aan te duiden. De definitie die hieraan wordt verbonden is: ‘Mensen die de grip op hun leven (dreigen te) verliezen, waardoor het risico aanwezig is dat zij zichzelf of andere schade berokkenen’.[[37]](#footnote-37) Zoals eerder aangegeven gaat het hier om mensen met psychische problemen, een verslaving of bijvoorbeeld dementie.

Eerder is het juridisch kader uitgewerkt, waarin staat hoe een woningbouwcorporatie of een gemeente kan optreden bij woonoverlast door een verward persoon. Vanuit deze wetgeving zijn vier verantwoordelijkheden af te lezen voor een woningbouwcorporatie: de zorg om ongestoord woongenot voor omwonenden, de waarde van leefbaarheid in buurten en wijken, het zorgen dat huurwoningen zich in een goede staat verkeren en het voorkomen van huisuitzettingen.[[38]](#footnote-38)

In de probleemanalyse is aan bod gekomen dat Laurentius sinds 2013 steeds meer te maken kreeg met woonoverlast, veroorzaakt door verwarde personen. Dit is ontstaan door extramuralisering, de scheiding van zorg en wonen. Door extramuralisatie blijven mensen langer zelfstandig wonen, indien nodig met zorg van de gemeente of de zorgverzekering, wat het doel is van de overheid. Het scheiden van zorg en wonen houdt in dat mensen een huis huren of kopen en dat de zorg apart wordt gefinancierd.[[39]](#footnote-39) Het doel hiervan is het bevorderen van het langer zelfstandig wonen en mensen die zorg behoeven meer keuzevrijheid te geven.[[40]](#footnote-40)

Het gevolg van extramuralisering is dat er meer mensen in de wijk wonen die een vorm van zorg nodig hebben. Tot 2012 was er altijd een stijgende leefbaarheidsmeter te zien in de sociale woningbouw, de huurders waren zeer tevreden over de leefbaarheid in de wijk. Echter, na 2012 is er een daling te zien van deze leefbaarheidsmeter.[[41]](#footnote-41) Een oorzaak hiervoor is, onder andere, extramuralisering.[[42]](#footnote-42)

De leefbaarheid verminderde doordat er in de wijk meer kwetsbare groepen terecht kwamen. Huurders in de wijk kregen steeds meer te maken met buren die een psychische stoornis, schulden of een verslaving hadden. Deze kwetsbare groepen hebben (vaak) een verminderde zelfredzaamheid. In de meeste gevallen hebben deze mensen hulp of begeleiding, maar toch heeft de komst van kwetsbare groepen invloed op de wijk. Door hun verminderde zelfredzaamheid zijn zij meer met hunzelf bezig in plaats van met de omgeving of hun buren. Hierdoor neemt de ‘samenredzaamheid’ in de buurt af. De mensen zijn minder met elkaar betrokken, waardoor de sociale cohesie afneemt.[[43]](#footnote-43)

Niet alleen daalt de leefbaarheid in de wijk, ook de overlast neemt toe. Was er in 2002 nog 24% van de huurders die last had van buren of buurtgenoten, in 2014 was dit al bijna 32%.[[44]](#footnote-44) Daarnaast heeft Aedes onderzoek gedaan naar overlast door verwarde personen tussen 2015 en 2017. Ook in deze periode is er, in de meeste gevallen, een stijging te zien. Verwaarlozing of vernieling is toegenomen met 20% en agressie tegen buren met 8%.[[45]](#footnote-45) Dit zijn duidelijke cijfers die aantonen dat de komst van een grotere groep kwetsbare personen gevolgen heeft voor de wijk.

Dat de leefbaarheid daalt en de overlast toeneemt in wijken met veel sociale huurwoningen, houdt verband met de komst van steeds meer verwarde personen in de wijk. Het bieden van een advies op het aanpakken van overlast gevend gedrag door verwarde personen zou dus zowel positief zijn voor het verbeteren van de leefbaarheid als het verminderen van de kans op woonoverlast.

Kortom, de komst van kwetsbare mensen heeft een grote invloed op de wijk. De overlast neemt toe en de leefbaarheid daalt. De punten die in dit kader worden geschetst zijn herkenbaar voor Laurentius. Het onderzoek heeft dus niet alleen betrekking op de problematiek van Laurentius, maar wordt landelijk ervaren.

# Methodes

## 3.1 Methode van onderzoek

Hieronder zal ik aangeven van welke methode(s) ik gebruik heb gemaakt om de antwoorden op de deelvragen te kunnen geven.

Voor het beantwoorden van de deelvragen is gebruik gemaakt van fieldresearch. Aan de hand van ongestructureerde interviews zijn de werkwijzen van verschillende organisaties onderzocht en is bekeken hoe deze partijen samenwerken met Laurentius. Er zijn meerdere redenen waarom ik heb gekozen voor deze methode.

Als eerst past deze vorm van onderzoeken bij de deelvragen. Bij iedere deelvraag wordt eigenlijk om een werkwijze gevraagd van de desbetreffende organisatie. Door het interviewen van een deskundige kun je hier een compleet antwoord op krijgen. Deze deskundige kan onder andere meer vertellen dan dat er in een beleid zou staan, als er überhaupt beleid is. Er kan worden gesproken over uitzonderingen en deze persoon kan vertellen waarom er voor een bepaalde manier van werken is gekozen.

Verder beschikte zowel Laurentius als Wooncompas en Tiwos niet over een beleid waarin staat hoe zij als corporatie aan het werk gaan bij overlast door een verward persoon. Daarnaast had Laurentius geen dossiers waaruit hun werkwijze kan worden gehaald. Het was dan ook niet mogelijk om bijvoorbeeld te kiezen voor dossieronderzoek.

Bij het onderzoeken van de werkwijze en de samenwerking van Laurentius met SMO Breda en de GGZ is specifiek voor een ongestructureerd interview gekozen. De reden hiervoor is dat er op deze manier het meest betrouwbare beeld wordt gevormd. Door beide partijen te interviewen kan er dieper worden ingegaan op knelpunten van beide partijen, maar ook wat deze partijen van elkaar vinden. Tijdens de interviews is gevraagd of de samenwerking goed verloopt en wat de andere partij meer zou moeten doen.

Als laatst heb ik gekozen om een medewerker van stichting Social Work te interviewen over hun werkwijze. Hiervoor heb ik gekozen, omdat er doormiddel van een interview een compleet beeld ontstaat over de werkwijze. Daarnaast is deze stichting een kleine organisatie die draait op vrijwilligers. Zij zijn zich pas sinds kort aan het specialiseren in buurtbemiddeling met verwarde personen, waardoor er geen beleid aanwezig is over deze aanpak.

3.2 Kwaliteit van de gegevens  
Voor het onderzoek is het belangrijk dat de kwaliteit wordt gewaarborgd. Hieronder wordt beschreven hoe ik daarvoor, per deelvraag, heb gezorgd.

Voor deelvraag één is gekozen om drie medewerkers van Laurentius te interviewen. Hierbij gaat het om twee wijkconsulenten en één buurtbeheerder. De onderzoeksresultaten zijn op deze manier betrouwbaar, omdat er in totaal vier wijkconsulenten bij Laurentius werkzaam zijn en twee buurtbeheerders. Bij de wijkconsulenten is er verder een scheiding gemaakt tussen een interim consulent en iemand die vast bij Laurentius in dienst is. Door van beide groepen er één te interviewen en daarbij een buurtbeheerder te betrekken volgt er een betrouwbaar en compleet antwoord op de vraag hoe Laurentius nu omgaat met overlast door een verward persoon.

Bij SMO Breda is één persoon betrokken bij casuïstiek dat gaat over overlast door een verward persoon. Deze persoon heb ik geïnterviewd. Voor SMO Breda heb ik het bij deze persoon gelaten, omdat er verder niemand binnen die organisatie mij van meer relevante informatie kon voorzien met betrekking tot dit onderzoek. Door het interviewen van een tweede werknemer zou de kwaliteit van het antwoord niet beter zijn, deze persoon heeft namelijk niet meer kennis over verwarde personen en de samenwerking met Laurentius dan de medewerker die al is geïnterviewd.   
  
Bij de GGZ heb ik een manager geïnterviewd die de leiding heeft over de samenwerking met woningbouwcorporaties in Breda. Ook hier heb ik ervoor gekozen om één persoon te interviewen. Deze manager kon mij helpen op alle vlakken waar ik informatie over nodig had, het was dan ook erg fijn dat de manager mij wilde helpen. Daarnaast had ik al een interview afgenomen bij SMO Breda. Aan de hand van deze twee interviews heb ik een goed beeld kunnen krijgen van hun samenwerking met Laurentius en kan ik een antwoord geven op de deelvraag.

Bij stichting Social Work is de medewerker geïnterviewd die de afdeling buurtbemiddeling begeleid. Deze afdeling telt tevens ook één medewerker. Zij doet de buurtbemiddeling niet alleen, hierbij wordt zij ondersteund door vrijwilligers. Doordat de medewerker alleen op de afdeling zit en zelf alle samenwerking regelt met Laurentius was dit de juiste persoon om te interviewen.

Bij Wooncompas heb ik de manager Wonen en Beleid mogen interviewen. Dit is een betrouwbare bron, omdat Wooncompas in totaal 15 werknemers heeft. Bij Wooncompas zijn er naast deze teamleider niet veel andere betrokken bij casussen, alleen één wijkconsulent. Het was niet mogelijk deze werknemer te interviewen. Wooncompas is een kleinere corporatie, hierdoor heb ik ervoor gekozen om nog een andere woningbouwcorporatie te interviewen. De tweede corporatie was Tiwos uit Tilburg. Deze corporatie is qua grote vergelijkbaar met Laurentius, vandaar dat ik voor deze corporatie heb gekozen. Bij Tiwos heb ik de teamleider van Sociaal Beheer en een buurtbeheerder geïnterviewd. Door het interviewen van deze twee personen heb ik inzicht gekregen in de werkwijze van Tiwos van zowel de buurtbeheerders en de wijkconsulenten. Dit zijn beide functies waarin je veel in contact staat met huurders, dus ook verwarde huurders.

Alle interviews zijn opgenomen en afgenomen in afgesloten ruimtes. In deze ruimtes waren alleen ik en de geïnterviewde(n) aanwezig. Andere medewerkers konden niet horen wat wij bespraken. Doordat de interviews zijn afgenomen in deze ruimtes, was de kans het grootst dat de geïnterviewde(n) open en eerlijk antwoord gaven. Verder zijn de interviewvragen van tevoren opgestuurd, zodat de geïnterviewde personen zich konden voorbereiden en volledige antwoorden konden geven op de gestelde vragen. Ook blijven de interviews anoniem. De medewerkers konden dan ook zeggen wat die persoon vond en ook zijn of haar eigen mening geven zonder dat die persoon zich hierdoor bezwaard zou voelen. Zij zouden zich bezwaard kunnen voelen als hun naam bekend zou zijn. Als laatst wisten de geïnterviewde medewerkers dat het volledige interview alleen door mij wordt teruggeluisterd en het transcript eventueel wordt gelezen door docenten van mijn opleiding. Hierdoor konden zij aangeven wat zij van de samenwerking met Laurentius vinden en wat zij volgens hen moeten verbeteren. Ik zou mij kunnen voorstellen als ook Laurentius de interviews zou kunnen terugluisteren medewerkers van andere organisaties geen negatieve reacties willen geven.

De interviews zijn allemaal getranscribeerd en geanalyseerd. Relevante stukken zijn gebruikt bij het beantwoorden van de deelvragen. Dit is gedaan om geen belangrijke informatie verloren te laten gaan en voor de betrouwbaarheid van het interview. Na het uitwerken van het interview zijn de antwoorden in een juiste volgorde geplaatst en apart opgeschreven. Aan de hand hiervan kon de deelvraag op een overzichtelijke manier worden beantwoord.

3.3 Sterke en zwakke punten  
Het onderzoek telt ook een aantal sterke en zwakke punten, deze worden hieronder beschreven.

Een sterk punt van het onderzoek is dat de personen die zijn geïnterviewd allemaal in de praktijk te maken hebben met overlast door verwarde personen. Stuk voor stuk kunnen zij hierover mee praten, wat belangrijk is voor de onderzoeksresultaten. Een kritiek punt hierop kan zijn dat de ervaring die iedereen heeft met een verward persoon anders is. Wat voor de één verward gedrag is hoeft voor de ander niet zo te zijn.   
Daarnaast zijn de personen die zijn geïnterviewd van de GGZ, SMO Breda en stichting Social Work ook de mensen die direct samenwerken met Laurentius. Hierdoor kon mij precies worden verteld hoe deze partijen samenwerken met Laurentius en op welk gebied dit nog niet het geval is of verbetert kan worden. Op het moment dat ik een interview afneem met iemand van, bijvoorbeeld, SMO Breda en deze persoon werkt niet zelf direct samen met Laurentius, kan er relevante informatie missen.  
Als laatst is het een sterk punt van het onderzoek dat de interviews fysiek zijn afgenomen. Voordelen hiervan zijn dat ik word gezien door de organisaties, ik kan doorvragen op complexe vraagstukken en dat ook de geïnterviewden vragen kunnen stellen over mijn onderzoek. Interviews die zijn afgenomen via de mail of telefonisch zouden van mindere kwaliteit kunnen zijn, doordat de mogelijkheid van doorvragen en het bekijken van voorbeelden beperkt is. Met het bekijken van voorbeelden wordt bedoeld dat de organisatie producten kan laten zien, wat lastiger is bij e-mail of telefonisch contact.

