



Overlast voorkomen in de wijk



Alleen lukt het je niet

Huisvesting voor kwetsbare mensen en een goede leefbaarheid, daar staan corporaties, voor. Het is dan een pijnlijke constatering dat de leefbaarheid in onze wijken en buurten onder druk staat. Pijnlijk omdat, zoals wij bij Accolade vertellen, het belang van wonen is dat je 'helemaal je eigen plek' hebt. Een plek waar je je thuis voelt en je veilig waant. Waar je jezelf kunt zijn en waar je relaties met buurtgenoten en anderen hebt of kunt aangaan,

Als corporatie lopen wij er tegenaan dat bij het huisvesten van mensen met verward en onbegrepen gedrag een dak boven het hoofd vaak niet genoeg is. Het voorbeeld van Frans spreekt voor mij boekdelen. Na een jarenlange opname in een GGZ-instelling sluit deze de deuren. Met begeleiding wordt een woning voor Frans gezocht. Hij vindt een gehorige twee-onder-een-kapper in een Fries dorp. Naast hem woont een jong gezin met kinderen van twee en vier. Frans heeft waandenkbeelden. Hij ziet allerlei personen die hem willen aanvallen en doden. Ze komen dwars door de muren heen om hem te grazen te nemen. Frans is doodsbang. Juist in het schemer, in het donker, in de nacht. Om zijn angsten het hoofd te bieden schreeuw, vloekt en scheldt hij voortdurend.

De impact op de burens is enorm. Zij zijn gefrustreerd en bang. Ze voelen zich door alles en iedereen in de steek gelaten. Door de GGZ, die vindt dat Frans zelfstandig kan wonen. Door Accolade, die Frans de woning aanbiedt. Door de politie, die na het bellen van 112 niet komt.

Wat mij raakt is de angst. De angst bij Frans en zijn burens. Jelly, onze medewerker wijken en buurten vertelt over de blik in de ogen van Frans die radeeloosheid en verdriet uitstraalden.

We vragen veel van mensen. Van de buurt, van de omgeving. Iedereen moet zelfstandig kunnen wonen. Volgens mij is dat niet voor iedereen weggelegd. Een beschaaft samenleven biedt zelfstandigheid én bescherming. Sommige mensen komen het meest tot hun recht in een beschermende woonvorm. Dat gun ik hun.

Binnen Accolade zoeken wij daarin een balans. Dit doen wij door de methode de Straat is de Maat. Deze methode gaat over draaglast en draagkracht van straten. Niet alle probleemgevallen bij elkaar. Verdunnen. Ook werken wij aan een snelle signalering en het doorpakken bij problemen. Dat vraagt een stevige samenwerking tussen partijen die er toe doen, en volhardendheid: pas uit elkaar gaan als helder is wat er aan de hand is en wie de regie heeft.

Platform31 maakte samen met Aedes deze publicatie waarin u nog tal van voorbeelden van corporaties vindt die zich op verschillende manieren inzetten om te zorgen voor hun huurders met verward en onbegrepen gedrag én voor hun burens. Corporaties die zich inzetten voor het versterken van de leefbaarheid in de wijk.

Ik pleit voor kennismaken. Begrijpen en begrepen worden zorgt voor meer ontspanning tussen mensen. En kijk dan samen hoe je betekenisvol voor elkaar kunt zijn. Met het snappen van de ander als basis. Want alleen lukt het niet.

Rein Swart

Directeur-bestuurder Accolade

Inhoud

Voorwoord 2

1. Achtergrond 4

Woonoverlast onder de loep 5

Nieuwe regels, nieuw speelveld 8

Waar staat uw corporatie? 12

2. Samenwerking 15

Samenwerking in de wijk 16

Een veilig woongevoel is niet vanzelfsprekend 21

Direct een huis, opmaat voor overlast? 24

De wijk-GGD'er, verbinding tussen zorg en veiligheid 27

Woningen verdelen of verspreiden? 28

Financieel samenwerken zonder schotten 30

Dat mag niet van de AVG 31

3. Preventie en aanpak 32

Preventie en draagkracht van de wijk 33

Een sterke buurt maak je niet alleen 35

Samen sterk in de wijk en het tegengaan van stigma's 38

Hulp bij aansluiten op belevingswereld 41

Woonvaardigheden: lichte toets of uitgebreid gesprek 42

Leefregels: het ongeschrevene expliciet 44

De Buurtcirkel: sociaal netwerk in de wijk 46

Magic mix: mini-samenleving gebaseerd op wederkerigheid 48

4. Signalering en monitoring 49

Signaleren en monitoren 50

Datagedreven werken aan het verminderen van overlast 52

Integrale aanpak personen met verward gedrag 54

BLIZZ: Gouden regel bij verward gedrag 57

Makkelijk signalen melden via een app 58

Crisis? De Crisiskaart helpt handelen 59

De corporatie op locatie 60

De winst van monitoren voor sociaal beheer 62

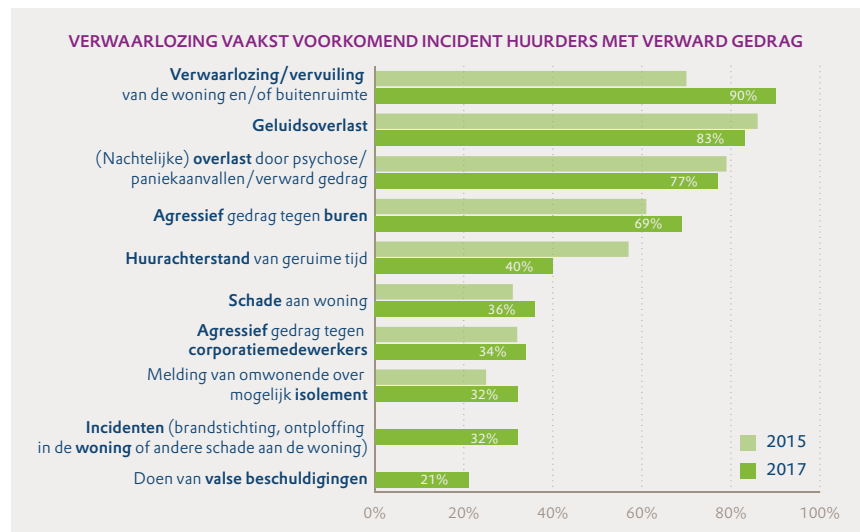
Aan de slag 63



Achtergrond

Woonoverlast onder de loep

Ben, die regelmatig op het balkon staat te schreeuwen om zo de stemmen in zijn hoofd te bestrijden. Of Ludmilla, die ervan overtuigd is dat de woningcorporatie schadelijke gassen door leidingen de woning in drijft en daarover dagelijks belt. Dit soort situaties maken medewerkers van woningcorporaties regelmatig mee. Het gaat om huurders die hulp nodig hebben en daarbij soms overlast veroorzaken in de buurt of ongewenst of zelfs agressief gedrag vertonen richting burens en corporatiemedewerkers. Corporaties ervaren de laatste jaren een toename van dit soort situaties. In dit artikel nemen we de ontwikkelingen rondom woonoverlast onder de loep. Is de (zorg)overlast inderdaad gestegen? En is er een verband tussen overlast en kwetsbaarheid?



Bron: Corporatiemonitor Personen met verward gedrag (Aedes, 2017)

Uit onderzoek van Aedes blijkt dat driekwart van de woningcorporaties in de laatste jaren een toename ziet van overlast door mensen met verward gedrag (zie kader). Verwaarlozing of vervuiling van de woning komen het vaakst voor (zie figuur). Het aandeel corporaties dat daarmee te maken krijgt, is in 2017 ten opzichte van 2015 met 20 procent gestegen. Daarnaast zag 80 procent van de corporaties in 2017 een toename van agressie en verward gedrag richting medewerkers.

