|  |  |
| --- | --- |
| Afbeeldingsresultaat voor Rijnhart Wonen***Zelfstandig wonen voor huurders met psychosociale problematiek***Het verminderen van woonoverlast | adviesrapportAuteur: Marjory blokhuijsenopdrachtgever: Rijnhart wonen Leiderdorp, 28 juni 2019 |

**Voorwoord**Voor u ligt het adviesrapport ‘zelfstandig wonen voor huurders met psychosociale problematiek – het verminderen van ongewenst huurdersgedrag’, Dit onderzoek is gedaan in opdracht van de woningcorporatie stichting Rijnhart Wonen in Leiderdorp. Dit adviesrapport is opgesteld door Marjory Blokhuijsen**,** vierdejaars student aan de Hogeschool in Leiden.Van februari 2019 tot en met juni 2019 is er onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om woonoverlast van huurders met psychosociale problematiek te verminderen, al dan niet in samenwerking met de Geestelijke Gezondheidszorg (de GGZ).

Mijn onderzoeksvraag heb ik onder andere kunnen beantwoorden na kwalitatief onderzoek door middel van interviews met de woonconsulenten van Rijnhart Wonen en de hulpverleners van de GGZ. Daarnaast stonden Remko Adema, de woonconsulenten van Rijnhart Wonen en mijn begeleidsters vanuit de opleiding, Marga Janssen en Adeline Wolterink voor mij klaar om vragen te beantwoorden.

Ik wil dan ook graag mijn opdrachtgever en begeleidsters bedankt voor de begeleiding tijdens deze periode. Eveneens wil ik alle respondenten bedanken die mee hebben willen werken aan dit onderzoek.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Marjory Blokhuijsen,

Leiderdorp, 28 juni 2019.

**Inhoudsopgave

Inleiding 3
1. Onderzoeksopzet 5**

**2. Resultaten 7
3. Conclusie 10**

**4. Aanbevelingen 11**

**5. Bronnen 13**

**Inleiding**
Jarenlang overheidsbeleid heeft de sociale huursector kleiner gemaakt en beperkt tot de laagste inkomens (19.146 - 24.794 euro).[[1]](#footnote-1) De goedkoopste woningen worden in toenemende mate verhuurd aan de ‘kwetsbare bewoners’[[2]](#footnote-2). Het aantal plekken in zorgcomplexen en GGZ-instellingen is ook sterk gedaald, waardoor huurders (deels noodgedwongen) op zichzelf wonen. Zij zijn bijna altijd aangewezen op de goedkoopste sociale huurwoningen en deze liggen vaak in eenzijdige buurten.[[3]](#footnote-3)

RIGO heeft in opdracht van de Aedes, de branchevereniging van woningcorporaties, onderzocht wat het effect is van de instroom van kwetsbare huurders op de leefbaarheid in de wijken. Uit dit onderzoek is onder andere gebleken dat de leefbaarheid verslechtert in buurten met veel sociale huurwoningen. In buurten die voor meer dan twee derde uit sociale huurwoningen bestaan, stromen veel mensen in met lage inkomens. Zij hebben vaak ook psychische problemen, fysieke gezondheidsproblemen of een licht verstandelijke beperking. Bewoners in deze buurten hebben circa vier keer zo vaak psychische problemen als in wijken zonder sociale huurwoningen. Ook blijkt uit het onderzoek dat in de genoemde buurten 15 procent meer overlast en 9 procent meer agressie voor komt dan het landelijk gemiddelde.[[4]](#footnote-4)

Woningcorporaties kregen in 2015 zo’n achttienduizend meldingen van structurele overlast door verwarde personen, zoals geluidsoverlast, nachtelijk overlast door paniekaanvallen of psychosen.[[5]](#footnote-5) In 2017 heeft Aedes een enquête afgelegd waaruit geconcludeerd kan worden dat bijna alle woningcorporaties te maken hebben met overlast van bewoners met psychisch problemen, dementie of een verslaving. Het aandeel corporaties dat daarmee te maken krijgt is de afgelopen twee jaar met 20 procent gestegen.[[6]](#footnote-6) Rijnhart Wonen maakt zich zorgen om de hoge instroom van kwetsbare bewoners in sommige wijken. Doordat mensen met psychosociale problemen steeds langer zelfstandig wonen, nemen de signalen van inwoners met verward gedrag toe.