Ook telt het onderzoek zwakke punten. Naast de organisaties die zijn betrokken bij het onderzoek, zijn er nog zoveel meer organisaties die werken met verwarde personen. Belangrijke partijen in Breda hiervoor zijn ook nog de gemeente Breda, Amarant, Zorg voor elkaar, maatschappelijk werk en bijvoorbeeld buurthuizen in de wijk. In de afbakening is te lezen waarom er voor bepaalde organisaties is gekozen. Ook de andere organisaties hadden mooie resultaten kunnen opleveren voor het onderzoek. Een gemeente is bijvoorbeeld de grootste partij in Breda. Het niet betrekken van deze organisatie beïnvloed de onderzoeksresultaten. Dit komt doordat er door het betrekken van de gemeente aanbevelingen konden worden gegeven op gemeentelijk beleid of dat keuzes van de gemeente konden worden onderbouwd. Neem het meldpunt verward gedrag.[[46]](#footnote-46) In Rotterdam wordt hier veel gebruik van gemaakt door corporaties. Laurentius doet dit niet in Breda, waarom en hoezo brengt de gemeente Breda dit meldpunt niet meer onder de aandacht? Dit zou een onderwerp kunnen zijn die ik dan zou onderzoeken.

Een ander zwak punt in het onderzoek is dat er organisaties zijn gekozen waar één medewerker verantwoordelijk is voor de casuïstiek met verwarde personen. Hierdoor beantwoord ik een deel van mijn deelvragen door het interviewen van één persoon. Dit beïnvloedt mijn onderzoeksresultaten, omdat door meer interviews af te nemen misschien een breder beeld had ontstaan.

# Onderzoeksresultaten

## 4.1 Werkwijzen van Laurentius

Inleiding

Voor deze eerste deelvraag is onderzocht op welke manier Laurentius nu omgaat met woonoverlast, veroorzaakt door verwarde personen. Hierbij wordt bekeken wat hun werkwijze is als er daadwerkelijk sprake is van overlast, maar ook hoe zij preventief optreden tegen eventuele overlast door verwarde personen. Verder wordt onderzocht op welke manier Laurentius samenwerkt met SMO Breda, de GGZ en stichting Social Work. Voor het beantwoorden van deze deelvraag zijn er twee van de vier wijkconsulenten geïnterviewd en een van de twee buurtbeheerders. Dit zijn de medewerkers die in aanraking komen met een overlastcasus.

Overlast

Voor Laurentius begint het bij een melding van overlast die zij ontvangen van een huurder. Afhankelijk van de situatie pakt de wijkconsulent of de buurtbeheerder de klacht op. In gevallen van onveiligheid of geluidsoverlast gaat er meestal een wijkconsulent op de melding af. Bij vervuiling of verwaarlozing van de woning gaat er een buurtbeheerder langs, zoals bij een klacht die Laurentius onlangs ontving over de aanwezigheid van meer dan 30 vuilniszakken in de tuin bij de buurman.

Het contact leggen met de huurder wordt op verschillende manieren gedaan. Wat opviel was dat de ene consulent (consulent 1) op huisbezoek gaat bij de huurder die overlast veroorzaakt. Deze gaat in gesprek met de desbetreffende persoon en aan de hand hiervan stelt deze vast of er mogelijk meer speelt in die situatie, zoals een licht verstandelijke beperking of iets anders waardoor je kan stellen dat deze persoon kwetsbaar is. Bij een vermoeden van verward gedrag wordt er onderzocht of er hulpverlening in beeld is, zoals de GGZ of SMO Breda. Als een persoon geen begeleiding heeft, of niet wil meewerken aan begeleiding, wordt deze persoon aangemeld bij het MASS (Maatschappelijk steunsysteem). Hier wordt de problematiek besproken met meerdere partijen en wordt bekeken welke instantie hulp kan bieden aan deze persoon.

Een andere wijkconsulent (consulent 2) pakt een melding op een hele andere manier op. Deze gaat in eerste instantie langs bij de persoon die de melding heeft gedaan. Daar wordt bekeken of beluisterd wat de overlast precies is. Vervolgens onderzoekt de wijkconsulent of zij de overlastmaker kent en informeert bij meerdere instanties naar deze persoon, zoals stichting MEE[[47]](#footnote-47) en de wijkagent. Als deze persoon niet wordt begeleid door een instantie gaat zij zelf langs bij deze persoon. Als de wijkconsulent vermoedt dat er meer aan de hand is dan alleen overlast, neemt zij iemand mee van de organisatie Zorg Voor Elkaar. Dit is een organisatie met vrijwilligers die mensen kunnen helpen op allerlei gebieden, waaronder huishoudelijke hulp. De wijkconsulent gaat samen met de vrijwilliger van Zorg Voor Elkaar het gesprek aan met de huurder die voor overlast zorgt. Daarnaast worden er afspraken gemaakt om de overlast aan te pakken. De huurder dient zich aan deze afspraken te houden. Ook deze wijkconsulent meldt de overlast veroorzakende huurder aan bij het Mass als deze niet wilt meewerken aan enige vorm van hulp. Tijdens het interview vermeldde consulent 2 dat zij veel partijen kent in Breda die iets voor kwetsbare mensen kunnen betekenen. Opvallend was dat zij tijdens een gesprek met een collega wijkconsulent erachter kwam dat deze persoon nooit van een aantal van die organisaties had gehoord.

Bovenstaande is de werkwijze in het geval er vermoeden of sprake is van een verward persoon, die geen begeleidende instantie achter zich heeft. De wijkconsulenten van Laurentius gaan anders met de situatie om als de huurder wel wordt begeleid door een instantie.

In dit geval werken de consulenten meer op eenzelfde manier. Zij melden de overlast bij de begeleidende instantie en gaan samen met deze instantie op huisbezoek. Hier worden afspraken gemaakt en, indien nodig, wordt de begeleiding opgeschroefd. Dit is de taak van de begeleidende instantie en niet van Laurentius.

Na het huisbezoek is er wel een verschil in de werkwijze van de consulenten. Consulent 1 houdt hierna weinig contact met de begeleidende instantie, deze wacht tot er nieuwe meldingen van overlast komen of merkt dat de huurder zich aan de afspraken houdt. Consulent 2 houdt wel regelmatig contact om de vorderingen te bespreken.

Als de huisbezoeken en het aanbieden van hulp niet helpen volgen er andere maatregelen. De wijkconsulenten gaan onderzoeken of het mogelijk is om aan woningruil te doen of overplaatsing. In het geval van woningruil wisselen er twee huurders van woning, hiervoor moeten beide huurders instemmen met de ruil. Ook kan een huurder van Laurentius ruilen met een huurder van een andere corporatie. In het geval van overplaatsing, wordt er gekeken of de verwarde huurder misschien terecht kan in een nieuw, vrijgekomen woning in een omgeving waar deze persoon beter tot zijn recht komt en de kans op overlast kleiner is.

De laatste stap die de consulenten zetten is het verzamelen van alle meldingen over de overlast en eventuele afspraken die zijn gemaakt met de huurder om een juridische procedure te starten. Dit gebeurt alleen in de gevallen de huurder overlast blijft veroorzaken en er meldingen blijven binnenkomen.

Preventief optreden

Hierboven is de werkwijze van Laurentius beschreven die de consulenten hanteren bij een melding van woonoverlast. Wat ook bij het aanpakken van woonoverlast hoort is de manier van toewijzen en in hoeverre Laurentius is betrokken bij de huurder nadat deze een woning huurt.

Als eerste de huurders die worden aangemeld door een begeleidende instantie, zoals SMO Breda. Via het portaal van Klik voor Wonen[[48]](#footnote-48) kan een begeleidende instantie kenbaar maken dat zij geïnteresseerd zijn in een woning voor hun cliënt. Deze aanvraag komt binnen bij een verhuurmakelaar. Voordat de begeleidende instantie haar interesse kenbaar heeft gemaakt is door een wijkconsulent al toegezegd dat de woning in aanmerking komt voor iemand van bijvoorbeeld SMO Breda, een statushouder of van een andere organisatie die kwetsbare personen huisvest. De instantie levert de benodigde papieren en informatie af en in principe wordt dan de huurovereenkomst opgesteld. Pas bij de afspraak van het ondertekenen van de huurovereenkomst maken de wijkconsulent en de nieuwe huurder kennis. Er is geen intakegesprek of kennismakingsgesprek van tevoren. Wel krijgt de huurder een tijdelijke huurovereenkomst voor twee jaar, wat bij goed gedrag kan worden omgeklapt naar een reguliere huurovereenkomst.

Een verschil tussen de wijkconsulenten is een stap na het tekenen van de huurovereenkomst. Consulent 2 gaat samen met de nieuwe huurder kennis maken bij de buren. Zij merkt dat dat meestal erg positief is. Deze mensen hebben dan al eens met elkaar gesproken en als zij elkaar weer eens tegenkomen, bijvoorbeeld in een woongebouw, weten zij dat zij buren zijn en is de kans groter dat er een praatje wordt gemaakt. Volgens deze wijkconsulent is dit een belangrijke schakel in het voorkomen van overlast. Als huurders, die moeite hebben met zelfstandig wonen en kwetsbaar zijn, merken dat zij worden geaccepteerd, voelen deze mensen zich veel beter.

Het komt ook voor dat een persoon een woning gaat huren, die verward is, maar geen begeleidende instantie achter zich heeft. In dit geval kunnen personen zelf reageren op woningen via Klik voor Wonen. Als deze persoon in aanmerking komt voor een woning moet hij of zij gegevens indienen, een inkomensverklaring, een verhuurdersverklaring en NAW-gegevens. Deze worden gecontroleerd en er wordt een datum ingepland voor het ondertekenen van de huurovereenkomst. Ook in deze gevallen worden er geen intakegesprekken gevoerd, maar ook achteraf geen huisbezoeken. Consulent 2 vertelde dat zij niet altijd te horen krijgt van verhuurmakelaars of zij signalen op hebben gevangen van verward gedrag. Zij hoort dan soms pas achteraf, als er daadwerkelijk sprake is van overlast, dat de verhuurmakelaar al iets merkte tijdens het tekenen van de huurovereenkomst

SMO Breda & de GGZ

Verder is de wijkconsulenten gevraagd wat zij vinden van de huidige samenwerking met de begeleidende instanties SMO Breda en de GGZ. Over het algemeen vinden de wijkconsulenten de samenwerking goed verlopen. Echter, was er wel een aanmerking. Consulent 1 vindt dat de begeleidende instanties meer belangen moeten afwegen. Op grond van de AVG mogen er geen onnodige gegevens worden gedeeld, maar toch vindt deze wijkconsulent dat zij in sommige gevallen meer moeten delen. Bijvoorbeeld bij het toewijzen van een persoon. Als een persoon niet tegen prikkels of herrie kan, moet dit van tevoren worden gemeld, en deze organisaties doen dit niet. Als Laurentius hiervan op de hoogte is, kunnen zij hier al op inspelen door deze woningzoekende te huisvesten in een woning waar geen of minder kans is op prikkels en kan overlast worden voorkomen. Laurentius heeft ervaring met personen die op de een of andere manier worden geprikkeld in een wijk, omdat deze vaak zorgen voor overlast. Zij kunnen bijvoorbeeld gaan gillen of willen niet naar buiten waardoor het vuilnis achterblijft in de woning. Als Laurentius van tevoren weet dat een persoon daar niet tegen kan, kan er veel zorgvuldiger een woningzoekende worden geplaatst, aldus de wijkconsulent.

Stichting Social Work

Ook stichting Social Work speelt een belangrijke rol in het aanpakken van overlast. Als er sprake is van een verward persoon wordt deze instantie steeds meer betrokken om overlast aan te pakken, al verschilt dit wel per wijkconsulent. Consulent 1 meldt alleen de casussen aan bij stichting Social Work als zij het nodig vindt dat er buurtbemiddeling aan te pas komt. Consulent 2 heeft veel vaker contact met stichting Social Work en overlegt ook in veel situaties of buurtbemiddeling een goede oplossing kan zijn. Daarnaast meldt consulent 2 huurders meestal zelf aan bij stichting Social Work. Consulent 1 meldde dat zij, als zij terugkoppeling ontvangt, alleen te horen krijgt of het goed is afgelopen. Consulent 2 vertelde juist dat de terugkoppeling heel fijn is en dat zij eens in de twee maanden nog is gaan sparren over bepaalde casussen. Dit verschil zit hem in het zelf aanmelden van huurders of het alleen kenbaar maken bij huurders dat er buurtbemiddeling beschikbaar is.