Verwarde personen: wie zijn dat?

De laatste jaren is er veel commotie rondom personen met verward gedrag en de overlast die zij veroorzaken. De politie introduceerde de term 'verwarde personen' toen zij personen met verward gedrag apart ging registreren. De definitie die de politie hanteerde was erg breed en de term ontaarde in een beschrijving voor alle overlastmeldingen met verschillende oorzaken en uiteenlopende doelgroepen. Volgens het door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) ingestelde 'Aanjaagteam verwarde personen' (later 'Schakelteam personen met verward gedrag') gaat het "om mensen die grip op hun leven (dreigen te) verliezen, waardoor het risico aanwezig is dat zij zichzelf of anderen schade berokkenen." Deze mensen krijgen niet de juiste zorg of mijden zorg. Ze veroorzaken soms ernstige overlast, vertonen verward en/of agressief gedrag en zijn moeilijk aanspreekbaar. Mogelijke oorzaken daarvan zijn psychische kwetsbaarheid, dementie, een licht verstandelijke beperking of een verslaving. In dit magazine richten we ons vooral op mensen met een psychische kwetsbaarheid, omdat corporaties hier de urgentie voelen om nieuwe interventies te ontwikkelen.

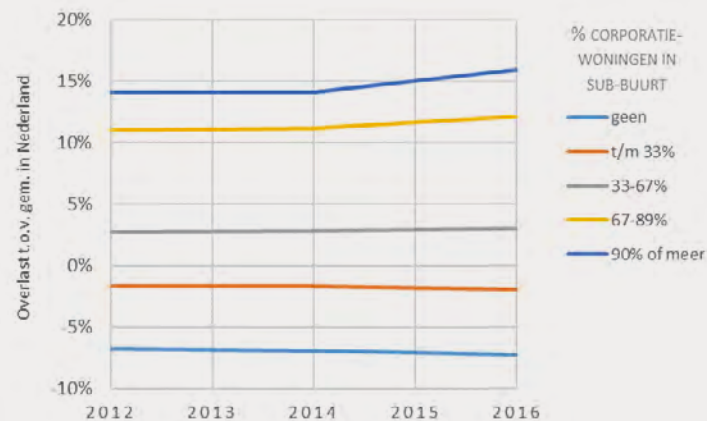
Meer overlast in buurten met sociale huur

Niet alleen corporaties ervaren dat overlastsituaties zijn toegenomen, ook bewoners ervaren steeds meer overlast. Het onderzoek 'Veerkracht in corporatiebezit' (Rigo, 2018) laat zien dat sinds 2006 een toenemend aandeel bewoners van sociale huurwoningen overlast ervaart van de directe buren. Sinds 2009 ervaren mensen ook meer overlast van buurtbewoners. Tegelijkertijd daalt, volgens de Leefbaarometer, sinds 2012 de leefbaarheid in de sociale woningbouw, met name in (delen van) buurten met veel sociale huurwoningen (67 procent of meer). In deze gebieden lijkt een negatieve spiraal te ontstaan en neemt de omvang en de complexiteit van de problemen toe.

Hoge instroom kwetsbare bewoners

De sociale huurvoorraad wordt door jarenlang overheidsbeleid meer en meer het domein van de laagste inkomens. Deze trend is al decennia gaande.

figuur 2-13 Ontwikkeling van overlast t.o.v. gemiddelde in Nederland voor (delen van) buurten met veel en weinig corporatiewoningen



Bron: 'Veerkracht in corporatiebezit' (Rigo, 2018)

Buurten die voor meer dan twee derde uit sociale huurwoningen bestaan, krijgen als gevolg van de inkomenseisen in de sociale huur hoofdzakelijk lage inkomens binnen. Ook daalde het gemiddeld inkomen van de lagere inkomens. In wijken met al een zwakke leefbaarheid is het bovendien makkelijker om aan een (goedkope) woning te komen, omdat deze wijken minder geliefd zijn. Spoedzoekers en mensen die terugkeren naar een zelfstandige woning kunnen daar dus sneller terecht.

In deze wijken wonen meer mensen zonder inkomen uit werk. Ook hebben zij vaker psychische problemen, fysieke gezondheidsproblemen of een licht verstandelijke beperking. Bewoners in deze wijken hebben ongeveer vier keer zo vaak psychische problemen als in wijken zonder sociale huurwoningen. En bewoners hebben vaker en vaker op meerdere fronten – zowel relationeel, sociaaleconomisch als in relatie tot gezondheid - zorg, ondersteuning of begeleiding nodig. Corporatiemedewerkers ervaren dat in deze wijken vaker een beroep op hen wordt gedaan om burenelaties op orde te houden en wooncomplexen en buurten leefbaar te houden.

Samenhang met overlast

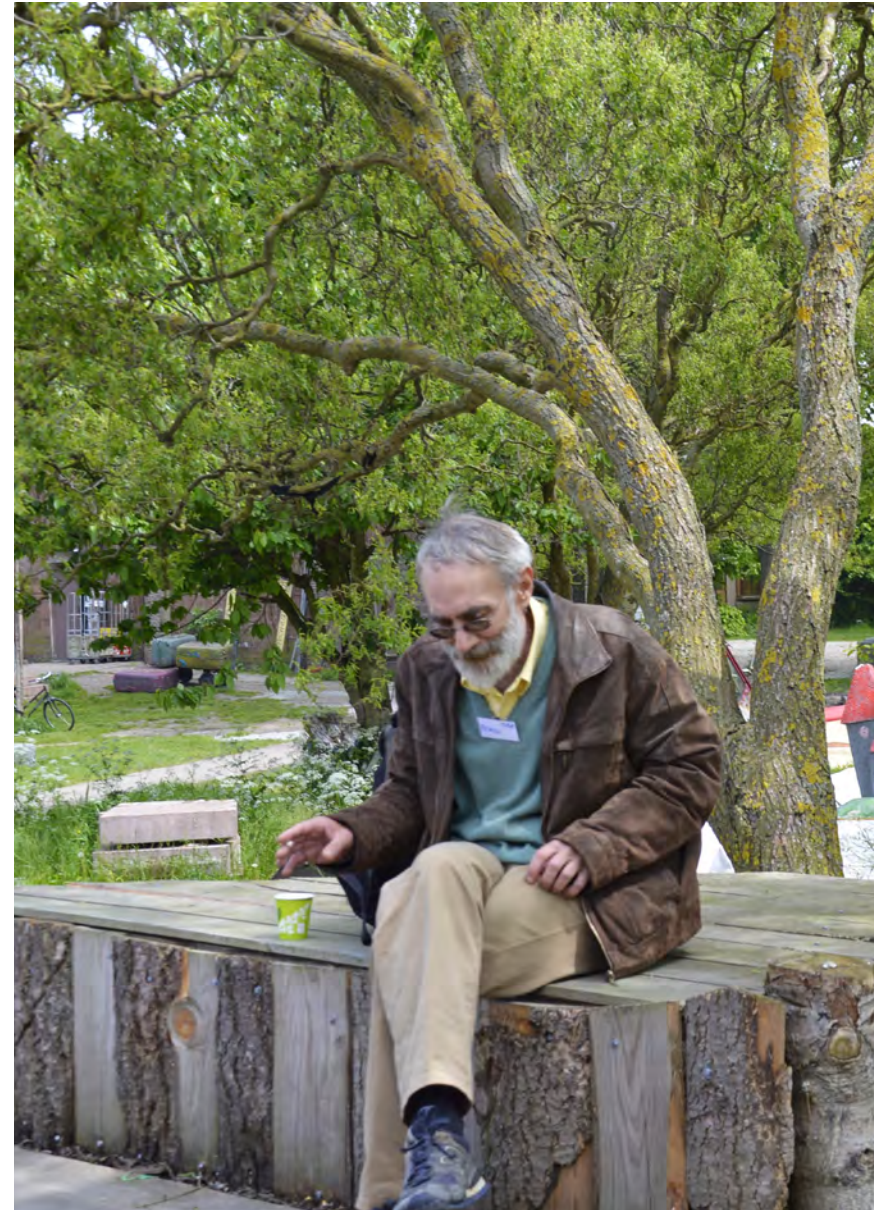
Met de toename van kwetsbare bewoners in een buurt neemt ook de overlast toe. Uit het Rigo-onderzoek blijkt dat de instroom van de laagste inkomens op zichzelf niet het probleem is. Maar wel zodra er ook sprake is van een psychische aandoening, een licht verstandelijke beperking en/of het niet hebben van werk (mensen die overdag thuis zijn, ervaren logischerwijs vaker overlast van elkaar). Er is een directe relatie tussen deze huishoudens enerzijds en de toename van overlast en afgenomen leefbaarheid anderzijds (zie figuur). Dat statistische verband blijft overeind, ook als rekening wordt gehouden met gebruikelijke alternatieve verklaringen, zoals de ontwikkeling van het aandeel goedkope woningen in een buurt.