Naar aanleiding van het onderzoeksprobleem is de volgende centrale vraag geformuleerd: *‘Welke mogelijkheden heeft Rijnhart Wonen om ongewenst huurdersgedrag, zijnde woonoverlast, van huurders met psychosociaal problemen te verminderen, al dan niet in samenwerking met de GGZ?’*Toelichting: onder huurders met psychosociale problematiek wordt verstaan: huurders met psychische/psychiatrisch problemen, maar ook verslaving of verzamelwoede. Zij worden in dit rapport ook wel kwetsbare of verwarde huurders genoemd. Psychosociale problematiek is een breed begrip voor alle afwijkingen.

Het rapport maakt inzichtelijk wat de knelpunten zijn en welke knelpunten er ervaren worden door Rijnhart Wonen en de GGZ, in de aanpak om woonoverlast van huurders met psychosociale problematiek te verminderen. Ook wordt er gekeken naar de mogelijkheden om woonoverlast van deze doelgroep te verminderen. Het adviesrapport moeten uiteindelijk een bijdrage leveren aan de verbetering van de aanpak van woonoverlast van huurders met psychosociale problematiek. Tevens zal het een bijdrage leveren aan de leefbaarheid en het woongenot in de verschillende wijken. Eveneens moet het ervoor zorgen dat de huurder zich als een ‘goed huurder’, conform de verplichtingen uit de wet en huurovereenkomst gedraagt.

Voor meer informatie wordt u verwezen naar het onderzoeksrapport: ‘Zelfstandig Wonen voor huurders met psychosociale problematiek – het verminderen van ongewenst huurdersgedrag (2019).

**1. Onderzoeksopzet***In dit hoofdstuk is beschreven welke onderzoeksmethode per deelvraag is toegepast om tot het gewenste resultaat te komen.*
Onderzoeksmethode
Voor het beantwoorden van de centrale vraag is er gebruik gemaakt van de kwalitatieve onderzoeksmethodes: half-gestructureerde interviews en literatuuronderzoek.[[7]](#footnote-7) De centrale vraag kan uitgesplitst worden in 3 deelvragen, namelijk:

1. Wat doet Rijnhart Wonen om ongewenst huurdersgedrag van huurders met psychosociale problematiek te verminderen
2. Wat is de ervaring van de hulpverleners van de GGZ in de samenwerking met Rijnhart Wonen?
3. Welke interventies zijn er om woonoverlast van huurders met psychosociale problematiek te verminderen?[[8]](#footnote-8)

Om antwoord te krijgen op de eerste deelvraag, zijn er half-gestructureerde interviews afgenomen bij de twee woonconsulenten van Rijnhart Wonen. Eigenlijk is er maar één officiële woonconsulent. De ander vervult namelijk de functie van de incasso, maar neemt daarnaast een aantal taken van de woonconsulent op zich. De werknemer van de incasso komt veel bij huurders thuis en ziet dan ook veel. Vandaar dat er ook een interview is afgelegd met deze werknemer. Met deze onderzoeksmethode kon er informatie verzameld worden over de huidige situatie en de ervaringen in de samenwerking met de GGZ in de aanpak om ongewenst huurdersgedrag van huurders met psychosociale problemen te verminderen. De woonconsulenten van Rijnhart Wonen zijn geïnterviewd, omdat zij zich bezighouden met overlastzaken en de huisvesting van deze doelgroep. Zij kunnen daarom het beste vertellen over de aanpak van woonoverlast veroorzaakt door een huurder met psychosociale problematiek.[[9]](#footnote-9)

Om antwoord te krijgen op de tweede deelvraag, zijn er half-gestructureerde interviews afgenomen met verschillende hulpverleners van de GGZ. Er zijn in totaal drie hulpverleners geïnterviewd die verschillende huurders van Rijnhart Wonen begeleiden. Voor het onderzoek is er een wijk GGZ’er geïnterviewd en twee casemanager van wijkteam Oost, het team waar gemeente Leiderdorp en Zoeterwoude onder vallen. Door middel van deze interviews kon er achterhaald worden wat de ervaring van de hulpverleners van de GGZ zijn en de eventuele knel- en verbeterpunten in de samenwerking met Rijnhart Wonen.[[10]](#footnote-10)

Voor het beantwoorden van de derde deelvraag is er gebruik gemaakt van de kwalitatieve onderzoeksmethode literatuuronderzoek. De laatste deelvraag zorgt ervoor dat er een overzicht gevormd wordt van de mogelijkheden en bestaande interventies om ongewenst huurdersgedrag van huurders met psychosociale problematiek te verminderen.