Omwonenden

Als laatst is onderzocht of omwonenden een rol spelen in het aanpakken van woonoverlast. Dit is over het algemeen niet het geval bij Laurentius. De meldingen, die worden gedaan door omwonenden, worden verzameld om uiteindelijk een juridische procedure te kunnen opstarten, daarvoor zijn omwonenden erg belangrijk. Wijkconsulent 2 zet wel al stappen om kwetsbare personen kennis te laten maken met hun buren, dit is al een goede stap. De buurtbeheerder is van mening dat er meer kennismakingsavonden of bewonersbijeenkomsten moeten worden georganiseerd om mensen meer met elkaar in contact te brengen. Hierdoor gaan bewoners sneller het gesprek aan dan wanneer je elkaar alleen in de algemene hal eens tegenkomt. Ook vindt de buurtbeheerder het belangrijk dat omwonenden meer moeten worden geïnformeerd over kwetsbare mensen in de wijk, zoals de kenmerken van een psychose of de opkomst daarvan.

Deelconclusie   
Na de interviews kan worden geconcludeerd dat de wijkconsulenten op een eigen, aangeleerde, manier te werk gaan bij overlast door verwarde personen. Ook werd duidelijk dat niet alle wijkconsulenten kennis hebben van de mogelijkheden om verwarde personen te helpen. Hiernaast wordt er onvoldoende onderzoek gedaan naar de kans van slagen van een verward persoon in een wijk. De samenwerking met SMO Breda en GGZ zijn in grote lijnen hetzelfde, alleen loopt Laurentius ertegenaan dat deze partijen niet of nauwelijks overleggen of een woning daadwerkelijk geschikt is voor iemand. Als laatst worden omwonenden door de ene consulent wel ingezet om overlast te voorkomen, maar niet door de ander.

## 4.2 De rol van SMO Breda en de GGZ

Inleiding

Deze tweede deelvraag is onderzocht door het interviewen van een medewerker van SMO Breda en een manager van de GGZ, locatie Breda. Tijdens de interviews is aan deze personen gevraagd welke rol hun instantie speelt bij overlast, veroorzaakt door hun cliënt en hoe zij samenwerken met Laurentius.

#### SMO Breda

Inleiding

SMO Breda is betrokken bij verwarde personen, omdat een deel van hun cliënten verward is. Zij begeleiden onder andere cliënten die licht verstandelijk beperkt zijn, verslaafd zijn of lijden aan een andere stoornis.

SMO Breda had in eerste instantie een aantal verzorgingshuizen in bezit, maar door het nieuwe beleid van de overheid (zie: extramuralisering) is een groot deel van deze instanties gesloten of gesloopt. Het gevolg hiervan was dat hun cliënten in de wijk terechtkwamen.

In opdracht van de gemeente begeleid SMO Breda, in samenwerking met de GGZ, mensen die een woning nodig hebben. Als iemand dakloos is kan deze via de gemeente bij SMO Breda terechtkomen. Vaak gaat het goed met de mensen die zij begeleiden, maar het komt ook voor dat hun cliënten zich niet goed voelen. Dit kan eventueel leiden tot overlast door psychische problemen of mensen die terugvallen in een verslaving.[[49]](#footnote-49)

Het doel van SMO Breda was altijd het begeleiden en helpen van een individueel persoon, maar sinds kort is dit veranderd. SMO Breda betrekt veel meer de wijk bij het begeleiden van mensen, maar ook de instanties die aanwezig zijn in de wijk. Partijen als maatschappelijk werk, MEE en bijvoorbeeld een buurthuis worden steeds meer betrokken bij het helpen van kwetsbare personen.

Ook wordt er gekeken naar wat de wijk voor een cliënt kan betekenen en wat deze cliënt aan de wijk kan toevoegen. Bijvoorbeeld door het vinden van een dagbesteding voor de cliënt in de wijk.

Het laatste doel van deze organisatie is het laagdrempeliger maken van het bezoeken van bijvoorbeeld buurthuizen in de wijk. Cliënten van SMO Breda gedragen zich vaak net wat anders dan wat maatschappelijk ‘normaal’ is of zien er anders uit. Voor deze groep is de drempel groter om een stap naar zo’n buurthuis te zetten.

Overlast

Bij overlast in de wijk, door een cliënt van SMO Breda, volgen zij geen vast beleid om dit aan te pakken. Dit komt doordat elke situatie met een verward persoon anders is. Wel heeft SMO Breda een methodiek ontwikkelt waarmee zij sinds kort aan het werk gaan. Als een cliënt overlast veroorzaakt krijgen zij dit meestal van een andere organisatie te horen, zoals Laurentius. Op het moment dat een cliënt overlast veroorzaakt gaat SMO Breda contact leggen met partijen die in de wijk actief zijn. Hierbij moet worden gedacht aan een woningbouwcorporatie, maatschappelijk werk of andere samenwerkingspartners. Met partijen zoals maatschappelijk werk wordt de samenwerking opgezocht om een buurtonderzoek op te stellen. In dit onderzoek wordt aan omwonenden gevraagd wat zij van de buurt vinden, wat voor verbetering vatbaar is en waar zij last van hebben in de wijk. De uitkomsten van dit onderzoek worden besproken in een buurtvergadering, waar ook geïnteresseerde bewoners voor zijn uitgenodigd. Mogelijke uitkomsten zijn dat er nieuwe behoeften nodig zijn in de wijk of meer activiteiten voor de buurt moeten worden georganiseerd, maar ook dat er behoefte is aan een buurtcommissie, huismeesters of buurtpreventie. Een andere belangrijke toevoeging aan de buurtvergaderingen zijn voorlichtingen over omgaan met, onder andere, dementie of zien aankomen van een psychose. Afgelopen jaar speelde er in een woongebouw veel problemen vanwege overlast, veroorzaakt door een demente vrouw. Veel omwonenden voelde zich onveilig door deze vrouw. Na het buurtonderzoek en de buurtvergadering is er een informatieavond georganiseerd waar omwonenden uitleg kregen over dementie en hoe je hiermee omgaat. Dit is erg positief ontvangen en de klachten van overlast namen af. Een ander voordeel was dat de omwonenden zich gehoord voelde. Deze omwonenden zijn de mensen die klachten indienen van overlast, als zij zich niet gehoord voelen of geen reactie krijgen is dit niet goed voor Laurentius of SMO Breda.[[50]](#footnote-50) SMO Breda is erg tevreden over deze aanpak, zij hebben goede ervaringen hiermee. De mensen in de wijk of het woongebouw leren elkaar kennen en er bestaat een grotere kans dat bewoners begrip voor elkaar krijgen.

Preventief optreden

Naast het aanpakken van overlast op het moment dat deze wordt veroorzaakt probeert SMO Breda ook preventief te handelen. Voor dat zij een cliënt aanmelden bij Laurentius doet SMO Breda een buurtonderzoek. Aan de bewoners van een wijk of woongebouw wordt gevraagd of zij al lang op die plek wonen, of zij tevreden zijn, goede en minder goede kanten van het wonen daar en of er veel contact is met de buren. Door buurtonderzoek weet SMO Breda in welke wijk hun cliënten terechtkomen en of dit geschikt is voor die persoon.

Op het moment dat SMO Breda een persoon aanmeldt bij Laurentius voor een woning, gaat het proces erg snel. Laurentius krijgt in principe geen verdere informatie over de cliënt van SMO Breda, waar Laurentius ontevreden over is. Afgelopen jaar is er bijvoorbeeld iemand geplaatst die ontzettend veel overlast heeft veroorzaakt. Laurentius heeft SMO Breda toen medegedeeld dat als zij van de problematiek wisten, zij die situatie hadden kunnen voorkomen.

Naast het aanmelden van cliënten bij Laurentius kunnen cliënten ook zelf reageren op woningen. Alleen de personen de echt een risico vormen voor overlast worden via contigent woningen geplaatst. Dit zijn woningen die Laurentius apart houdt voor onder andere SMO Breda. De overige cliënten kunnen zelf kiezen waar zij willen wonen. Deze mensen zelf laten reageren is ook het uitgangspunt van SMO Breda. Een nadeel hiervan is wel dat , door minder onderzoek, de kans groter is dat mensen sneller op een verkeerde plek terecht komen. SMO Breda was dan ook van mening dat er op dit vlak meer overleg moet plaatsvinden. Het kan bijvoorbeeld zijn dat een cliënt op een woning reageert en deze ook krijgt. De vorige huurder heeft veel overlast veroorzaakt en de buurt was blij dat deze vertrok. Deze nieuwe huurder wordt dus al extra in de gaten gehouden en dan sta je eigenlijk al met 1-0 achter, helemaal als je als persoon al kwetsbaar bent.

Om preventief op te treden tegen overlast probeert SMO Breda hun cliënten ook in contact met elkaar te brengen. Dit gebeurt in de vorm van buurtgroepen. Als deze mensen met elkaar in contact worden gebracht kunnen zij misschien iets voor elkaar betekenen. Zij volgen bijvoorbeeld workshops over goedkoop en gezond eten, budgetbeheer of het schoonhouden van een woning. Door deze workshops hebben mensen een dagbesteding, wat de kans op het veroorzaken van overlast verkleint. Voor kwetsbare mensen is het namelijk van belang dat zij zich verbonden voelen of een dagbesteding hebben, hierdoor voelen zij zich beter of kan, in sommige gevallen, bijdragen aan het herstel.[[51]](#footnote-51)

Samenwerking met LaurentiusSMO Breda is tevreden over de samenwerking met Laurentius. Zoals eerder vermeldt doet SMO Breda buurtonderzoek om de kern van het probleem te achterhalen en hierop in te spelen. Ook hebben zij contact met Laurentius in het geval van overlast. Als een cliënt overlast veroorzaakt gaan zij vaak samen met een wijkconsulent van Laurentius op huisbezoek. Op deze manier kunnen zij het gesprek aangaan met de persoon zelf en onderzoeken wat er aan de hand is. Voor Laurentius is het daarnaast ook een verplichting om afspraken te maken met de huurder om overlast te doen verminderen. Deze afspraken moeten namelijk bij een juridische procedure worden getoond. Naast deze huisbezoeken is het vooral SMO Breda die pogingen waagt om de overlast aan te pakken. Tijdens zo’n proces lopen er dus eigenlijk twee routes. In het eerste geval verzameld Laurentius bewijzen, zoals meldingen, om een dossier op te stellen. SMO Breda doet pogingen om de overlast te stoppen, door middel van buurtonderzoek en het voeren van gesprekken met de veroorzaker van de overlast. In deze gesprekken wordt medegedeeld dat Laurentius bezig is met het opbouwen van een dossier en dat de overlast moet stoppen. SMO Breda ‘dreigt’ naar hun cliënten met overplaatsing naar een verzorgingshuis die zij nog wel in bezit hebben. Het doel hiervan, is dat cliënten gemotiveerd raken om zich wel op de juiste manier te gedragen, want overplaatsing naar een verzorgingstehuis is het laatste dat zij willen.

#### GGZ

Inleiding

De GGZ is de tweede samenwerkingspartner waar Laurentius veel contact mee heeft. Eigenlijk kun je SMO Breda en de GGZ, qua werkwijze, heel goed met elkaar vergelijken. Beide zijn begeleidende instanties die cliënten begeleiden bij zelfstandig wonen. Verschillen zijn dat SMO Breda de wijk er echt bij betrekt en dat de GGZ zich echt richt op het individu.

De GGZ heeft verschillende teams die zich richten op mensen met verward gedrag. Je hebt de begeleiders, maar ook het team bemoeizorg. Deze gaat bij mensen langs, bijvoorbeeld die overlast veroorzaken, om te kijken of zij deze persoon misschien de zorg in kunnen krijgen.

Overlast & samenwerking met Laurentius

Op het moment van overlast gaat een medewerker van de GGZ op huisbezoek. Tijdens dit huisbezoek wordt besproken wat hun cliënt zelf van de situatie vindt en hoe deze kan worden veranderd. Dit gebeurt vaak in samenwerking met een medewerker van Laurentius. Als de overlast toch aanhoudt start Laurentius een juridische procedure om de huurovereenkomst te ontbinden.

De manager gaf aan dat de GGZ niet specifiek methodes hanteert om preventief op te treden tegen overlast. Zij begeleiden en verzorgen hun cliënten en helpen bij medicatie. Hij gaf ook aan dat een partij als SMO Breda veel meer de omgeving bij hun cliënten betrekt en dat doet de GGZ niet.

Ook de GGZ kan cliënten aanmelden bij Laurentius voor het huren van een woning. Het principe hier is hetzelfde als bij SMO Breda. Ook hier weet de GGZ het verleden van een persoon, maar dit wordt niet gedeeld met Laurentius in verband met de AVG.