Begeleiding

Wat valt hieraan te doen? Cruciaal is in ieder geval goede begeleiding vanuit de zorg. Hier is volgens corporaties nog een wereld te winnen, blijkt uit het Rigo-onderzoek. Onderzoek in opdracht van de gemeente Den Haag uit 2011 laat zien dat overlastmeldingen maar zelden te maken te hebben met een pand waar sprake is van begeleid wonen. Door woonbegeleiding wordt structurele woonoverlast voorkomen, omdat eventuele overlast direct wordt opgepakt door de begeleider, die een vertrouwd persoon is voor de betreffende kwetsbare bewoner. Ook bij het zelfstandig wonen met ambulante begeleiding lijkt overlast een minder urgent probleem te zijn. Corporaties ervaren minder vaak (zware) overlast wanneer er korte lijnen met begeleiders zijn. Dit zien we ook terug in het voorbeeld van Housing First.

Oplossingsrichtingen

Voor corporaties tekent zich een urgente opgave af: hoe de negatieve spiraal in corporatiewijken te doorbreken? Er zijn mogelijkheden om de problemen in corporatiebuurten met een zeer lage leefbaarheid beheersbaar te houden, volgens de onderzoekers van Rigo. Uit het onderzoek komt naar voren dat dit mogelijk is door een combinatie van investeren in de kwaliteit van de sociale voorraad, differentiatie in de buurt door de huur- en koopwoningen in verschillende prijsklassen, sturen op de instroom (door screening en door aangepast huurprijsbeleid), afspraken met zorgpartijen over begeleiding bij uitstroom uit de ggz (passende woonvormen, intensieve begeleiding) én met sociaal beheer. Dat vraagt echter wel wat van de corporaties én van de (samenwerking met) andere partijen die in de buurten actief zijn, zoals de gemeente, sociale wijkteams en zorginstellingen.



Nieuwe regels, nieuw speelveld

Veranderingen in wet- en regelgeving zijn van invloed op het werk van woningcorporaties, de samenstelling van de huurdersgroep en de concentratie van kwetsbare huurders in bepaalde complexen en buurten. Deze ontwikkelingen hebben gevolgen voor de opgaven van corporaties en de partijen waarmee zij samenwerken. Wat zijn die nieuwe regels en wat betekenen ze voor corporaties als het gaat om het voorkomen van overlast?

Terug naar kerntaak

Met de komst van de herziene Woningwet (2015) was 'terug naar je kerntaken' het credo voor corporaties. Mede ingegeven door een aantal spraakmakende faux passes van corporaties beperkte de wet de toegestane activiteiten van

corporaties. Het investeren in sociale huurwoningen behoort tot de kerntaak; investeren in bijvoorbeeld koopwoningen of duurdere huurwoningen is moeilijker gemaakt. Bij dergelijke investeringen dient eerst een markttoets plaats te vinden. De markttoets voorkomt dat corporaties commerciële activiteiten kunnen uitvoeren wanneer er marktpartijen voor uitvoering in aanmerking (willen) komen.

Ook zijn er strengere regels gekomen voor investeringen in leefbaarheid. Corporaties mogen jaarlijks gemiddeld maximaal 129,17 euro per woning (prijsspeil 2019) aan leefbaarheid besteden (zie kader). Zij mogen van dat bedrag afwijken als dat in de prestatieafspraken met gemeenten en huurdersorganisaties is vastgelegd. Dat geldt ook voor leefbaarheidsinvesteringen.

Wettelijk verplicht

Woningcorporaties zijn, als alle verhuurders, wettelijk verplicht om in te grijpen als een huurder onrechtmatige overlast in de woonomgeving veroorzaakt. De verhuurder is volgens het Burgerlijk Wetboek verplicht om 'alles' te doen wat redelijkerwijs in zijn macht ligt om de overlast te stoppen, omdat zij een huurcontact met de huurder heeft. Onrechtmatige overlast veroorzaken (dus te veel, te vaak, te lang) in de woonomgeving betekent dat de huurder in gebreke is. Het is overigens niet zo dat woningcorporaties verplicht zijn in het 'woongenot' te voorzien van alle bewoners: dat stond vóór 2003 in de wet, maar omdat woongenot bijvoorbeeld ook te maken kan hebben met een spoorlijn die dicht langs een flatgebouw loopt, is de definitie aangepast.

Investeren in leefbaarheid

De corporatie mag investeren in een schone woonomgeving, de bestrijding van overlast en het bevorderen van de veiligheid rondom haar bezit. Ook mogen zij een bijdrage leveren aan woonmaatschappelijk werk, als dit onder de verantwoordelijkheid gebeurt van maatschappelijke organisaties, of een huismeester in dienst hebben. Niet toegestaan zijn onder meer het hebben van een eigen veiligheidsteam in de wijk of sponsoring (met uitzondering van initiatieven van bewoners die in het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (Btiv) zijn benoemd).

Bron: www.woningmarktbeleid.nl

Investeren in maatschappelijk vastgoed, zoals buurthuizen, opvang voor dak- en thuislozen en wijkbibliotheken, blijft mogelijk, maar moet eveneens verbonden zijn met de eigen huurders. De Autoriteit woningcorporaties heeft aangekondigd hierop te gaan handhaven. De invoering van de herziene Woningwet had tot gevolg dat een deel van corporaties minder investeren in leefbaarheid. Zie ook '[Preventie en draagkracht van de wijk](#)'.

Passendheidsnorm

Corporaties moeten als gevolg van de herziene Woningwet sinds 1 januari 2016 voldoen aan de passendheidsnorm. Deze norm verplicht hen om woningzoekenden met een inkomen onder de huurtoeslaggrens een woning met een maandhuur onder de aftoppingsgrenzen voor de huurtoeslag toe te wijzen (zie figuur). Dat maakt dat huurders betaalbaarder wonen én dat de huurtoeslaguitgaven van het Rijk dalen. Uit de 'Evaluatie passend toewijzen (Platform31, 2017) blijkt dat het huur- en toewijzingsbeleid van corporaties door de komst van deze norm is gewijzigd. Zo bieden corporaties een groter deel van hun woningaanbod aan onder de aftoppingsgrenzen en hanteren zij strengere inkomensvoorwaarden. Als gevolg hiervan is de betaalbaarheid

voor nieuwe huurders met een heel laag inkomen verbeterd, maar hebben woningzoekenden minder vrijheid om zelf te kiezen op welke woningen zij reageren. Ook versterkt de toepassing van de norm de trend dat doelgroepen met een laag inkomen in specifieke buurten en complexen zijn komen te wonen.