Voor meer informatie over bovenstaande, wordt u verwezen naar het onderzoeksrapport: ‘Zelfstandig Wonen voor huurders met psychosociale problematiek – het verminderen van ongewenst huurdersgedrag (2019).

**2. Resultaten***In dit hoofdstuk zullen de resultaten per deelvraag aan bod komen.*
**2.1 Werkwijze en ervaringen van de woonconsulenten van Rijnhart Wonen**
De woonconsulenten van Rijnhart Wonen hebben tijdens het interview aangegeven eigenlijk meer te willen doen om ongewenst huurdersgedrag, zijnde woonoverlast, van huurders met psychosociale problematiek te verminderen.[[11]](#footnote-11) Beiden hebben aangegeven dat de driepartijenovereenkomst, waar ze op dit moment mee werken, eigenlijk zo niet zoveel voorstelt.[[12]](#footnote-12) Beide woonconsulenten vinden daarnaast dat huurders met psychosociale problematiek gewoonweg meer aandacht, zorg en begeleiding nodig hebben. Daarnaast vinden beide woonconsulenten dat ze onvoldoende zijn opgeleid, dat zij situaties waarbij een huurder met psychosociale problematiek bij betrokken is, liever uit de weg gaan. Het opvragen en delen van informatie wordt door beide woonconsulenten gezien als een groot knelpunt.[[13]](#footnote-13) Daarnaast heeft één woonconsulent aangegeven dat ze het een toevoeging dat er sinds dit jaar een wijk-GGZ’er in de wijk aanwezig is. Dit is een pilot van één jaar.[[14]](#footnote-14)

**2.2 Werkwijze en ervaringen van de hulpverleners van de GGZ**
Eén hulpverlener van de GGZ heeft tijdens het interview aangegeven dat de driepartijenovereenkomst niet zoveel vindt voorstellen. De GGZ’er zou graag willen dat de driepartijenovereenkomst op naam van de instelling komt te staan, zodat de GGZ aangesproken wordt als een huurder de huurvoorwaarden overtreedt. Tevens heeft diezelfde GGZ’er aangegeven dat hij graag zou willen dat er vanuit Rijnhart Wonen meer contact is, zodat het makkelijker wordt om bij deze huurders binnen te komen, dat Rijnhart Wonen niet alleen bij de huurder langsgaat als er problemen zijn. De GGZ denkt dat hiermee woonoverlast voorkomen kan worden. Twee van de drie GGZ’ers geven aan dat de bereikbaarheid tussen partijen niet altijd even goed is, dat er soms langs elkaar heen gewerkt wordt. Alle respondenten geven tevens aan het fijn te vinden om wat vaker samen op pad te gaan, zodat huurders met psychosociale problematiek niet te streng worden benaderd én zodat beide partijen dezelfde informatie hebben. Het delen van informatie wordt namelijk gezien als een knelpunt.**2.3 Interventies door de woningcorporatie**

Een woningcorporatie kan wanneer overlast eenmaal is geconstateerd:

• Praten en bemiddelen;

• Afspraken maken met veroorzaker en omwonenden;

• Hulp inschakelen van onder andere de GGZ, sociaal wijkteam of de politie;

• Een gedragsaanwijzing geven. In samenwerking met de GGZ kan een gedragsaanwijzing opgelegd worden die bijvoorbeeld iemand verplicht om zijn medicijnen in te nemen. Deze aanwijzing kan worden opgelegd door verhuurders, rechters en door de burgemeester;

• Gedwongen medewerking aan onderhoud of schoonmaak;