Verschil met SMO Breda

Het verschil met SMO Breda is dat GGZ dus geen buurtonderzoek doet en niet de bewoners van een wijk erbij betrekt om overlast aan te pakken. Laurentius kan in dit geval minder betrokken worden bij de samenwerking dan bij SMO Breda het geval is. Daar kan Laurentius bijvoorbeeld deelnemen aan een buurtonderzoek om een vollediger beeld te krijgen van een wijk.

Verbeterpunten Laurentius

De manager van de GGZ gaf aan dat hij van mening is dat Laurentius soms wat ‘laks’ omgaat met overlast door een cliënt van de GGZ. Hij vindt het belangrijk, en heeft dit ook al aangegeven bij Laurentius, dat de mensen die werkzaam zijn in de wijk de mobiele nummers van de begeleiders van de GGZ bij de hand hebben. Als er dan iets speelt of zij merken dat er overlast is kunnen zij direct contact opnemen met de GGZ. Hierdoor kan de GGZ sneller in actie komen om verdere problematiek te voorkomen.

Zoals eerder vermeld komt de werkwijze van SMO Breda en de GGZ voor een groot deel op hetzelfde neer. Het grote verschil is dat SMO Breda meer zelf onderneemt om overlast aan te pakken en de GGZ vooral op huisbezoek gaat en zich echt richt op het individu.

### Deelconclusie

Concluderend kan worden gesteld dat SMO Breda een grotere rol van betekenis kan spelen voor Laurentius bij het aanpakken van overlast door verwarde personen, dan de GGZ. SMO Breda doet acties in de wijk waar Laurentius aan zou kunnen deelnemen. Beide instanties kunnen daarnaast, in samenwerking met Laurentius, ervoor zorgen dat de plaatsing van personen zorgvuldiger wordt afgehandeld. Wat verder opviel was dat het punt dat de GGZ aandroeg om de samenwerking te verbeteren, bij deelvraag 4 terugkomt als een manier van werken die van belang is om overlast aan te pakken. Daarnaast is in deelvraag 1 geconcludeerd dat Laurentius meer informatie wil over de persoon die wordt geplaatst, zodat dit proces zorgvuldiger kan verlopen. Uit het interview met SMO Breda blijkt dat ook zij hiervoor openstaan en dit zien als een kans om overlastsituaties te voorkomen.

## 4.3 De rol van stichting Social Work

Inleiding

De derde deelvraag is onderzocht door het interviewen van een medewerker van stichting Social Work. Dit is een kleine organisatie, maar wel partner van Laurentius. De afdeling buurtbemiddeling heeft één werknemer, en draait verder op vrijwilligers die de buurtbemiddeling uitvoeren. Stichting Social Work behandelt ongeveer 200 tot 250 zaken in één jaar. Daarnaast heeft deze organisatie trainingen gegeven bij Laurentius over verward gedrag.

Ongeveer twee jaar geleden merkte de organisatie op dat het steeds vaker melding kreeg van verwarde personen. Toentertijd bemiddelde zij niet tussen problematiek met een verward iemand. Doordat zij hier steeds vaker meldingen van kregen, is de organisatie zich hierin gaan ontwikkelen door middel van het volgen van trainingen. Deze trainingen stonden in het teken van het kunnen signaleren van verward gedrag en het daarmee omgaan.

Werkwijze

Voor buurtbemiddeling is het van belang dat zowel de melder als de overlast veroorzakende partij instemmen met buurtbemiddeling, anders kan dit niet plaatsvinden. In het geval een verward persoon begeleiding heeft moet deze begeleiding aanwezig zijn tijdens de bemiddeling. Als een verward persoon geen begeleiding heeft kan er niet worden bemiddeld als deze dat niet wil. In deze gevallen kan er dan worden doorverwezen. Stichting Social Work zorgt er dan wel voor dat andere partijen aan de slag kunnen met de casus.

De personen die bemiddelen doen dit vrijwillig en hebben hiervoor trainingen gevolgd. De medewerker van de afdeling buurtbemiddeling is deze personen erg dankbaar hiervoor.

Als er een melding binnenkomt bij stichting Social Work nemen zij vaak contact op met de corporatie van die woning. In het geval dit Laurentius is, wordt er gevraagd of zij iets weten van deze persoon, bijvoorbeeld de begeleidende instantie of dat er een dossier is van deze huurder. Ook wordt er gevraagd of een medewerker van Laurentius langs wil gaan op het adres om eens het gesprek aan te gaan. Als er dan daadwerkelijk wat speelt pakt stichting Social Work de casus weer op.

Samenwerking met Laurentius

Over de samenwerking met Laurentius is de organisatie tevreden. Met de ene wijkconsulent is meer contact dan met de ander. Juist dit contact is zo belangrijk om mensen goed te helpen. Stichting Social Work krijgt namelijk meldingen binnen van een woningbouwcorporatie of van mensen die overlast ervaren van hun buren. Het grote voordeel van een melding die zij krijgen van Laurentius, een woningbouwcorporatie, is dat de vorderingen in die casus kunnen worden besproken. Dit wordt niet gedaan als de huurder zelf contact opneemt met buurtbemiddeling. Vooral in het geval van kwetsbare personen moet er altijd goed worden samengewerkt, aldus stichting Social Work.

Stichting Social Work ziet graag dat er meer wijkconsulenten van Laurentius zelf mensen aanmelden bij buurtbemiddeling, helemaal in het geval van een verward persoon. Ook merken zij dat de samenwerking en band met de wijkconsulenten, waarmee zij veel contact hebben, erg goed is. Niet alleen kan stichting Social Work hierdoor beter werk verrichten, ook personen worden beter en sneller geholpen. Daarnaast vindt stichting Social Work het van belang dat Laurentius meer van zich laat horen als er iets speelt in een wijk. Ook de GGZ gaf aan dat Laurentius te weinig van zich laat horen en dat er veel sneller kan worden gehandeld als meteen de begeleider wordt gebeld als er iets speelt. stichting Social Work merkt dit ook en vindt dat er op deze manier meer uit elkaars sterke punten kan worden gehaald.

### Deelconclusie

Er kan worden geconcludeerd dat stichting Social Work een belangrijke partner is voor Laurentius. Het knelpunt is dat niet iedere werknemer de sterke kanten, die Laurentius en stichting Social Work elkaar kunnen bieden, benut. Daarnaast heeft deze organisatie trainingen verzorgd bij Laurentius, en staan ervoor open om hier weer aandacht aan te besteden. Stichting Social Work is geen partij die zal helpen om woonoverlast te verminderen. Wel is het een partij die Laurentius kan helpen bij preventief optreden tegen overlast door verwarde personen en zij kunnen Laurentius een goede terugkoppeling geven over wat er speelt in de wijk. Dit biedt voordelen voor Laurentius

4.4 Werkwijzen van Wooncompas en TiwosInleiding  
In deze laatste deelvraag is onderzocht hoe twee andere woningbouwcorporaties omgaan met overlast veroorzaakt door een verward huurder. Hierbij wordt ingegaan op hun werkwijze in het geval van overlast en wat zij doen om dit zoveel mogelijk te voorkomen. Daarnaast wordt er besproken of zij omwonenden betrekken bij het aanpakken van overlast en hoe zij omgaan met verwarde huurders zonder een begeleidende instantie.

De twee woningbouwcorporaties waar een interview is afgenomen zijn Wooncompas uit Rotterdam en Tiwos uit Tilburg. Wooncompas is een kleinere corporatie met 15 medewerkers en zo’n 1000 woningen. Hun medewerkers voeren meerdere taken uit. Bij Laurentius is bijvoorbeeld de afdeling Verhuur en de afdeling Sociaal Beheer gescheiden, bij Wooncompas is dit één afdeling. Tiwos is een corporatie die vergelijkbaar is met Laurentius qua bezit. Wat mij wel opviel is dat zij meer werknemers hebben op de afdelingen. Laurentius heeft bijvoorbeeld vier wijkconsulenten, Tiwos heeft er zes.

De deelvraag die hier is onderzocht is: op welke manier gaan woningbouwcorporaties Wooncompas en Tiwos om met woonoverlast, veroorzaakt door verwarde personen.

Als eerst wordt de werkwijze van Wooncompas beschreven.

#### Wooncompas

Inleiding

Bij woningbouwcorporatie Wooncompas is de manager Wonen en Beleid geïnterviewd. Wooncompas merkt de laatste jaren dat de overlast door verwarde personen toeneemt. Zij krijgen meldingen van huurders aangaande verwaarlozing, vervuiling of geluidsoverlast. Ook krijgen zij meldingen waar specifiek verward gedrag wordt benoemd. Huurders lijden bijvoorbeeld aan achtervolgingswaanzin. Zij vertellen aan omwonenden dat er een geest in de afzuigkap zit. Ook komt het voor dat mensen de hele dag in de algemene hal zitten. Zij hebben in hun woning geen elektriciteit aangesloten, waardoor het warmer is in de aankomsthal van het complex. Omwonenden storen zich hieraan en melden dit bij Wooncompas.

Overlast & samenwerken

In het geval een melding binnenkomt van overlast neemt de wijkconsulent van Wooncompas contact op met de huurder en zal deze persoon bezoeken. In het geval er sprake is van een verward persoon, is deze aangesloten bij een begeleidende organisatie of is dat niet het geval. In het geval er geen begeleidende instantie achter staat, wordt deze persoon besproken in een overleg. In het geval er wel een instantie achter staat, wordt deze instantie gecontacteerd. Het daadwerkelijk begeleiden hierin wordt gedaan door de instantie en niet door Wooncompas zelf. Dit is ook niet de verantwoordelijkheid van de corporatie, aldus de manager.

In het geval een huurder overlast veroorzaakt en geen begeleidende instantie achter zich heeft staan, wordt er samengewerkt tussen verschillende partijen. In 2015 heeft de gemeente Rotterdam het actieplan ‘aanpak woonoverlast’ opgesteld. Dit is een convenant waarbij de gemeente, de politie, een overlastcoördinator en de woningbouwcorporaties zijn betrokken. Iedere wijk heeft een overlastcoördinator, deze organiseert een overleg, waaraan je als woningbouwcorporatie kan deelnemen. In dit convenant tekenen alle partijen een overeenkomst waarbij zij de overlastsituaties samen zullen bespreken en aanpakken. Tijdens deze vergaderingen worden casussen besproken. Door het tekenen van het convenant mogen partijen, zoals de politie, net wat meer informatie bekend maken en kunnen personen met verward gedrag worden besproken. De politie mag bijvoorbeeld doorgeven of iemand als eens eerder is ontruimd.

Mocht er worden vastgesteld tijdens het overleg dat er sprake is van een verward persoon of dat er vermoedens zijn, wordt deze door de gemeente aangemeld bij een wijkteam of schakelen zij de GGZ in. Deze voeren verdere stappen uit om deze persoon te helpen en de overlast te stoppen. Wooncompas meldt iemand bij het convenant, helpt bij het verwijzen, maar het verder helpen van iemand is niet aan hun besteed.

Voordelen van het werken met het convenant is, voor Wooncompas, dat hun huurders goed worden geholpen in het geval er sprake is van verward gedrag. De partijen werken veel samen, wat hun band ook beter maakt. Nadelen van dit convenant is dat het soms erg lang kan duren voor iemand daadwerkelijk is geholpen of dat de overlast is afgenomen. Hoe meer partijen er zijn betrokken, hoe meer belangen er mee spelen.

Naast het bespreken van personen in het overleg van de overlastcoördinator, kan Wooncompas gebruik maken van het Meldpunt Verwarde Personen. Dit is een initiatief van de gemeente Rotterdam waarbij zowel omwonenden als woningbouwcorporaties verward gedrag kunnen melden. De gemeente zal contact op nemen met een wijkteam of de GGZ, zodat deze partijen de casus verder kunnen oppakken. Omwonenden kunnen overlast melden, maar worden door Wooncompas verder niet ingezet om overlast aan te pakken.

Preventief optreden

Wooncompas neemt maatregelen om in een vroeg stadium verward gedrag te signaleren en hierop in te spelen om eventuele overlast te voorkomen. De huismeesters van Wooncompas zijn aanwezig in de wijk en hebben veel contact met de huurders. Wooncompas is een kleine corporatie, dus is dit gemakkelijker dan dat dat voor Laurentius is. De huismeesters van Wooncompas hebben een training gehad waarbij zij signalen van verward gedrag beter kunnen herkennen.

Bij Wooncompas hebben de huismeesters ook een technische functie, als een huurder een reparatieverzoek doet, komen zij bij de huurders thuis. Vooral in deze situaties kan de kennis die zij hebben opgedaan over verward gedrag van pas komen en kunnen zij eventuele signalen herkennen. Doordat zij een vertrouwd gezicht zijn in de wijk is het gemakkelijker om iemand aan te spreken en is de kans groter dat deze persoon luistert naar de huismeester of iets van hem aanneemt.