Afspraken over wonen met zorg

De herziene Woningwet richt zich op het versterken van de lokale samenwerking tussen corporaties, gemeenten en huurdersorganisaties. Genoemde partijen kunnen via een strakke, jaarlijkse procedure met elkaar prestatieafspraken maken over bijvoorbeeld nieuwbouw, betaalbaarheid en de huisvesting van kwetsbare groepen. Door prestatieafspraken te maken over leefbaarheid is het voor corporaties mogelijk om af te wijken van de gestelde beperkingen in de taakstelling op dit vlak. Dit doen corporaties in toenemende mate. Het gaat daarbij vooral om afspraken over activiteiten die tot doel hebben negatieve effecten op de leefbaarheid te beperken, zoals het ontwikkelen van een gebiedsgerichte aanpak, specifieke overlastaanpak of het verbeteren van de sociale veiligheid. Uit de [Monitor prestatieafspraken](#)



2018 (Companen) blijkt dat gemeenten en corporaties belang hechten aan afspraken over de onderlinge samenwerking. In 94 procent van alle bilaterale afspraken werden in 2017 afspraken gemaakt op het vlak van samenwerking. Het belangrijkste aandachtspunt daarbij was het uitwisselen van informatie.

Thuis wonen met zorg

De herziening van de Woningwet kwam tegelijkertijd met de decentralisaties in het sociaal domein en de al eerder in gang gezette Hervorming Langdurige Zorg, die erop gericht zijn dat mensen met een zorgvraag zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Dit geldt voor kwetsbare ouderen, maar ook bijvoorbeeld voor mensen met een licht verstandelijke beperking en/of psychische aandoening. Corporaties anticiperen hier onder meer op door in de prestatieafspraken oog te hebben voor deze huurders en afspraken te maken over nieuwe woonzorgvoorzieningen, service- en woningaanpassingen voor senioren en te streven naar samenhang tussen wonen met zorg en algemene voorzieningen als winkels, huisarts en apotheek.

Naast een toename in het aantal kwetsbare huurders hebben de decentralisaties ook tot gevolg gehad dat er nieuwe spelers in wijken en buurten zijn gekomen en bestaande lokale overlegstructuren zijn gewijzigd. Sociale wijkteams en/of Wmo-consulenten vormen de toegangspoort tot gemeentelijke voorzieningen. Zij verstrekken informatie, begeleiden mensen en/of verwijzen hen naar passende voorzieningen. En naast de bekende zorg- en welzijnsorganisaties hebben aanbestedingen en de vraag naar specialistische zorg en ondersteuning ertoe geleid dat ook nieuwe aanbieders hun diensten kwamen leveren. Voor corporaties betekent dit dat zij met nieuwe partijen in de wijk kennismaakten en in toenemende mate gingen samenwerken. Het verkennen van elkaars taak en verantwoordelijkheden maakt daar onderdeel van uit. Soms spreken corporaties bijvoorbeeld zorgorganisaties aan, omdat zij vinden dat een huurder te weinig zorg krijgt. Terwijl het vanuit de verantwoordelijkheidsverdeling meer voor de hand ligt de gemeente hierop aan te spreken.

Wet aanpak woonoverlast

Met de invoering van de Wet aanpak woonoverlast (juli 2017) zijn de mogelijkheden voor gemeenten om op overlast te handhaven vergroot. De wet biedt de burgemeester de mogelijkheid gedragsaanwijzingen te geven aan overlastgevers in zowel huur- als koopwoningen. Het vergroot de armslag van gemeenten bij de aanpak van woonoverlast. In de gedragsaanwijzing staat wat de overlastgever moet doen of juist moet laten. Afdwingen van de gedragsaanwijzing kan door het opleggen van een dwangsom of door bestuursdwang. De Algemene Plaatselijke Verordening (APV) bepaalt de grenzen aan de inzet van de burgemeester. Dit maakt het belangrijk voor corporaties om mee te praten over de invulling ervan.

Toekomstige ontwikkelingen

Voor de komende jaren staan er nog een aantal wijzigingen in de steigers die van invloed zijn op de huurders van corporaties. Zo krijgt een deel van de mensen met een ernstige psychiatrische aandoening toegang tot de Wet langdurige zorg (Wlz). Deze zorg kan thuis worden geleverd, maar ook binnen een instelling (zie kader). Daarnaast wordt de Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) vervangen door een tweetal wetten die dwangzorg bij mensen thuis mogelijk maken (zie: www.dwangindezorg.nl).

Toegang tot de langdurige zorg

Mensen die hun leven lang intensieve geestelijke gezondheidszorg (ggz) nodig hebben, kunnen vanaf 2021 toegang krijgen tot de Wet langdurige zorg (Wlz) als zij voldoen aan de bestaande Wlz-toegangs-criteria. Deze zorg kan in een instelling worden geboden, maar ook in de thuissituatie. Voor de mensen waarom het gaat, betekent toegang tot de Wlz dat ze blijvend recht hebben op zorg, terwijl binnen de Wmo beschikkingen voor een of enkele jaren worden verstrekt.

Voor corporaties is het verder van belang dat de functies beschermd wonen en maatschappelijke opvang worden 'doorgedecentraliseerd'. Centrumgemeenten organiseren deze functies nu voor een hele regio, maar vanaf 2021 zijn alle gemeenten hiervoor verantwoordelijk. Per regio wordt bepaald welke vormen van specialistische zorg regionaal worden aangeboden en met welke snelheid de doordecentralisatie plaatsvindt. Deze ontwikkeling maakt dat corporaties in toenemende mate ook in regiogemeenten te maken krijgen met uitstromers uit beschermd wonen en de maatschappelijke opvang, en hierover prestatieafspraken moeten maken.

De inhoudelijke doorontwikkeling is opgenomen in de Meerjarenagenda beschermd wonen en maatschappelijke opvang, dat de ambities bevat voor de komende vier jaar op thema's zoals wonen, cliëntondersteuning, ervaringsdeskundigheid en betrokken omgeving. Corporaties dragen bij door het beschikbaar stellen van betaalbare en passende woningen, samenwerking met zorg en welzijn en het versterken van de draagkracht in wijken en buurten.

Nieuw leidend principe nodig

Naast ontwikkelingen in wet- en regelgeving vraagt zelfstandig wonen met zorg ook om een omslag in denken. Met de huidige vraagstukken die voor ons liggen, zoals overlast, eenzaamheid, is er volgens de Rijksbouwmeester een nieuw leidend principe nodig. Lang is vastgehouden aan de dominante positie van de auto als leidend principe binnen de inrichting van ons land, maar voor een inclusieve samenleving is het belangrijk om de meest kwetsbaren als uitgangspunt te nemen.¹ Om nieuwe vormen van wonen en zorg te stimuleren, schreef de Rijksbouwmeester in 2017 de ontwerpprijsvraag WHO CARES uit. De prijsvraag leidde tot tal van voorbeelden van gemeenschappelijke woonvormen en kleinschalige ontmoetingsplekken in de wijk, en krijgt nu een vervolg: WHO CARES Community of Practice. De Rijksbouwmeester benadrukt in dit proces de rol van corporaties²: "De kennis en expertise van

corporaties kunnen in het belang van de inclusieve stad veel nadrukkelijker worden ingezet. Kijk waar het vastloopt en agendeer dat. Ik weet zeker dat je gehoor krijgt."