• Ontbinding van de huurovereenkomst via de rechter. Dit kan in combinatie met het opleggen van een laatste-kans-overeenkomst.[[15]](#footnote-15)

Gedragsaanwijzing
Een gedragsaanwijzing is een verbod of gebod voor een huurder van een woning die zorgt voor overlast. Een gedragsaanwijzing wordt gebruikt als het probleem niet meer met de informele instrumenten, zoals gesprekken met de verhuurder, buurtbemiddeling en/of mediation, kan worden opgelost. Woningcorporaties kunnen zo’n aanwijzing vrijwillig met de huurder overeenkomen of op laten leggen door de rechter. Met dit instrument kunnen woningcorporaties iets doen aan overlast. [[16]](#footnote-16)

Laatste Kansbeleid
Het Laatste Kansbeleid is een methode die Het Vierde Huis (Het Vierde Huis richt zich op huurachterstanden, overlast en extreme vervuiling) woningcorporaties en gemeenten biedt om huisuitzettingen te voorkomen. Het Laatste Kansbeleid is bedoeld voor huurders die ongewenst, sterk afwijkend woongedrag vertonen. Huurders krijgen met dit beleid een laatste kans (laatste-kans-overeenkomst) aangeboden. Het Vierde Huis zorgt voor professionele bemiddeling, het op orde brengen van financiële situaties en structurele gedragsverandering. Om terugval te voorkomen, begeleidt Het Vierde Huis huurders gedurende 2 jaar en wordt er een geschikte vorm van hulpverlening gezocht.[[17]](#footnote-17)

Omklapcontract
Verschillende woningcorporaties in Nederland maken gebruik van een omklapcontract.
Bij een omklapcontract komt het huurcontract eerst een periode op naam van de zorginstelling. Als de huurder zich als ‘goed huurder’ gedraagt, dan wordt het huurcontract omgezet op naam van de huurder.[[18]](#footnote-18)

Trainingen voor medewerkers
Corporatiemedewerkers zullen getraind moeten worden om om te kunnen gaan met huurders met verward gedrag. Inzicht in de mogelijke oorzaken van verward gedrag kan daarbij helpen. De training moet daarnaast inzicht geven hoe het beste gehandeld kan worden in bepaalde situaties. Ook kan daarmee beter ingeschat worden of het zin heeft om een huurder zelf aan te spreken op bepaald gedrag en/of dat diegene daarbij professionele hulp nodig heeft. Een voorbeeld van zo’n cursus is Mental Health First Aid (MHFA), een training die deelnemers leert eerste hulp te bieden aan mensen met psychosociale klachten. Door trainingen aan te bieden kunnen incidenten mogelijk voorkomen of vermeden worden.[[19]](#footnote-19)

Weer thuis!
Het programma *Weer Thuis!* is een initiatief van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Aedes, Leger des Heils (LdH) en Federatie Opvang (FO), mede namens RIBW Alliantie en GGZ Nederland. In dit programma werken woningcorporaties, gemeenten en opvanginstellingen samen. Dit programma is erop gericht om mensen uit de maatschappelijke opvang of beschermd wonen met voldoende begeleiding door te laten doorstromen naar een zelfstandig woning. *Weer Thuis!* is een pilot waar acht regio’s aan mee doen. Deze pilot heeft er tot nu toe voornamelijk voor gezorgd dat zorgaanbieders en woningcorporaties nog beter gingen samenwerken. Ook helpt het traject om de informatie-uitwisseling tussen regionale partijen beter te laten verlopen.[[20]](#footnote-20)

Voor verdere informatie over bovenstaande onderwerpen: ‘Zelfstandig Wonen voor huurders met psychosociale problematiek – het verminderen van ongewenst huurdersgedrag (2019).

**3. Conclusie***In dit hoofdstuk zullen de conclusies van de resultaten van het onderzoek weergegeven worden.*De woonconsulenten van Rijnhart Wonen zullen met elkaar om de tafel moeten om de driepartijenovereenkomst meer te professionaliseren. Partijen zullen moeten kijken of de driepartijenovereenkomst op naam van de instelling kan komen te staan, zodat de GGZ aangesproken wordt zodra één van de huurvoorwaarden overschreden wordt. Daarnaast zal er gekeken moeten worden of er vanuit Rijnhart Wonen meer contact kan komen, in de vorm van een huisbezoek. Dat er regelmatig een huisbezoek afgelegd zal worden, zal ook vastgelegd moeten worden in de driepartijenovereenkomst.