Naast het zorgen dat de medewerkers verward gedrag kunnen herkennen en op kunnen inspelen worden er ook andere maatregelen genomen. Als een verward persoon een woning wil huren, wordt er zorgvuldig gekeken of de persoon en de woning een ‘match’ vormen. Dit gebeurt in overleg met de begeleidende instantie die een persoon aanmeldt.

Als er een verward persoon, met een begeleidende instantie, een woning kan huren wordt hiervoor een speciaal contract opgesteld, een ‘driehoek contract’. Dit is een huurcontract tussen de huurder, de begeleidende instantie en Wooncompas. In deze huurovereenkomst staan speciale voorwaarden voor de partijen en wordt afgesloten voor twee jaar. Na één jaar volgt een evaluatie en als de huurder zich op de juiste manier heeft gedragen kan het contract worden omgezet in een regulier huurcontract. Veroorzaakt de huurder na omzetting van het contract overlast wordt de instantie benaderd die eerder op het huurcontract stond. Aan hen wordt gevraagd of zij de begeleiding kunnen opschroeven, maar dit kan alleen als de huurder nog een indicatie heeft. Deze indicatie komt van de gemeente, zoals een WMO-indicatie.

Als de overlast, met behulp van wijkteams, de GGZ, het convenant of de begeleidende instanties niet wordt teruggedrongen gaat Wooncompas een dossier opbouwen om uiteindelijk ontbinding aan te vragen bij de rechtbank.

#### Tiwos

Inleiding

Tiwos is de tweede corporatie die is geïnterviewd. Tijdens het interview is met twee medewerkers gesproken, namelijk de teamleider van de afdeling Sociaal Beheer en een buurtbeheerder. Deze personen zijn tegelijkertijd geïnterviewd.

Overlast

Tijdens het interview merkte ik op dat Tiwos zich vooral richt op het preventief handelen tegen woonoverlast door verwarde huurders. In het geval er wel sprake is van overlast door een verward persoon wordt de begeleidende instantie gecontacteerd. Tiwos doet in principe zelf niets tegen overlast, dit ligt in handen van de begeleidende instantie. Daarom is het voor Tiwos van belang dat hun contact met deze begeleidende instanties zeer goed is. De buurtbeheerder heeft de mobiele nummers van de partners van Tiwos altijd bij de hand. Op het moment dat er klachten binnenkomen vanuit een woning wordt deze begeleidende instantie opgebeld en gaat er iemand van hun heen. Soms neemt ook de buurtbeheerder deel aan dit gesprek.

In de situatie dat een verward persoon geen begeleidende instantie achter zich heeft, wordt deze persoon in eerste instantie wel gewaarschuwd door Tiwos. Aan de hand van brieven worden de regels beschreven die zijn overtreden en de afspraken vermeld. Deze persoon wordt ook aangemeld bij ‘buurtregime’, wat vergelijkbaar is met het convenant van Wooncompas. Ook spelen zogenoemde ‘dichtbij-teams’ een belangrijke rol in Tilburg. In deze teams zitten verschillende partijen die samen vergaderen en in de wijk actief zijn. Als de buurtbeheerder bijvoorbeeld merkt dat de gordijnen in een woning al een paar weken dicht zitten mag hij binnen die teams vragen of er wat bekend is over dat adres, dit wordt het plaatsen van een ‘checker’ genoemd. De GGZ is hierbij aangesloten en doordat er een privacy convenant is gesloten mogen zij informatie geven als er wat bekend is. Op deze manier kan er worden vastgesteld of er sprake is van een verward persoon en kan deze eventueel worden doorverwezen voor hulp. Ook kan een medewerker van Tiwos eens langsgaan om met deze persoon te praten.

Tiwos houdt vanaf de eerste overlastmelding een dossier bij over de huurder die overlast veroorzaakt, daarnaast proberen zij deze persoon te helpen. Als de overlast aanhoudt en er geen verbetering is waar te nemen wordt de stap naar de rechter gezet voor ontbinding van het huurcontract.

Omwonenden

Omwonden spelen bij Tiwos geen belangrijke rol in het aanpakken van woonoverlast. Als er regelmatig meldingen binnenkomen worden omwonenden hierover geïnformeerd en op de hoogte gehouden. Ook worden er buurtonderzoekjes gehouden om de wijk, en specifiek de overlastmelders, te laten zien dat Tiwos bezig is met het aanpakken van woonoverlast.

Preventief optreden

Zoals eerder aangegeven neemt Tiwos veel preventieve maatregelen om problemen met verwarde personen zoveel mogelijk te voorkomen. Net als bij Wooncompas krijgen medewerkers trainingen om verward gedrag te herkennen en hiermee om te kunnen gaan. Tijdens deze trainingen worden mensen met een lager niveau, autisme of licht verstandelijk beperking er eerder uit gepikt, zodat hulp kan worden aangeboden. Ook worden er EHBO-cursussen verleend voor mensen met psychische problemen. Tiwos gaf als voorbeeld dat er kortgeleden een wijkopzichter bij iemand thuiskwam in verband met een reparatieverzoek. Deze opzichter merkte verwaarlozing van de woning op en door het stellen van een aantal vragen merkte deze dat er een kans aanwezig is dat er meer speelde. Hij heeft dit gemeld bij de wijkconsulent en deze is op huisbezoek geweest. Door de kennis van de wijkopzichter en het goed samenwerken van collega’s kan er preventief worden gehandeld om overlast te voorkomen.

Verder zorgt Tiwos ervoor dat hun medewerkers duidelijk aanwezig zijn in de wijk. Het sociaal aanwezig zijn is erg belangrijk voor Tiwos, dit levert een bijdrage aan het preventief handelen tegen overlast. De problematiek die in de wijk speelt of de overlast die er is wordt in een vroeg stadium gesignaleerd en hier kan naar worden gehandeld. Ook de mensen in de wijk weten dat als zij de buurtbeheerder vandaag niet in de wijk zien, deze er morgen wel weer is.

Als er een woningzoekende door een instantie wordt aangemeld om een woning te huren, is de problematiek waar deze huurder mee kamt bekend bij Tiwos. Deze woningzoekende dient een motivatiebrief te schrijven voor Tiwos, hierin vertelt de persoon wat over zichzelf zoals eventuele prikkels en wensen. Ook de begeleidende instantie schrijft een motivatiebrief. Op deze manier heeft Tiwos informatie over een persoon, zonder dat zij de AVG overtreden. Vervolgens kan Tiwos inschatten of een persoon geschikt is voor een woning of niet. Hierin zijn zij eerlijk en zij plaatsen niet iemand als zij bang zijn dat de leefbaarheid van die buurt daardoor achteruitgaat. Zij wijzen de woning dan af en de woningzoekende komt dan weer in aanmerking voor de volgende woning. Als er twijfel is na een motivatiebrief wordt er een gesprek ingepland om op deze manier een beeld te krijgen van een persoon. Hiernaast heeft de buurtbeheerder van Tiwos inzichtelijk gemaakt waar in een complex of wijk een verward persoon woont. Het voordeel hiervan is dat er aan de hand van een soort tekening kan worden gezien wie waar woont en heb je als buurtbeheerder een veel beter overzicht over een complex.

Als de woningzoekende wel in aanmerking komt voor de woning krijgt deze persoon een huurovereenkomst voor twee jaar. Per jaar zijn er vier contactmomenten en aan de hand van deze evaluaties wordt besloten of de huurovereenkomst wordt omgeklapt naar een regulier huurcontract of dat er afscheid wordt genomen van de huurder. Door de vaste contactmomenten kan Tiwos problemen waarnemen en als de huurder zich echt misdraagt kan er op een ‘gemakkelijke’ manier afscheid worden genomen.

Ook de verhuurmakelaars bij Tiwos zijn een belangrijke schakel in het signaleren van verward gedrag bij woningzoekenden. De verhuurmakelaar controleert of de gegevens van een woningzoekende juist zijn voordat de woning aan die persoon wordt verhuurd. Als er twijfels bestaan of vreemd gedrag wordt opgemerkt, wordt deze persoon voor een tweede gesprek uitgenodigd. De woning kan naar aanleiding van dit gesprek alsnog worden verhuurd, er kan in eerste instantie een tijdelijke huurovereenkomst worden gegeven of de woning wordt afgewezen.

Als laatst worden incassoconsulenten ingezet om verward gedrag te signaleren. Bij twee maanden huurachterstand wordt de buurtbeheerder met een acceptgiro naar het desbetreffende adres gestuurd. Deze zal dan vragen waardoor het komt dat er niet is betaald. De buurtbeheerder gaat kijken of hij meer informatie kan verkrijgen over de situatie en of er hulp kan worden geboden aan de bewoners.

Als de overlast aanhoudt en er geen manieren meer zijn om de verwarde huurders te helpen wordt met het bijgehouden dossier een juridische procedure opgestart.

### Deelconclusie

De werkwijzen die Wooncompas en Tiwos hanteren zijn een stuk uitgebreider dan die Laurentius hanteert, vooral in het voorkomen van overlast. De methodes die zowel Laurentius, Wooncompas en Tiwos hanteren op het moment dat er sprake is van overlast, zijn in principe hetzelfde op het moment dat er overlast is. Er kan worden geconcludeerd dat er voor Laurentius mogelijkheden zijn om overlast aan te pakken.

# Conclusie

In de dit hoofdstuk zal de centrale vraag worden beantwoord waarnaar er in de afgelopen periode onderzoek is gedaan. De centrale vraag waarop een conclusie wordt geformuleerd is de volgende: op welke manier(en) kan Laurentius, in samenwerking met begeleidende instanties en stichting Social Work, de woonoverlast in Breda, veroorzaakt door haar verwarde huurders aanpakken?

Aan de hand van fieldresearch is onderzoek gedaan naar de problematiek waar Laurentius mee te maken heeft. Er zijn interviews afgenomen bij medewerkers, samenwerkingspartners en andere woningbouwcorporaties.

Om de bovenstaande centrale vraag te beantwoorden zijn er vier deelvragen opgesteld. Het antwoord op de centrale vraag kan direct worden afgeleid uit de onderzoeksresultaten van de deelvragen. Uit de resultaten van de deelvragen kan worden geconcludeerd dat er heldere manieren zijn voor Laurentius om woonoverlast, veroorzaakt door verwarde personen, aan te pakken.

Hieronder worden de conclusies beschreven die uit de onderzoeksresultaten kunnen worden afgeleid. Vervolgens worden in hoofdstuk 7 aanbevelingen gegeven die verdieping geven op de conclusies.

In eerste instantie is onderzocht hoe Laurentius nu te werk gaat met overlast door verwarde personen. Hieruit kan worden geconcludeerd dat er verschillen zitten in de werkwijze van medewerkers en dat zij niet tot nauwelijks onderzoeken of een kwetsbaar persoon geschikt is voor een wijk. Verder zijn niet alle partijen bekend bij de wijkconsulenten die hulp kunnen bieden aan verwarde personen.

Verder is onderzocht welke rol SMO Breda en de GGZ spelen in overlastsituaties met hun cliënten. Uit de resultaten kan worden geconcludeerd dat deze partijen ieder eigen belangen heeft. De samenwerking met Laurentius is over het algemeen goed. Deze kan wel worden verbeterd door het beter informeren van elkaar over de problematiek met een verward persoon en het eerder melden van problemen in de wijk. Hiernaast doet SMO Breda acties in de wijk om overlast aan te pakken, waar ook Laurentius in is geïnteresseerd.

Naast de begeleidende instanties is ook de rol van stichting Social Work onderzocht. Uit de onderzoeksresultaten kan worden afgeleid dat ook deze partij meer de samenwerking wilt aangaan met Laurentius. Daarnaast kan worden geconcludeerd dat sommige medewerkers geen tot weinig gebruik maken van de diensten van deze organisatie. Dit zou voor zowel de samenwerking, de afhandeling van casussen en de band met omwonenden een verbetering zijn.

Als laatst zijn woningbouwcorporaties Wooncompas en Tiwos betrokken bij het onderzoek. De resultaten van het onderzoek tonen aan dat deze corporaties vooral meer preventief te werk gaan, tegen overlast door verwarde personen, dan Laurentius. Naast meer preventieve maatregelen staan deze partijen meer in contact met hun samenwerkingspartners, dan Laurentius op dit moment doet.

Kortom, uit de onderzoeksresultaten kan worden geconcludeerd dat Laurentius meer de samenwerking met partners moet opzoeken, meer preventieve maatregelen kan nemen tegen woonoverlast door verwarde personen en meer kennis moet delen op de werkvloer. Zoals eerder aangegeven worden in hoofdstuk 7 aanbevelingen gegeven op bovenstaande conclusies. Deze aanbevelingen worden gegeven op de huidige werkwijze van Laurentius en welke rol SMO Breda, de GGZ en stichting Social Work spelen bij overlast door verwarde personen. Daarnaast worden de aanbevelingen opgesteld met behulp van werkwijzen die Wooncompas en Tiwos hanteren.