¹ www.devernieuwdestad.nl

² Idem.

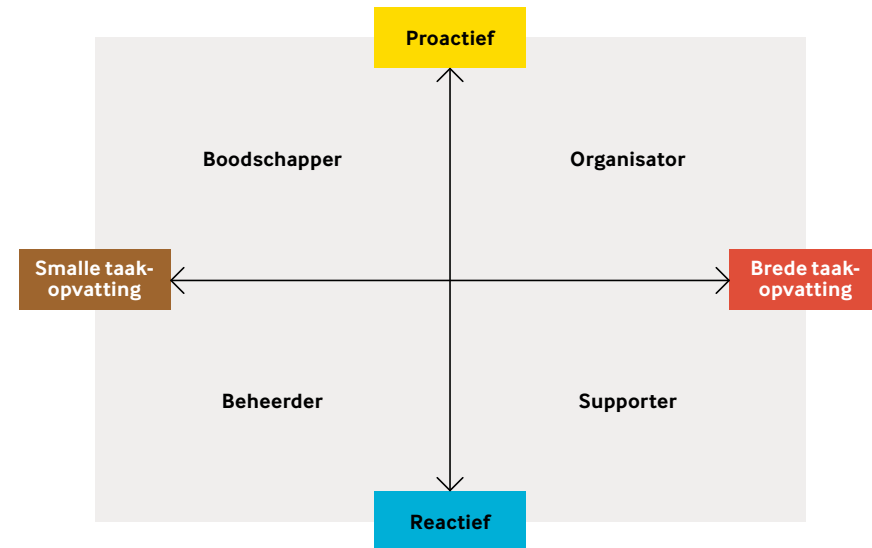
Waar staat uw corporatie?

“Wij zijn een woningcorporatie met goede en betaalbare huizen in prettige buurten, voor mensen met een bescheiden inkomen.” (Wormer Wonen). “Voor iedereen passend en betaalbaar wonen bereikbaar maken op een plek waar je je thuis voelt.” (Accolade). “Wij bouwen aan kansrijke buurten waar mensen zich thuis voelen.” (Portaal)

Sla er de jaarverslagen en websites van corporaties op na. Corporaties voeren dezelfde taken uit, zoals verhuur, onderhoud, sociaal beheer en nieuwbouw. Maar ze verschillen sterk in de interpretatie van hun wettelijke takenpakket, en de manier waarop zij deze uitvoeren. Waar staat uw corporatie? Maakt deze zich hard voor een inclusieve samenleving, kansen voor iedereen, of focust deze zich meer op de kerntaak: het verhuren van sociale woningen?

Om inzicht te krijgen in de positie van corporaties op dit vlak stelden Platform31 en Aedes de positioneringsmatrix leefbaarheid op.

- De horizontale as gaat over het onderscheid in de **taakopvatting** van de corporatie: heeft de corporatie een smalle of brede taakopvatting? Richt de corporatie zich op de huurder die overlast geeft of ervaart, of kijkt het breder naar de problematiek van overlast en probeert het deze ook tegen te gaan door bijvoorbeeld doelgroep- of bezit-breed interventies te plegen?
- De verticale as gaat over de **rol die de corporatie in het (samenwerkings) proces** voor zichzelf ziet: stelt de corporatie zich op proactief of reactief op, meer sturend of volgend? Een proactieve corporatie neemt het initiatief tot nieuwe projecten en betreft daar zo nodig samenwerkingspartners bij. Een reactieve corporatie is zeker bereid tot samenwerking met andere partijen in de wijk, als dat in het belang van de huurders is, maar neemt daartoe niet snel het initiatief.



Per kwadrant zien de corporaties er als volgt uit:

- Bij een 'beheerder' staat het verhuur, onderhoud en nieuwbouw van woningen centraal. De beheerder investeert weinig in sociaal beheer. Bij woonoverlast gaat de corporatie uit van een minimale aanpak. De corporatie stelt zich terughoudend op als zij wordt betrokken bij bewonersproblematiek en kiest bij voorkeur 'zonder inmenging' tot welke acties ze overgaat. Voorbeeld: als de burgemeester ontruiming nodig vindt, dan moet de corporatie daarvoor haar eigen instrumentarium inzetten.
- De 'supporter' vindt naast verhuur, onderhoud en nieuwbouw van woningen sociaal beheer een belangrijke taak van een corporatie. De supporter wil woonoverlast niet alleen aanpakken, maar zet ook stappen om overlast te voorkomen. De supporter is bereid om bij te dragen aan

initiatieven van andere partijen in de wijk, maar zal zelf niet snel met een initiatief komen. De burgemeester of het sociale wijkteam is als eerste aan zet. Voorbeeld: als de burgemeester ontruiming nodig vindt, treedt de corporatie in overleg over wenselijkheid en de wijze waarop acties afgestemd kunnen worden.

- De 'boodschapper' gaat, net als de beheerder, uit van een minimale aanpak in het geval van overlast, maar zet zich wel in om problemen lokaal, regionaal of landelijk te agenderen. Denk bijvoorbeeld aan het aanklaarten van gebrek aan zorg voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. Voorbeeld: als de corporatie overlast als gevolg van verward gedrag vermoedt, vraagt zij het (sociaal) wijkteam om actie te ondernemen.
- Tot slot is er de 'organisator'. Deze corporatie ziet een taak voor zichzelf waar het gaat om het realiseren van een inclusieve samenleving. Bij overlast richt de corporatie zich niet alleen op de overlastgever en klager, maar kijkt ook naar wat de corporatie, in samenwerking met andere partijen, tegen overlast kan doen. Voorbeeld: om overlast te voorkomen, werkt de corporatie samen met zorgorganisaties aan nieuwe woonvormen voor huurders die verward gedrag kunnen vertonen.