Daarnaast zullen er afspraken gemaakt moeten worden tussen partijen over de samenwerking en de communicatie. De woonconsulenten van Rijnhart Wonen en de hulpverleners van de GGZ, zullen in de toekomst vaker samen op pad gaan, zodat huurders niet te streng benaderd zullen worden én zodat de woonconsulenten van Rijnhart Wonen bij deze huurders binnen kunnen blijven komen. Ook zullen zij elkaar in de toekomst beter moeten bereiken, zodat er niet langs elkaar heen gewerkt hoeft te worden. Daarnaast kunnen zij de samenwerking met de wijk-GGZ’er voortzetten, aangezien het een toevoegde waarde is voor Rijnhart Wonen.

Rijnhart Wonen zou, naast de maatregelen die zij nu al treffen, gebruik kunnen maken van een gedragsaanwijzing, het laatste-kans-beleid en omklapcontracten. Daarnaast zou Rijnhart Wonen haar medewerkers op kunnen leiden om huurders met psychosociale problemen te herkennen, incidenten te voorkomen en te vermijden. Als laatst zouden zij deel kunnen nemen aan het programma ‘Weer thuis!’.

**4. Aanbevelingen***In dit hoofdstuk zullen de aanbevelingen te lezen zijn. Aan de hand van de resultaten en de conclusies van het onderzoek, worden de volgende aanbevelingen voor Rijnhart Wonen gedaan:*
**Huisbezoek**De woonconsulenten van Rijnhart Wonen en de hulpverleners van de GGZ zullen met elkaar af moeten spreken, om één keer in de twee maanden af te spreken in de woning van de huurder met psychosociale problematiek. Hierdoor wordt het contact met de huurder onderhouden. Ook kan Rijnhart Wonen deze huurders ondersteunen waar nodig. Het doel van deze huisbezoeken is om te kijken of alles goed gaat in de woning van de huurder. Ook moet hiermee bevorderd worden dat de woonconsulenten van Rijnhart Wonen binnen kunnen blijven komen, dat zij niet alleen op huisbezoek gaan, op het moment dat er problemen zijn. Daarnaast zullen partijen af moeten spreken dat ze vaker samen op huisbezoek gaan, zodat huurders niet te streng benaderd zullen worden.

**Driepartijenovereenkomst**De driepartijenovereenkomst zal meer geprofessionaliseerd moeten worden. De woonconsulenten van Rijnhart Wonen en de hulpverleners van de GGZ zullen met elkaar om de tafel moeten om te kijken of zij de driepartijenovereenkomst in de toekomst op naam van de instelling kunnen zetten. Het huurcontract zal dan sowieso het één jaar op naam van de instelling komen te staan. Na één jaar zal er gekeken kunnen worden of de huurovereenkomst ‘omgeklapt’ kan worden naar een ‘normale’ huurovereenkomst. Daarnaast zal in de driepartijenovereenkomst vastgelegd moeten worden dat de drie partijen één keer in de twee maanden afspreken in de woning van de huurder.
 **Toestemmingsovereenkomst**Rijnhart Wonen en de GGZ zullen een overeenkomst op moeten stellen. De huurder die hulp ontvangt, kan gevraagd worden of informatie mag worden gedeeld. Deze toestemming wordt door het ondertekenen van een overeenkomst verleend. Om zo goed mogelijk samen te kunnen werken met partijen, is het van belang dat partijen informatie kunnen delen over een huurder, zodat de juiste aanpak kan worden gehanteerd.
 **Gedragsaanwijzing**Partijen zullen met elkaar om de tafel moeten om het te hebben over de inzet van een gedragsaanwijzing. Er kan bijvoorbeeld in samenspraak met partijen een gedragsaanwijzing opgelegd worden, die een huurder verplicht om zijn medicijnen te nemen. Daarnaast zal het een gedragsaanwijzing opgelegd kunnen worden om bijvoorbeeld hulverlening te accepteren.
 **Cursus voor werknemers**De woonconsulenten van Rijnhart Wonen zullen de cursus Mental Health First Aid (MHFA) kunnen volgen. Dit is een cursus die deelnemers leert eerst hulp te bieden aan mensen met psychosociale klachten. De training moet daarnaast inzicht geven hoe het beste gehandeld kan worden in bepaalde situaties. Ook kan daarmee beter ingeschat worden of het zin heeft om een huurder zelf aan te spreken op bepaald gedrag en/of dat de persoon daarbij professionele hulp nodig heeft. Door deze training te volgen, kunnen incidenten mogelijk voorkomen of vermelden worden.
 **‘Weer thuis!’**Rijnhart Wonen zal meedoen aan het programma ‘Weer thuis!’. Het programma moet een bijdrage leveren aan de samenwerking en bevorderen dat de informatiewisseling tussen de betrokken partijen, waaronder de GGZ, beter verloopt. Zij zullen met elkaar om de tafel moeten gaan en kijken hoe andere woningcorporaties, die dit traject al hebben gevolgd, dit hebben aangepakt.