# Discussie

In de discussie wordt het onderzoek geëvalueerd. Er wordt dieper ingegaan op de conclusie, eventuele beperkingen worden besproken en er worden suggesties gegeven voor een beter onderzoek.  
  
De resultaten die uit het onderzoek zijn voortgekomen zijn anders dan wat in eerste instantie de verwachting was. Tijdens het vooronderzoek werd ervan uit gegaan dat er aanbevelingen zouden worden gegeven op de werkwijze die Laurentius hanteert als er sprake is van overlast. Tijdens het onderzoek werd duidelijk dat ook de andere corporaties, voor een groot deel, te werk gaan net als Laurentius. Daarnaast ligt de verantwoordelijkheid niet bij Laurentius om mensen te helpen in het aanpakken van overlast. Uiteindelijk zijn er vooral aanbevelingen gekomen op het preventief handelen tegen overlast door verwarde personen.

De onderzoeksresultaten zijn voor een deel overeengekomen met de verwachtingen en voor een deel niet. Er was bekend dat Laurentius geen beleid had voor het aanpakken van woonoverlast en dat de medewerkers dus een eigen methode hadden. Wat wel opviel was dat sommige medewerkers geen kennis hebben van hulpinstanties in de wijk en dat sommige medewerkers een stuk minder onderzoek doen dan andere. Als je kijkt naar de manier van het aanpakken van een melding, gaat de één naar de melder en de ander gelijk naar de overlast veroorzaker. Er is niet persé iets fout, maar de verwachting was niet dat er zo totaal verschillend werd omgegaan met een melding.

Verder was het verassend dat er door andere corporaties best veel manieren werden gehanteerd om overlast te proberen voorkomen. Laurentius doet hier, in vergelijking met die corporaties, te weinig aan. Het volgen van trainingen, de motivatiebrieven en de intakegesprekken zijn voorbeelden van werkwijzen die kunnen bijdragen in het aanpakken van overlast.

Het onderzoek heeft heel wat resultaten opgeleverd waaruit kan worden geïnterpreteerd dat er door Laurentius een stuk meer kan worden gedaan om overlast door verwarde personen aan te pakken. Ondanks dat de AVG van kracht is, zijn er mogelijkheden om meer informatie op te doen over een persoon. Dit is belangrijk voor het plaatsen van een kwetsbaar iemand op de juiste plek. Laurentius heeft veel overlast casussen voorgelegd die voorkomen hadden kunnen worden als er kennis aanwezig was over iemands problematiek.

De samenwerking met andere partijen is over het algemeen goed, al kan er uit de samenwerking met SMO Breda meer gehaald worden. Als Laurentius probeert mee te werken aan een buurtonderzoek of meewerkt aan een bewonersvergadering, hebben zij een veel beter beeld van de problematiek in de wijk. Hier kunnen zij dan op inspelen. Verder zou stichting Social Work meer willen samenwerken in de wijk om elkaars sterke kanten te benutten. Uit het onderzoek blijkt, dat niet alle wijkconsulenten verwarde personen zelf aanmelden bij deze organisatie. Voor de samenwerking met deze organisatie en de terugkoppeling is dit wel van belang. Niet ieder overlastgeval hoeft te worden aangemeld, maar nu wordt er te weinig gebruik van gemaakt. Dit zou kunnen betekenen dat die medewerkers niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden die stichting Social Work kan bieden. Als je hier een verband legt naar de uitspraak dat een wijkconsulent geen kennis heeft van alle hulp biedende instanties in de wijk, kan er wel geconcludeerd worden dat hier meer aandacht aan moet worden besteed.

De resultaten, die uit de interviews met Wooncompas en Tiwos komen, geven inzicht in enkele werkwijzen die ook Laurentius zou kunnen hanteren. Vooral preventief handelen is belangrijk en hier moet meer aandacht voor komen bij Laurentius.

De resultaten hangen samen met hetgeen dat in de probleemanalyse is omschreven. Het probleem is beschreven en hierop zijn passende aanbevelingen gegeven. De centrale vraag en de deelvragen die zijn opgesteld zijn helder beantwoord en als laatst is het opgestelde doel nagestreefd.

Na het onderzoek zijn er punten die in een vergelijkbaar onderzoek wel moeten worden meegenomen. Tijdens het onderzoek werd duidelijk dat ook partijen als Zorg voor Elkaar, MEE en buurthuizen belangrijke organisaties zijn die betrokken zijn bij kwetsbare personen. Daarnaast is het interessant waarom Klik voor Wonen heeft gekozen voor de methode dat begeleidende instanties kunnen reageren voor hun cliënten. Ook zij kunnen trachten om deze mensen zorgvuldiger te plaatsen. Als laatst heeft de gemeente Breda ook beleid, waar onderzoek naar had worden kunnen gedaan. Door het onderzoek ook op deze partijen te richten kun je een nog completer beeld krijgen van de problematiek en hoe Laurentius, maar ook andere corporaties, hiermee kunnen omgaan. De beperkingen van dit onderzoek zijn punten waar een ander onderzoek op door kan gaan.

# Aanbevelingen

In de aanbevelingen worden concrete punten uitgewerkt waarmee Laurentius overlast, veroorzaakt door een verward persoon kan aanpakken. Deze punten zijn afkomstig uit de onderzoeksresultaten en zijn een concretisering van de eerdere conclusies die zijn gegeven.

Eén van de aanbevelingen is het zorgen dat medewerkers, die in veelvuldig contact staan met mensen, training krijgen in het herkennen van verward gedrag. Om Laurentius hierin te helpen is er een brochure opgesteld waarin staat beschreven waaraan verward gedrag is te herkennen, in drie situaties. In de brochure staat vermeld hoe verward gedrag is te herkennen tijdens telefonisch contact, tijdens een fysiek gesprek en tijdens een huisbezoek. Deze brochure is toegevoegd in bijlage 2.

Als eerst worden er aanbevelingen gegeven op hetgeen dat is geconcludeerd uit de huidige werkwijze van Laurentius. Verder worden er punten benoemt die zijn afgeleid uit de werkwijzen van Wooncompas en Tiwos, die ook voor Laurentius voordelig zijn in het preventief handelen tegen overlast door verwarde personen.

Trainingen

Uit de onderzoeksresultaten kan worden afgeleid dat onder andere Wooncompas en stichting Social Work trainingen volgen (en geven) om verward gedrag te herkennen en om hiermee om te gaan. Zij zijn erg tevreden hierover en tonen ook aan dat het al van waarde is geweest voor de organisatie. Het is van belang dat niet alleen wijkconsulenten deze trainingen krijgen, maar ook de verhuurmakelaars, de opzichters en het klantcontactcentrum. Iedere medewerker die veelvuldig in contact staat met cliënten heeft hier baat bij. Het voordeel hiervan is dat verward gedrag al in een vroeg stadium kan worden herkend en deze mensen kunnen worden geholpen, bijvoorbeeld door hen door te verwijzen. Dit kan voorkomen dat er overlastsituaties ontstaan. Laurentius heeft al eens gebruik gemaakt van de trainingen die stichting Social Work geeft, dit zouden zij nogmaals kunnen doen. Daarnaast is, zoals eerder aangegeven, een brochure toegevoegd als voorloper op eventuele trainingen. In deze brochure staat op welke manier medewerkers verward gedrag kunnen herkennen.

Intakegesprek woningzoekenden

Uit de onderzoeksresultaten is afgeleid dat Laurentius geen intakegesprek houdt met woningzoekenden. Andere corporaties doen dit wel en zij geven aan dat dit veel voordelen biedt. Tijdens een intake kun je, als je signalementen van verward gedrag kunt herkennen, afleiden of er mogelijk meer speelt bij een woningzoekende. Voorbeelden van onderwerpen waarover kan worden gesproken zijn: waarom de woningzoekende de woning wilt, informatie over de woningzoekende zelf en of deze persoon al ervaring heeft met huren. De observaties die zijn gedaan moeten vervolgens bij de wijkconsulent terechtkomen. Deze kan vervolgens actie ondernemen door bijvoorbeeld op huisbezoek te gaan, nadat het contract is ondertekend of hulp inschakelen als er duidelijk meer aan de hand is. Niet ieder verward persoon heeft hulp en op deze manier kun je sneller actie ondernemen op het moment dat dat nodig is.

Standaard huisbezoek na contract tekenen

Medewerkers van de twee andere woningbouwcorporaties gaan na iedere contractondertekening op huisbezoek bij een nieuwe huurder. Dit kan na één maand, maar ook na twee maanden. Dit gebeurt onaangekondigd en het voordeel hiervan is dat je zicht krijgt op iemands woonsituatie, zonder dat de huurder zich op dit bezoek kan voorbereiden. In het geval er vermoedens zijn van problematiek kun je als corporatie snel optreden om situaties te voorkomen die je niet wilt. Als er bijvoorbeeld na twee maanden nog geen vloer in de woning ligt, weet je dat je moet onderzoeken of het wel goed gaat met de huurder. Er kunnen natuurlijk redenen zijn waarom die vloer er nog niet is en iemand hoeft dan niet meteen verward te zijn. Toch is het van belang dat dit soort zaken worden onderzocht. De trainingen kunnen in deze situaties van pas komen.

Inzichtelijk maken waar verwarde personen wonen

Woningbouwcorporatie Tiwos hanteert een methode waarmee zij visueel inzichtelijk heeft gemaakt waar een verward huurder woont en welke problematiek zij hebben. Als er dan een nieuwe aanvraag binnenkomt voor het plaatsen van een verward persoon, kan er worden ingezien waar al verwarde huurders wonen. Op deze manier kun je beslissen of het geschikt is om een verward persoon in bijvoorbeeld een woongebouw te plaatsen. Door het vermelden van de bekende problematiek kun je ook bekijken of het misschien wel geschikt is dat personen bij elkaar in de omgeving wonen. Ook door het visueel maken van je woongebouw kun je veel zorgvuldiger te werk gaan bij het plaatsen van woningzoekenden. De kans op het voorkomen van vervelende overlastsituaties maak je op die manier groter.

Motivatiebrieven

Woningcorporatie Tiwos hanteert een methode om een woningzoekende te leren kennen en te onderzoeken met welke problematiek deze kampt. Zij laten woningzoekenden van begeleidende instanties een motivatiebrief schrijven om in te zien waarom zij deze woning willen. Deze persoon zal het een en ander over zichzelf vertellen, waaruit kan worden opgemaakt of een wijk of woning geschikt is voor een persoon. Daarnaast omzeil je de AVG doordat deze persoon zelf deze brief opstelt. Je zou ook de begeleider nog een motivatiebrief kunnen laten opstellen om een totaalbeeld te krijgen of een persoon geschikt is om in die woning te wonen. Voor Laurentius zou dit ook een manier kunnen zijn om woningzoekenden zorgvuldiger te plaatsen.

Meer communicatie omtrent de kennis over instanties

Uit de onderzoeksresultaten kan worden herleid dat niet iedere wijkconsulent geheel op de hoogte is van de partijen die hulp kunnen bieden aan verwarde personen. Dit is wel van belang om in een eerder stadium mensen te helpen en overlast te voorkomen. Er zou maar net een partij zijn die iemand hulp kan bieden, voor of tijdens een overlastsituatie, en de wijkconsulent die hiermee bezig is kent deze niet. Dit moet je willen voorkomen en dit laat ook zien hoe belangrijk het is dat een sociale kaart wordt bijgehouden.

Hiernaast worden er aanbevelingen gegeven waardoor de samenwerking met SMO Breda, de GGZ en stichting Social Work kan verbeteren. Deze aanbevelingen volgen uit de conclusies die zijn getrokken over welke rol deze partijen spelen bij overlast door verwarde personen en de werkwijzen die Wooncompas en Tiwos hanteren.

Meer samenwerking bij het plaatsen van een kwetsbaar persoon

Uit de onderzoeksresultaten komt naar voren dat zowel SMO Breda als Laurentius meer willen samenwerken om kwetsbare personen beter te huisvesten. Hiervoor is van belang dat Laurentius weet welke problematiek iemand heeft. Als deze persoon hiervoor toestemming geeft kun je deze persoonsgegevens verwerken.[[52]](#footnote-52) Als deze persoon dit niet doet, zou je aan de hand van de eerdergenoemde motivatiebrieven meer inzicht in iemands situatie kunnen krijgen. Het meer samenwerken door kennis over te dragen, levert op dat je samen beter kunt inschatten of iemand past in een woning of niet. Als iemand niet geschikt is voor een woning moet je als corporatie zijnde hier ook eerlijk in zijn en deze persoon niet plaatsen. Op sommige vlakken is het van essentieel belang dat Laurentius kennis heeft over iemands problematiek, zodat zij deze persoon niet in vervelende situaties brengt.