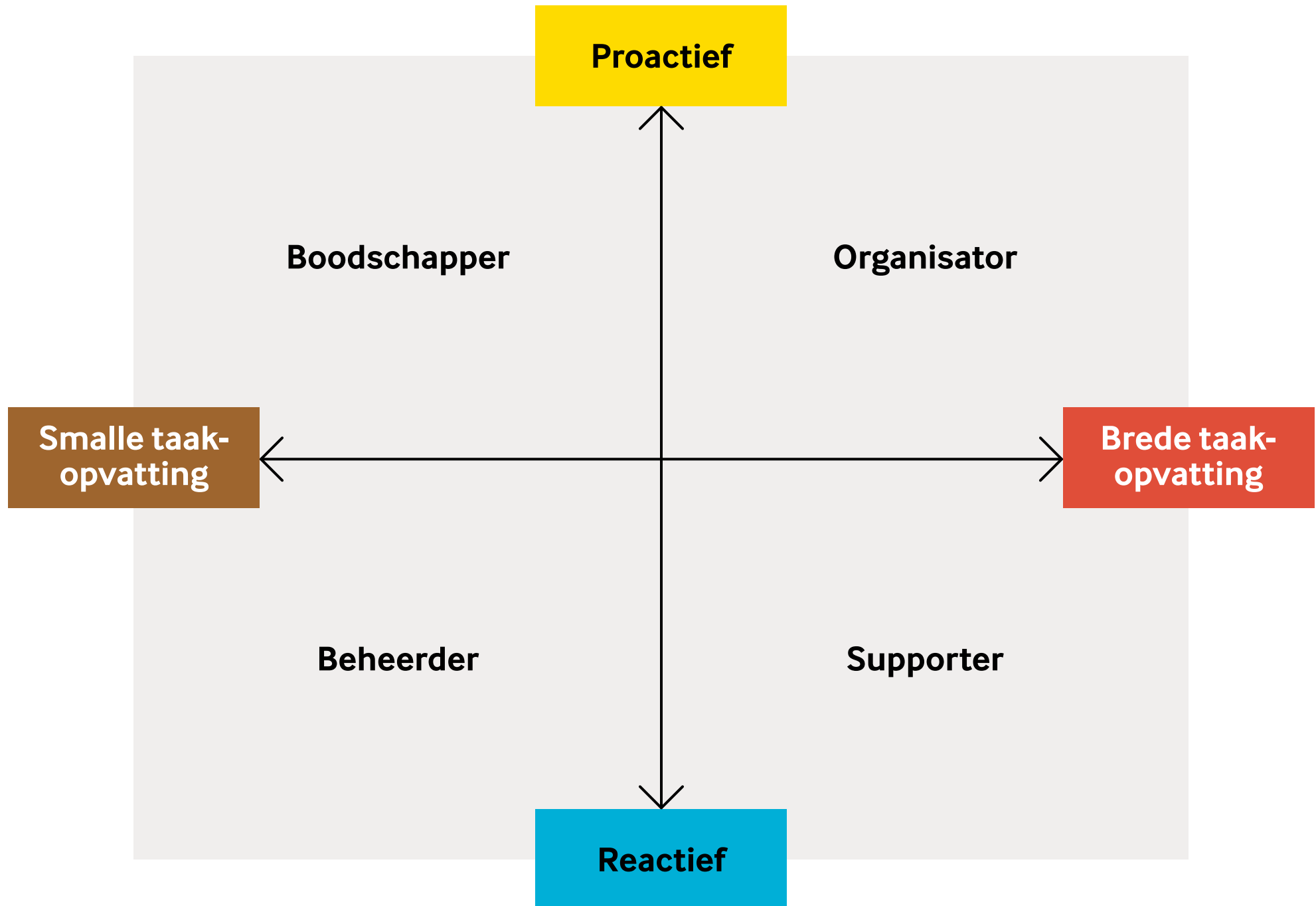
Deze matrix kunt u gebruiken in strategische discussies over (het voorkomen van) woonoverlast. Door de reikwijdte van de matrix is deze ook waardevol wanneer u aan de slag wil met de eigen positie waar het gaat om leefbaarheid.

Aan de slag!

Op strategisch niveau kan de positioneringsmatrix, ook in de samenwerking met andere partijen, bijdragen aan helderheid over de eigen positie. Waar staat uw corporatie voor en hoe wordt daarbij aangekeken tegen de samenwerking met andere partijen? Plot uw corporatie in de matrix. Tot welke vragen leidt dit? En wat betekenen de antwoorden? Is er een verschil tussen de visie van de organisatie en de dagelijkse praktijk? Of neemt uw corporatie verschillende rollen aan in verschillende buurten of complexen? Waar hangt dit vanaf? Zijn het toevalligheden, zoals een 'actieve zeer betrokken mede-



werker', of vraagt elke buurt/complex een andere rol van u als corporatie? Ga met uw collega's of met uw samenwerkingspartners in de wijk in gesprek over de positie van uw organisatie in de matrix en krijgt scherp waar u staat als het om leefbaarheid gaat.



2 Samenwerking



Samenwerking in de wijk

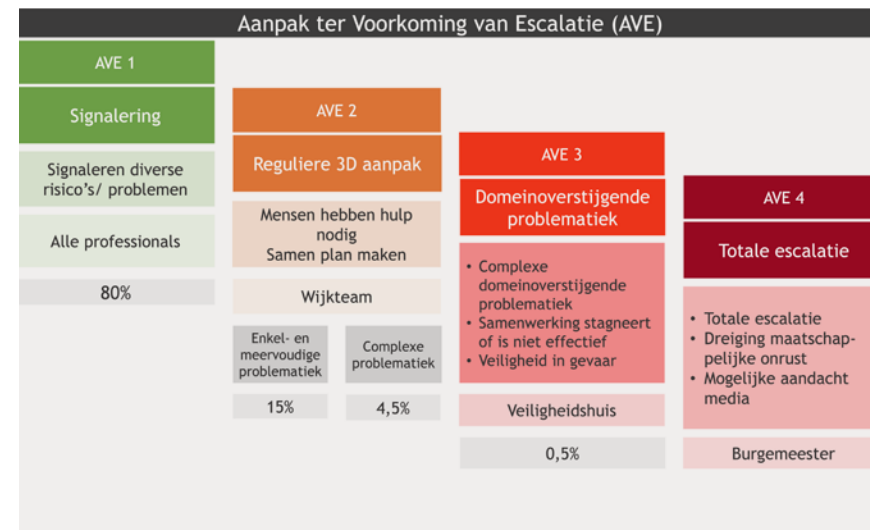
Zelfstandig wonen voor (zeer) kwetsbare mensen met een psychische kwetsbaarheid is niet nieuw. Zo woont bijvoorbeeld het merendeel van de mensen met een ernstige psychiatrische aandoening zelfstandig (76%) of begeleid zelfstandig (12%). De meesten onder hen leven een rustig leven, zonder dat anderen daar overlast van ervaren. Maar het komt ook voor dat een huurder als gevolg van zijn problemen herrie maakt, zijn woning laat vervuilen of agressief gedrag vertoont. Dergelijke overlast kan een corporatie niet alleen oplossen, het vraagt om samenwerking met gemeente, zorgorganisaties en soms ook politie.



Bron: Corporatiemonitor Personen met verward gedrag (Aedes, 2017)

Aanpak Voorkomen Escalatie

Hoe geef je de samenwerking vorm rondom huishoudens met oplopende problematiek? Wie heeft de regie als problemen groter worden en wanneer is opschalen (of juist afschalen) nodig? Om dit te bepalen ontwikkelde de gemeente Leeuwarden de Integrale Aanpak ter Voorkoming van Escalatie (AVE-aanpak) die door andere gemeenten navolging heeft gekregen. Het doel van deze aanpak is het tijdig opschalen van hulpverlening en het doorbreken van eventuele stagnaties in de samenwerking. De aanpak maakt helder wie de regie heeft bij (dreigende) escalatie van problemen en wanneer opschalen nodig is. Afspraken hierover leggen samenwerkingspartijen onder regie van de gemeente vast in een convenant.



Bron: Aanpak voorkomen escalatie (Gemeente Leeuwarden en Netwerk Directeuren Sociaal Domein, 2015)

AVE heeft een opschalingstructuur en bestaat uit vier fasen (zie figuur). In elke fase neemt het regievermogen van de burger af. Bij groen heeft de burger totale regie. Bij oranje is aanvulling of ondersteuning nodig en ligt de regie bij het sociaal wijkteam. Bij rood en donkerrood is, in het belang van de burger en de veiligheid, overname van de regie noodzakelijk. De regie ligt dan respectievelijk bij de Zorg- en Veiligheidshuizen of bij de burgemeester. Opschalen naar een hoger niveau, met name het opschalen naar het Zorg- en Veiligheidshuis, kan ook ingezet worden als pressiemiddel om een doorbraak te creëren bij langlopende casussen.

Als huisvester van kwetsbare groepen krijgen ook corporaties te maken met de AVE-aanpak. Medewerkers signaleren risico's of problemen, melden dit aan het (sociaal) wijkteam of (afhankelijk van de situatie) de politie, delen informatie over het huishouden en maken onderdeel uit van het plan van aanpak. In Eindhoven is de aanpak in 2018 herzien en vastgelegd in een convenant dat in januari 2019 is ondertekend. Woningcorporatie Woonbedrijf was erbij betrokken (zie [pagina 21](#)).