**4. Bronnen**

 **Blokhuijsen 2019**M. Blokhuijsen, *Zelfstandig wonen voor huurders met psychosociale problematiek – het verminderen van ongewenst huurdersgedrag,* Leiderdorp: M. Blokhuijsen **Kreeft & Baartmans 2015**
R. Kreeft, K, Baartmans, *Handreiking ‘Zelfstandig wonen voor bijzondere doelgroepen*,’ Amsterdam: Aedes-Actiz – Kenniscentrum Wonen-Zorg 2015.

**Leidelmeijer e.a. 2018**
K. Leidelmeijer, J. van Iersel, J. Frissen, *Veerkracht in het corporatiebezit,* Amsterdam: Rigo Research en Advies 2018.

**van Wonderen 2018**R. van Wonderen, *Omgaan met verward gedrag*. *Hulpmiddelen voor medewerker en leidinggevende van woningcorporaties,* Amsterdam: Aedes, Verwey-Jonker Instituut 2018.

1. Kooman, 8 november 2018, bekeken op 15 februari 2019. [↑](#footnote-ref-1)
2. Tjerk Gualthérie van Weezel, 8 november 2018, bekeken op 16 februari 2019. [↑](#footnote-ref-2)
3. Leidelmeijer e.a. 2018, p.3. [↑](#footnote-ref-3)
4. Kooman, 8 november 2018, bekeken op 15 februari 2019. [↑](#footnote-ref-4)
5. Aedes, 15 december 2015, bekeken op 16 februari 2019. [↑](#footnote-ref-5)
6. Aedes, 11 september 2017, bekeken op 17 maart. [↑](#footnote-ref-6)
7. Blokhuijsen 2019, p.15. [↑](#footnote-ref-7)
8. Blokhuijsen 2019, p.14. [↑](#footnote-ref-8)
9. Blokhuijsen 2019, p.15. [↑](#footnote-ref-9)
10. Blokhuijsen 2019, p.17. [↑](#footnote-ref-10)
11. Blokhuijsen 2019, p.33. [↑](#footnote-ref-11)
12. Blokhuijsen 2019, p.34. [↑](#footnote-ref-12)
13. Blokhuijsen 2019, p.36 [↑](#footnote-ref-13)
14. Blokhuijsen 2019, p.35. [↑](#footnote-ref-14)
15. van Wonderen 2018, p.35. [↑](#footnote-ref-15)
16. hetccv-woonoverlast.nl > onderwerpen > gedragsaanwijzing (door verhuurder of recht). Bekeken op 20 juni 2019. [↑](#footnote-ref-16)
17. hetvierdehuis.nl > onderwerpen > Wat is het laatste kansbeleid? Bekeken op 30 mei 2019. [↑](#footnote-ref-17)
18. Kreeft & Baartmans 2015, p.21. [↑](#footnote-ref-18)
19. van Wonderen 2018, p.33 [↑](#footnote-ref-19)
20. aedes.nl > bewoners > bijzondere doelgroepen > resultaten actieprogramma Weer Thuis!: elkaar begrijpen vormt de basis. Bekeken op 30 mei 2019 [↑](#footnote-ref-20)