Mogelijkheden bekijken om deel te nemen aan de initiatieven van SMO Breda

SMO Breda betrekt omwonenden in het geval er overlast is, maar ook voordat een persoon wordt geplaatst. Dit doen zij in de vorm van bewonersvergaderingen en buurtonderzoek. De buurtbeheerder van Laurentius vertelde dat ook Laurentius een bewonersvergadering gaat organiseren om een overlastsituatie met de omwonenden te bespreken. Het zou voor Laurentius handig zijn om de mogelijkheden te bekijken om deel te nemen aan de bewonersvergaderingen van SMO Breda. Ook het deelnemen aan een buurtonderzoek kan voordelig zijn. Op deze manier ben je als corporatie meer betrokken bij bewoners, je beheerst de problematiek in de wijk beter en je wordt door de bewoners meer gezien in de wijk. Daarnaast gaf een wijkconsulent aan dat zij het van belang vindt dat organisaties als SMO Breda meer met omwonenden doen, bijvoorbeeld op de momenten dat er overlast is. Dit doet SMO Breda en door het deelnemen aan deze acties leren de wijkconsulenten meer over de werkzaamheden van SMO Breda.

Eerder melden van problemen in de wijk

Uit de resultaten valt af te leiden dat zowel de GGZ als stichting Social Work het fijn zouden vinden als Laurentius eerder of vaker contact met hen opneemt in het geval er problemen spelen in de wijk met verwarde personen. In het geval van de GGZ gaat het erom dat zij vinden dat Laurentius vaak te lang wacht met het inschakelen van de GGZ als een cliënt overlast veroorzaakt. De buurtbeheerders en wijkconsulenten zouden de mobiele nummers van begeleiders en begeleidende instanties altijd bij de hand moeten hebben. In het geval zij in de wijk zijn en bijvoorbeeld overlast of verwaarlozing merken wil de GGZ meteen een telefoontje ontvangen, zodat zij actie kunnen ondernemen. Bij wijze van nog voordat er een melding van overlast is, als er eventuele problemen worden opgemerkt wil GGZ dit weten.

Stichting Social Work wil meer betrokken worden door alle wijkconsulenten om samen te kijken of buurtbemiddeling in een overlastsituatie hulp kan bieden, ‘elkaars sterke kanten benutten’, aldus de medewerker van stichting Social Work.

Tiwos werkt al op deze manier en deelt mee dat de samenwerking met de partijen hierdoor alleen maar beter wordt. Als samenwerkingspartijen en ook een andere corporatie dit aanbeveelt, zou ook Laurentius moeten proberen meer de samenwerking op te zoeken dan zij nu al doen. De partijen zullen elkaar alleen maar beter kennen hierdoor en dit biedt voordelen voor de wijk.

# Literatuurlijst

**Aedes, 2015**  
Corporatiemonitor, *Verwarde personen*, Den Haag december 2015, p.1-2, Aedes.nl.

**Blokhuis, 2018**P. Blokhuis, *Brief van de staatssecretaris*, *betreft: bemoeizorg*, 20 september 2018, Burgermeesters.nl.

**Buddingh, 2010**  
H. Buddingh, ‘Overlast? Dat zijn vaak bijzondere mensen’, NRC 25 augustus 2010. NRC.nl.  
  
**Het CCV, 2012**‘*Aan de slag met aanpak woonoverlast’*, het CCV, 2012, p.6, Hetccv.nl

**Het CCV, 2018**  
‘*Handboek buurtbemiddeling’*, januari 2018, p.1, Het.ccv.nl.

**Het CCV**‘*Woonoverlast’,* Het CCV-woonoverlast (zoek op *woonoverlast*), Hetccv.nl.

**Van Dunn, 2006**

Z. van Dunn, ‘De innovatieve kracht van klachtenmanagement’, augustus 2006, p.2, Klantsignaalmanagement.nl.

**Ferment & Paulus, 2010**  
B. Ferment & C. Paulus, Toewijzing sociale huurwoning, augustus 2010, Rijksoverheid.nl.

**GGZ Standaarden, 2017**

Generieke modules: daginvulling en participatie, 2 november 2017, Ggzstandaarden.nl.

**Van der Horst, 2017**F. van der Horst, ‘*Psychische kwetsbare personen in de wijk’*, Nijmegen, augustus 2017,

**Kenniscentrum Wonen en Zorg, 2017**

‘*Wat en waarom scheiden wonen en zorg’?* KCWZ, 2017, KCWZ.nl.

**Kuiper, 2019**

M. Kuiper, *‘Incidenten verwarde mensen verdubbeld’*, NRC 20 februari 2019, NRC.nl.

**Van Klaveren, 2018**

S. van Klaveren, Wat werkt in … opvang en aanpak van verwarde personen, Wat werkt in de wijk, Utrecht 2018, Platform31.nl.

**Leidelmeijer e.a. 2018**

K. Leidelmeijer e.a., Veerkracht in het corporatiebezit. Kwetsbare bewoners en leefbaarheid, RIGO 2018, Rigo.nl.

**Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport**Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, ‘*Gevaar in de zin van de wet BOPZ* (zoek op gevaar BOPZ), Dwangindezorg.nl.

**Moadvies 2017**

‘Verbeteren van samenwerken bij overlast door verward gedrag’, Amstelveen: Moadvies 2017, Moadvies.com.  
  
**De Monitor, 2019**  
‘In wijken met veel sociale huurwoningen komt 15 procent meer overlast voor’, 2 april 2019, Demonitor.kro-ncrv.nl.

**Nagtzaam 2017**  
H. Nagtzaam, *Woningbouwcorporaties: betere aanpak overlast verwarde bewoners nodig*, 11 september 2017, Aedes.nl.

**Parnassiagroep**  
*‘Verwarde personen’* (zoek op verwarde personen), Parnassiagroep.nl.

**Rijksoverheid, 2016**

Geestelijke gezondheidszorg, ‘Zorg en ondersteuning voor mensen met verward gedrag’ (zoek op *ondersteuning verward gedrag*), Rijksoverheid.nl.

**Sociaal Werk Nederland, 2018**  
‘Verslag werkbezoek SMO’, 8 februari 2018, Sociaalwerknederland.nl

**Wever-van Mook, 2017**  
S.F.H.A. Wever-Van Mook, *‘Waarom worden mijn buren hun huis niet uitgezet?*’, Onderzoek naar de reikwijdte van het recht op privéleven van overlastveroorzakers en de huurrechtelijke bescherming van omwonenden en de juridische positie van de woningcorporatie bij de aanpak van woonoverlast, 7 juni 2017.

# Jurisprudentielijst

Rechtbank Rotterdam 18 januari 2019, [ECLI:NL:RBROT:2019:991](https://jure.nl/ECLI:NL:RBROT:2019:991).

# Bijlage 1

## Aanvraag afstudeeronderwerp SJD

**1. Gegevens SJD-student**

Datum: 22 februari 2019

|  |  |
| --- | --- |
| Naam: Tim Barends | Studentnummer: s1098211 |

**2. Gegevens externe organisatie**

|  |  |
| --- | --- |
| Bedrijf / organisatie |  |
| Naam | Woningbouwcorporatie Laurentius |
| Postadres | Loevesteinstraat 20 |
| Postcode en plaats | 4834ED Breda |
| Bezoekadres | Loevesteinstraat 20 |
| Bezoekpostcode en plaats | Loevesteinstraat 20 Breda |
| Telefoonnummer | 076- 5644644 |
| E-mail algemeen | info@laurentiuswonen.nl |
| Website | www.laurentiuswonen.nl |
| Kerntaak van de organisatie | Laurentius is een woningcorporatie in Breda. Wij verhuren en onderhouden ongeveer 7.500 woningen in de gemeenten Breda en Alphen-Chaam. Samen met onze bewoners en samenwerkingspartners bieden we een thuis, goed en betaalbaar wonen, voor onze bewoners. Laurentius is een vereniging waar bewoners lid van kunnen worden. |
| Kenmerken organisatie: | O Non-profit  Werkgebied  O regionaal  Aantal werknemers:  O 51 -100 |
| Rol van de organisatie  (variant A of B) | O A) De organisatie treedt als opdrachtgever van het project op |

|  |  |
| --- | --- |
| Contactpersoon in het bedrijf / organisatie |  |
| Titel(s), dhr of mw | Dhr. |
| Naam | M. Postema |
| Functie | Buurtbeheerder |
| Telefoonnummer | 06 83338747 |
| E-mail contactpersoon | m.postema@laurentiuswonen.nl |
| Naam van de afdeling | Sociaal Beheer |
| Aantal medewerkers (afdeling) | 6 |

In dit aanvraagformulier wordt het afstudeeronderwerp toegelicht. Er zal onder andere beschreven worden welke (voorlopige) hoofdvraag er wordt onderzocht en wat de toegevoegde waarde is van het onderzoek. Daarnaast komt ook aan de orde welk beroepsproduct naderhand wordt getoond en welke onderzoeksmethoden nodig zijn tijdens het onderzoek.

Het komt voor dat Laurentius klachten ontvangt van huurders die overlast ervaren van andere huurders. De vormen van overlast die het meest voorkomen zijn: geluidsoverlast, vernieling/verwaarlozing en het hebben van een onveilig gevoel in de woonomgeving. Steeds vaker gaan deze klachten over een huurder die verward is, een verward persoon. Een verward persoon is een kwetsbaar iemand de te maken kan hebben met beperkingen of aandoeningen op verschillende levensterreinen.[[53]](#footnote-53) Voorbeelden hiervan zijn dementie, een verslaving of een psychiatrische aandoening. Er wordt onderzocht welke manieren er zijn om woonoverlast, veroorzaakt door verwarde personen, terug te dringen. De verwarde personen hebben vaak begeleiding van een zorginstantie. Deze instanties helpt hen met het oplossen van problemen en het zoeken naar duurzame woonruimte.[[54]](#footnote-54) Ook deze instanties worden bij het onderzoek betrokken en er zal worden bekeken of zij een bijdrage kunnen leveren om de woonoverlast te verminderen.

De onderzoeksvraag is: op welke manier(en) kan Laurentius de woonoverlast in Breda, veroorzaakt door haar verwarde huurders minimaliseren voor de omwonende huurders van Laurentius? Dit is een probleem voor Laurentius, omdat zij klachten binnen krijgen van omwonenden over woonoverlast. Deze omwonenden hebben recht op een goede en veilige woonomgeving[[55]](#footnote-55) Door de overlast is hier geen sprake van en de verantwoordelijkheid hiervoor ligt, voor een deel, bij Laurentius.[[56]](#footnote-56)

Juridisch zal er worden gekeken welke wettelijke middelen Laurentius kan inzetten om woonoverlast te reduceren en welke bevoegdheden de gemeente Breda heeft.

De partijen die betrokken zijn bij dit onderzoek zijn: Laurentius, de gemeente Breda, betrokken zorgpartijen, de omwonenden van de verwarde personen en stichting Social Work (buurtbemiddeling).

Voor Laurentius zijn de belangen dat zij verantwoordelijk zijn voor het woongenot van haar huurders. Dit belang is in het geding bij de aanwezigheid van woonoverlast. Voor Laurentius is het dan ook belangrijk dat hier een oplossing voor komt, zodat de huurders krijgen waar zij recht op hebben. Het belang van de gemeente Breda is dat zij verantwoordelijk zijn voor een goede en veilige leefomgeving voor de inwoners van Breda.[[57]](#footnote-57) De belangen van de zorginstanties, zoals de GGZ, SMO Breda en Amarant, is het zorgen voor duurzame woonruimte voor hun cliënten, dat verwarde personen zijn.[[58]](#footnote-58) De zorginstanties helpen deze mensen met problemen oplossen en het integreren in de samenleving. Het belang van omwonenden is dat zij recht hebben op een goed woongenot en een veilige woonomgeving, in het geval van woonoverlast is hier geen sprake van.

Het onderzoek dat zal worden verricht is een praktijkgericht juridisch onderzoek, omdat het probleem met woonoverlast door verwarde personen in de praktijk steeds vaker voorkomt.[[59]](#footnote-59) Daarnaast biedt zowel de wet uitkomsten voor Laurentius en zal er worden onderzocht of ook de zorginstanties een bijdrage kunnen leveren in het verminderen van woonoverlast door verwarde personen.

De rechtsgebieden die een rol spelen bij dit onderzoek zijn: het Burgerlijk Wetboek, de Gemeentewet, Wet aanpak woonoverlast, Woningwet 2015, de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen en de Algemene Wet Bestuursrecht. Deze wetten worden geraadpleegd om te onderzoeken welke juridische mogelijkheden er zijn om woonoverlast, veroorzaakt door verwarde personen, terug te dringen. Niet iedere mogelijkheid zal Laurentius zelf kunnen of mogen uitvoeren. In de gevallen dat dit niet kan, voert de gemeente de wet uit. In de gemeentewet en de wet aanpak woonoverlast staan in dat geval mogelijkheden die de gemeente kan ondernemen om de woonoverlast te verminderen. Door deze wetten te bestuderen is de verwachting dat er, op juridisch vlak, een compleet beeld wordt gecreëerd van de mogelijkheden die kunnen worden ingezet om woonoverlast te beperken.