Procesaanpak rondom verward gedrag

AVE is een van de modellen om samen te werken aan een sluitende aanpak rondom mensen die zorg nodig hebben. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het organiseren ervan. Op advies van het Schakelteam Personen met Verward gedrag bestaat de aanpak uit negen bouwstenen: van signaleren en melden tot het bieden van passende zorg en ondersteuning (zie figuur). Voor corporaties is het belangrijk dat de aanpak regionaal leidt tot een duidelijk meldpunt voor overlastsituaties door mensen met verward gedrag, waarna actie wordt ondernomen en één partij de regie heeft. Hierdoor kunnen corporaties bij signalen van verward gedrag makkelijk het stokje overdragen aan de daartoe aangewezen zorgpartij.

Negen bouwstenen aanpak personen met verward gedrag



Bron: Schakelteam personen met verward gedrag



Tip! Wilt u weten hoe de aanpak personen met verward gedrag in uw gemeenten ervoor staat? Check dan de [Monitor Verward Gedrag](#). Per regio staat hier per bouwsteen beschreven hoe de aanpak eruitziet en wat de stand van zaken is.

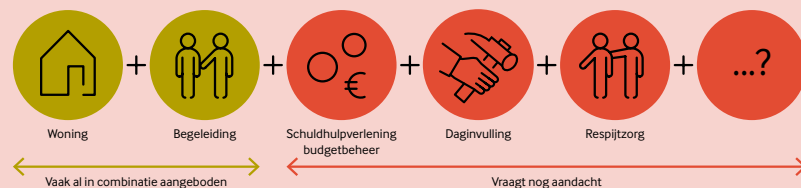
Doelgroepbenadering

Het maken van (prestatie)afspraken rondom specifieke doelgroepen kan bijdragen aan preventie van overlast. Bij de uitstroom vanuit beschermd wonen en maatschappelijke opvang worden op individueel niveau afspraken gemaakt over eventuele ambulante begeleiding. Bijna driekwart van de

woningcorporaties maakt afspraken over de te bieden ggz-begeleiding, de helft ook over de duur van deze begeleiding volgens de corporatiemonitor (Aedes, 2017). Mensen met psychische problematiek hebben echter vaak meer nodig dan alleen een woning en ambulante begeleiding; zij hebben behoefte aan een integraal arrangement (zie kader).

Integraal arrangement

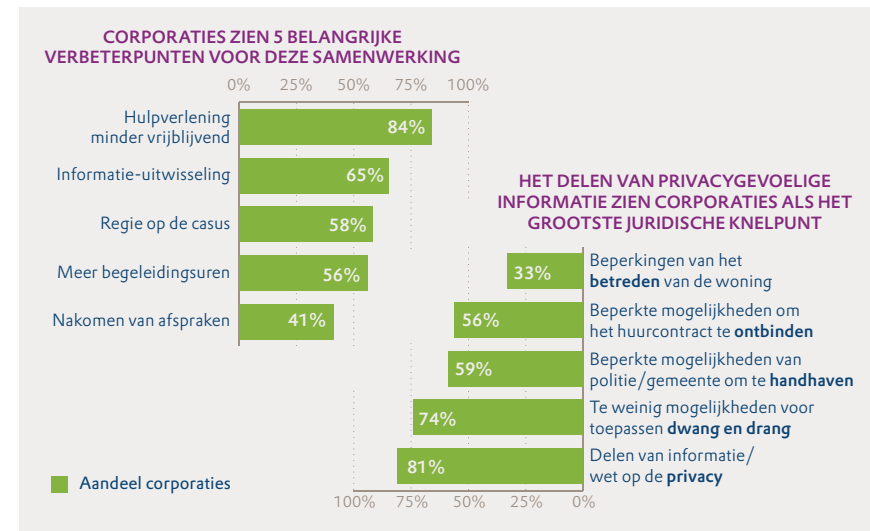
In het beschermd wonen en de maatschappelijke opvang krijgen cliënten een totaalaanbod. Dit bestaat onder meer uit woonruimte of een slaapplek, begeleiding, 24-uursaanwezigheid van zorg en een daginvulling. Wanneer iemand weer op zichzelf gaat wonen, heeft hij/zij behoefte aan dezelfde typen ondersteuning. Om die reden werken steeds meer gemeenten met het aanbieden van een integraal arrangement, waarbij naast begeleiding ook afspraken worden gemaakt over budgetbeheer, schuldhulpverlening, het opbouwen van sociale netwerken en een zinvolle daginvulling. Om dergelijke integrale arrangementen aan te kunnen bieden zijn op uitvoerend niveau afspraken nodig tussen gemeenten, corporaties en zorgorganisaties, die bestuurlijk geborgd zijn.



Bron: Zelfstandig wonen na beschermd wonen of opvang – Lessen uit het experiment Weer thuis in de wijk (Platform31, 2018)

Samenwerken: goede bedoelingen is niet genoeg

Dat samenwerking tussen corporatie, gemeente en zorgorganisaties nodig is om overlast door huurders met een zorgvraag aan te pakken of te voorkomen, staat buiten kijf. Het is een opgave die géén van de partijen zonder de ander kan adresseren. Tegelijkertijd hebben we te maken met verschillende partijen die bij deze opgave ieder hun aandeel, belangen en visie hebben die niet noodzakelijkerwijs gelijk oplopen. In de praktijk zien corporaties duidelijke verbeterpunten voor de samenwerking (zie grafiek). Vaak ondanks de beste bedoelingen. Een gestructureerde aanpak, zoals de AVE-aanpak, is behulpzaam bij het verbeteren van de samenwerking rondom kwetsbare huurders. Dat geldt ook voor instrumenten, zoals het Datalab Zaanstreek Waterland en de cliënt maps. Deze maken inzichtelijk wat aandachtspunten in de samenwerking zijn.



Bron: Corporatiemonitor Personen met verward gedrag (Aedes, 2017)

Succesfactoren aanpak woonoverlast

- Leg de samenwerking tussen gemeente, politie, Openbaar Ministerie, corporatie en zorg goed vast (eventueel in een samenwerkingsconvenant).
- Maak duidelijke werkafspraken; schrijf een interventieplan waarin wordt aangegeven wie wat wanneer doet.
- Zorg voor een eenduidig registratiesysteem; maak afspraken over de wijze van registreren.
- Vroege signalering overlastproblemen; De meeste overlast begint als iets kleins. Creëer een adequaat meldsysteem zodat je kan ingrijpen voordat het uit de hand loopt.
- Ga op zoek naar de kern van het probleem. Bij de melder, maar ook bij de overlastveroorzaker (hoe gaat het met u? wat kunnen we voor u doen?).
- Betrek de hulpverlening in een vroeg stadium.