Begrippen die belangrijk zijn in het juridisch kader zijn: ontbinding en ontruiming, gedragsaanwijzing, woonoverlast, bestuursrechtelijke middelen, rechterlijke machtiging, huurcontract, MO-contract en het laatste kans beleid.

Het beroepsproduct dat wordt ontwikkeld is een adviesrapport. In dit adviesrapport komt te staan op welke manier(en) Laurentius de woonoverlast veroorzaakt door verwarde personen kan terugdringen. Dit onderzoek is relevant, omdat Laurentius heeft aangegeven steeds vaker klachten te ontvangen van huurders dat er sprake is van woonoverlast door één bepaald persoon. Laurentius wil een goede en veilige woonomgeving bieden aan haar huurders, maar ook voorkomen dat verwarde personen worden ontruimd. Laurentius heeft namelijk afspraken om deze mensen te huisvesten[[60]](#footnote-60), daarom heeft Laurentius gevraagd om te onderzoeken welke manieren er zijn om de woonoverlast te beperken. Gewenst is, dat Laurentius inziet hoe zij als woningbouwcorporatie kunnen optreden om overlastsituaties door verwarde personen in de toekomst te kunnen verminderen.

Naar aanleiding van bovenstaande is de volgende centrale vraag ontwikkelt: op welke manier(en) kan Laurentius de woonoverlast in Breda, veroorzaakt door haar verwarde huurders, minimaliseren voor de omwonenden huurders van Laurentius?

Tijdens het onderzoek wordt gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews. Zorginstanties als SMO Breda en Amarant spelen (vaak) een belangrijke rol in het leven van verwarde personen. Bij deze organisaties worden semigestructureerde interviews afgenomen om te onderzoeken of zij een bijdrage kunnen leveren aan het verminderen van de woonoverlast door hun cliënten. Ook zal stichting Social Work worden geïnterviewd om erachter te komen op welke manier zij kunnen worden betrokken bij het overlastprobleem, dit op basis van een semigestructureerd interview.   
Daarnaast wordt onderzocht hoe andere woningbouwcorporaties en gemeenten omgaan met overlast, veroorzaakt door personen met verward gedrag. Aan de hand van semigestructureerde interviews en literatuuronderzoek zal dit worden onderzocht. Een document dat hierbij kan worden gebruikt is literatuur van Dianne Bulsink en Julius Potgieter: ‘huurders met verward gedrag, ondersteuningsbehoeften van medewerkers in de corporatiesector’.[[61]](#footnote-61) Ook het beleid van de gemeente Rotterdam is relevant om te raadplegen.[[62]](#footnote-62) Hierdoor kan worden ingezien hoe een andere gemeente omgaat met woonoverlast, waar handvaten uit kunnen worden gehaald voor het onderzoek.  
Verder is het relevant om dossiers te bestuderen (dossieronderzoek) waarin te zien is hoe Laurentius nu omgaat met woonoverlast door verwarde personen. Hiervoor kunnen oude of huidige casussen worden geraadpleegd en een duidelijk beeld worden geschept over de manier van werken.   
Ten slotte wordt gebruik gemaakt van bronnenonderzoek, namelijk de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen, Wet aanpak woonoverlast, de Woningwet 2015, de Algemene Wet Bestuursrecht, de Gemeentewet en het Burgerlijk Wetboek. Deze wetten worden gebruik om te kijken naar de juridische mogelijkheden om de woonoverlast te beperken. Hierin staan zowel mogelijkheden voor Laurentius zelf, als eventuele manieren waarnaar zij kunnen doorverwijzen, zoals de gemeente.

Literatuurlijst

**‘Waarom worden mijn buren hun huis niet uitgezet?’**

S.F.H.A. Wever-van Mook, ‘waarom worden mijn buren hun huis niet uitgezet?’(scriptie), 7 juni 2017

**Beleidsregels Wet Aanpak woonoverlast Rotterdam, 2018**

Beleidsregels Wet aanpak woonoverlast gemeente Rotterdam, 6 maart 2018,

**Voorstel van wet van het lid Dijkhoff tot wijziging van de Gemeentewet in verband met de aanpak van woonoverlast, 2014**

Voorstel van wet van het lid Dijkhoff tot wijziging van de Gemeentewet in verband met de aanpak van woonoverlast (Wet aanpak woonoverlast), bijlage bij kamerstukken 2014/2015, 34007 nr. 3,

**Corporatiemonitor verwarde personen, 2015**

Corporatiemonitor verwarde personen, 15 december 2015

**Huurder met verward gedrag, 2018**

D. Bulsink en J. Potgieter, ‘Huurders met verward gedrag, ondersteuningsbehoeften van medewerkers in de corporatiesector’ *Verwey-Jonker* juni 2018, verwey-jonker.nl

**Onderzoek naar de processen ter preventie van overlast bij Woningcorporatie Domijn, 2009**J. Slotman, onderzoek naar de processen ter preventie van overlast bij Woningcorporatie Domijn (scriptie Saxion Hogeschool Enschede, 8 juni 2

# Bijlage 2

## Brochure ‘herkennen van verward gedrag’

Er is een brochure opgesteld waarin staat vermeldt waaraan verward gedrag is te herkennen. Dit is gedaan voor drie situaties, namelijk tijdens een telefoongesprek, tijdens een huisbezoek en tijdens een fysiek gesprek. De brochure is als aparte bijlage ingeleverd via Gradework.

1. Art. 7:204 BW [↑](#footnote-ref-1)
2. Brochure Het CCV-woonoverlast, 2012, p.6, bekeken op 20 februari 2019 [↑](#footnote-ref-2)
3. Rijksoverheid, Geestelijke Gezondheidszorg. Bekeken op 20 april 2019 [↑](#footnote-ref-3)
4. De monitor Rochdale, bekeken op 20 april 2019 [↑](#footnote-ref-4)
5. Parnassiagroep, bekeken op 20 april 2019 [↑](#footnote-ref-5)
6. Art. 7:204 BW [↑](#footnote-ref-6)
7. Art. 7:204 lid 2 BW [↑](#footnote-ref-7)
8. Gemeente Breda, bekeken op 20 februari 2019 [↑](#footnote-ref-8)
9. SMO Breda, bekeken op 20 februari 2019 [↑](#footnote-ref-9)
10. Brochure Het CCV-woonoverlast, 2012, p.6, bekeken op 20 februari 2019 [↑](#footnote-ref-10)
11. Brochure Het CCV-woonoverlast, 2012 p.6, bekeken op 20 februari 2019 [↑](#footnote-ref-11)
12. Liedelmeijer e.a. 19 oktober 2018, p.7, bekeken op 16 maart 2019 [↑](#footnote-ref-12)
13. Aedes 2015, p. 1-2, bekeken op 22 februari 2019 [↑](#footnote-ref-13)
14. Moadvies 2017, p.1, bekeken op 24 april 2019 [↑](#footnote-ref-14)
15. Laurentius heeft te maken met vele soorten overlast, maar bij verwarde personen springen deze drie erbovenuit volgens de afdeling Sociaal Beheer. [↑](#footnote-ref-15)
16. De afdeling Sociaal Beheer van Laurentius heeft, tijdens het kennismakingsgesprek, aangegeven dat zij zelf sinds 2016 een echte stijging ervaren van overlast door verwarde personen. [↑](#footnote-ref-16)
17. Art. 7:231 BW jo. 6:265 BW [↑](#footnote-ref-17)
18. Ferment & Paulus 2010, p.1, bekeken op 1 mei 2019 [↑](#footnote-ref-18)
19. Moadvies 2017, p.18, bekeken op 24 april 2019 [↑](#footnote-ref-19)
20. Rechtbank Rotterdam 18 januari 2019, [ECLI:NL:RBROT:2019:991](https://jure.nl/ECLI:NL:RBROT:2019:991) [↑](#footnote-ref-20)
21. Art. 14a BOPZ [↑](#footnote-ref-21)
22. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, ‘Gevaar’ in de zin van de wet BOPZ, bekeken op 25 februari 2019 [↑](#footnote-ref-22)
23. Moadvies 2017, p.4, bekeken op 24 april 2019 [↑](#footnote-ref-23)
24. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Wet verplichte GGZ, bekeken op 5 april 2019 [↑](#footnote-ref-24)
25. Blokhuis 2018, p.1, bekeken op 5 april 2019 [↑](#footnote-ref-25)
26. Gemeenteblad 2018, 6505 [↑](#footnote-ref-26)
27. Art. 151d Gemw [↑](#footnote-ref-27)
28. Gemeenteblad 2018, 141272 [↑](#footnote-ref-28)
29. Art. 17 Woningwet 2015 [↑](#footnote-ref-29)
30. Art. 5:25 Awb [↑](#footnote-ref-30)
31. Art. 174a Gemw [↑](#footnote-ref-31)
32. Art. 7:274 lid 1 onder a BW [↑](#footnote-ref-32)
33. Art. 7:213 BW [↑](#footnote-ref-33)
34. Art. 7:900 BW [↑](#footnote-ref-34)
35. Moadvies 2017, p.20, bekeken op 24 april 2019 [↑](#footnote-ref-35)
36. Art. 3:296 BW jo. 7:213 BW [↑](#footnote-ref-36)
37. Van Klaveren, 31 mei 2018, bekeken op 17 maart 2019 [↑](#footnote-ref-37)
38. Moadvies 2017, p.1, bekeken op 24 april 2019 [↑](#footnote-ref-38)
39. Wat en waarom scheiden wonen en zorg, 20 juli 2017, bekeken op 16 maart 2019 [↑](#footnote-ref-39)
40. Wat en waarom scheiden wonen en zorg, 20 juli 2017, bekeken op 16 maart 2019 [↑](#footnote-ref-40)
41. Leidelmeijer e.a. 19 oktober 2018, p.5, bekeken op 16 maart 2019 [↑](#footnote-ref-41)
42. Leidelmeijer e.a. 19 oktober 2018, p.6, bekeken op 16 maart 2019 [↑](#footnote-ref-42)
43. Leidelmeijer e.a. 19 oktober 2018, p.1, bekeken op 16 maart 2019 [↑](#footnote-ref-43)
44. Leidelmeijer e.a. 19 oktober 2018, p.7, bekeken op 16 maart 2019 [↑](#footnote-ref-44)
45. Leidelmeijer e.a. 19 oktober 2018, p.7, bekeken op 16 maart 2019 [↑](#footnote-ref-45)
46. Het meldpunt verward gedrag is een telefonische dienst waar zowel burgers als woningbouwcorporaties vermoedens van verward gedrag kunnen melden. [↑](#footnote-ref-46)
47. Stichting MEE ondersteunt mensen met een beperking in het dagelijks leven. [↑](#footnote-ref-47)
48. Klik voor Wonen is een online portaal waar woningzoekende kunnen reageren op huurwoningen. [↑](#footnote-ref-48)
49. Buddingh, 2010, bekeken op 3 mei 2019 [↑](#footnote-ref-49)
50. Van Dun 2006, p.2, bekeken op 2 mei 2019 [↑](#footnote-ref-50)
51. GGZ standaarden 2017, bekeken op 3 mei 2019 [↑](#footnote-ref-51)
52. Art. 6 AVG [↑](#footnote-ref-52)
53. ‘Verwarde personen’, *Parnassiagroep,* [↑](#footnote-ref-53)
54. ‘SMO Breda, *SMO Breda,* www.brabantzorg.net (zoek op *SMO Breda*) [↑](#footnote-ref-54)
55. ‘Corporatiemonitor verwarde personen’, 15 december 2015 [↑](#footnote-ref-55)
56. ‘Corporatiemonitor verwarde personen’, 15 december 2015 [↑](#footnote-ref-56)
57. ‘Woonoverlast’, *Raadsliedenveiligheid*, raadsliedenveiligheid.nl (zoek op *woonoverlast*) [↑](#footnote-ref-57)
58. *Amarant*, amarant.nl [↑](#footnote-ref-58)
59. D. de Vos, ‘Hoe om te gaan met huurders die overlast veroorzaken?’ *Ten Holternoordam* 4 september 2018 tenholternoordam.nl [↑](#footnote-ref-59)
60. Alliantie 2015-2018, *prestatieafspraken tussen gemeente Breda, Alleewonen, WonenBreburg, Laurentius, gezamenlijke huurderskoepel Breda*, p.24 [↑](#footnote-ref-60)
61. D. Bulsink en J. Potgieter, ‘Huurders met verward gedrag, ondersteuningsbehoeften van medewerkers in de corporatiesector’ *Verwey-Jonker* juni 2018, verwey-jonker.nl [↑](#footnote-ref-61)
62. ‘Beleidsregel Wet aanpak woonoverlast Rotterdam [↑](#footnote-ref-62)