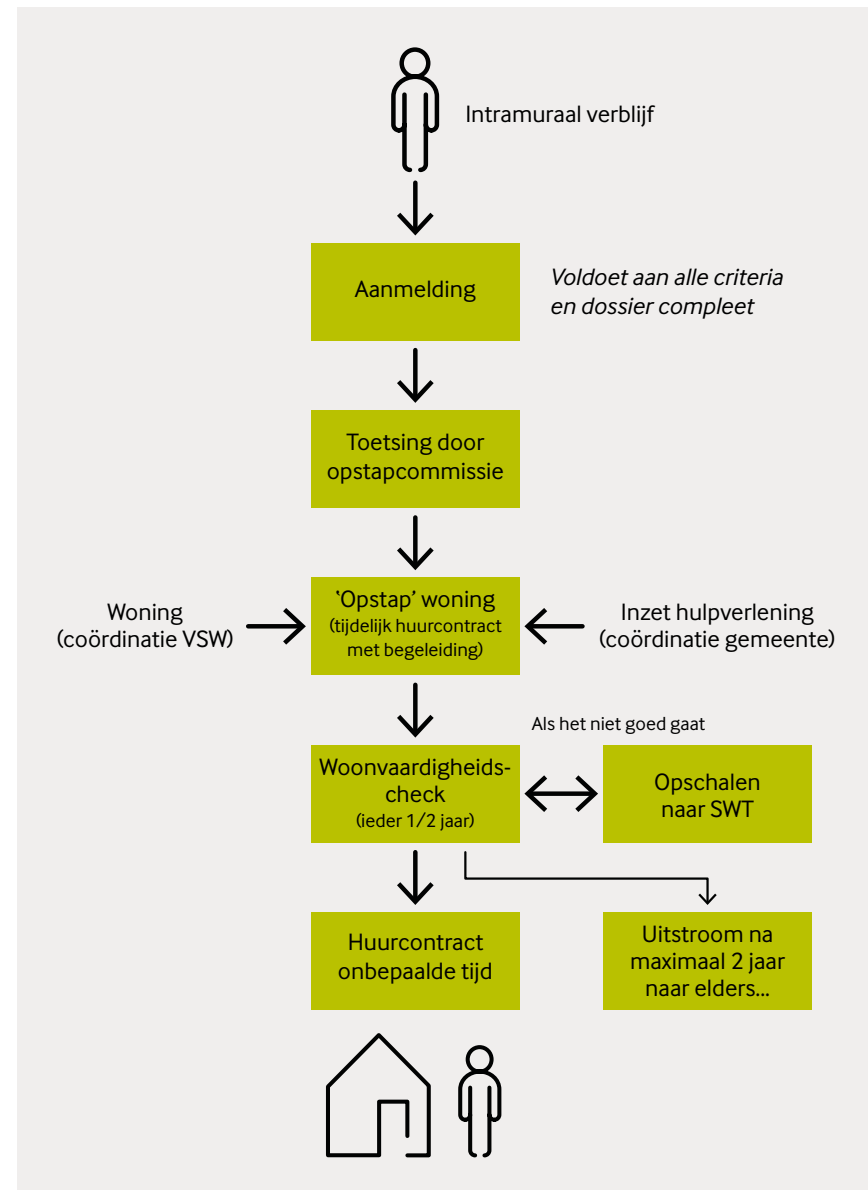
Bron: <https://www.hetccv-woonoverlast.nl/woonoverlast>

Samen aan de slag met leefbaarheid

Soms verzochten woningcorporaties dat zorgorganisaties zich alleen maar richten op hun cliënten, en niet op de woonomgeving. Om daar wat aan te doen, vroeg woningcorporatie de Alliantie in najaar 2018 drie zorgorganisaties om een visie te formuleren op de wijze waarop de leefbaarheid in een bepaald complex kan worden verbeterd. De directe aanleiding hiervoor was de renovatie van het complex. De verwachting was echter dat het ook bij zou dragen aan vernieuwing van de samenwerking. Zorgorganisatie Philadelphia, werkzaam voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking, kwam als winnaar uit de bus. De organisatie was al bezig met visie op samenleven in een wijk volgens het concept 'Mooi leven' waarbij gelijkwaardigheid van cliënten, hun ouders, begeleiders en bewoners gelijk staat. Hierbij speelde een communitybuilder ook een belangrijke rol. Voor Philadelphia was het een voorwaarde dat de gemeente Almere ook betrokken zou zijn. Begin 2019 werken de drie partijen gezamenlijk aan de nadere uitwerking. De uitvoering volgt later dit jaar. De intentie daarbij is dat de partijen gezamenlijk voor de financiering zorgen.

Apeldoorn: De Opstapregeling

In Apeldoorn bestaat een 'opstapregeling' voor uitstromers uit beschermd wonen en opvang, waarin de regie en monitoring van individuele gevallen gecentraliseerd is geregeld. Zorginstanties melden potentiële uitstromers aan bij een opstapcommissie, die besluit of de cliënt eraan toe is om door te stromen. Als dat zo is, levert een van de betrokken corporaties een woning. Corporaties hebben afgesproken binnen een half jaar een woning te leveren. Iedereen die via de commissie uitstroomt krijgt een tijdelijk huurcontract en minstens twee jaar begeleiding. Na maximaal twee jaar wordt het tijdelijke contract omgezet naar een vast huurcontract op naam van de cliënt – mits er geen problemen zijn. Elk half jaar is er een check op woonvaardigheden: loopt alles goed? De gemeente staat garant voor een beschikking 'beschermd wonen' als het misgaat, zodat een terugvaloptie mogelijk is. Hierbij geldt wel dat in de praktijk de ruimte in beschermd wonen beperkt is, waardoor heropname in een beschermd wonen-complex niet altijd per direct mogelijk is.



Interview

Een veilig woongevoel is niet vanzelfsprekend



Net als bij andere corporaties merkten medewerkers van woning-corporatie Woonbedrijf (Eindhoven) dat de afgelopen jaren het aantal mensen met een zorgvraag in de wijk is toegenomen. Een deel van deze mensen veroorzaakt soms overlast als gevolg van hun aandoening en ook kunnen ze een gevaar vormen voor zichzelf of hun omgeving. “Woonbedrijf komt dan in actie”, vertelt Koj Koning, districtsmanager bij Woonbedrijf. “Maar als corporatie kunnen en doen we dat niet alleen.”

Is de problematiek van mensen met verward gedrag in de wijk toegenomen?

“Als corporatie kregen we vragen over het aantal huurders met verward gedrag in onze buurten, maar we registreren dit niet eenduidig. Om toch een antwoord op deze vraag te kunnen geven, doen we nu eenmaal per jaar een uitvraag onder onze medewerkers. Zij zijn bekend met hun huurders en kunnen aan de hand van enkele criteria zo opsommen wie verward gedrag vertoont. Sommige medewerkers hebben de indruk dat het dezelfde aantallen zijn, maar dat hun problematiek complexer is. Veel medewerkers ervaren een toename. Niemand een afname. De gemeente geeft op basis van landelijke cijfers aan dat het aantal verwarde personen 1 procent van alle inwoners zou zijn. Dat zou neerkomen op 2.296 inwoners. In ons bezit gaat het volgens onze cijfers om circa 110 huishoudens op een totaal van zo’n 32.000 woningen (= 0,3%).”

Wat doen medewerkers wanneer zij verward gedrag signaleren?

“Binnen Woonbedrijf werken wij gebiedsgericht. Een medewerker heeft een of meerdere buurten in beheer, met in totaal circa 1.000 huishoudens. In een team van drie personen – een klantbeheerder, een senior klantbeheerder en een gebiedsbeheerder – werken die samen aan de verhuur, de incasso, de aanpak van overlast, maar ook het opstellen van een buurtvisie en het onderhouden van netwerken in die buurt. Daardoor zijn de lijntjes kort en kunnen zij signalen van verward gedrag sneller ontdekken. Als iemand niet betaalt, gaat de medewerker langs en kijkt dan meteen of er meer aan de hand is. Onze medewerkers schakelen snel met de hulpverlening wanneer ze denken dat het niet oké is met een huurder. Snel schakelen is belangrijk, want wij blijven de verhuurder. We willen niet dat medewerkers aandoeningen gaan diagnosticeren en zelf psychische ondersteuning gaan bieden.”

Hoe gaat de corporatie om met de verdeling van deze groep huurders over het vastgoed?

“We kijken bij de verhuur van woningen aan mensen met potentieel verward gedrag wel naar het absorptievermogen van de omgeving. Volkshuisvesting is een vak, de computer kan het niet doen. Je moet goed kijken wat past en wat werkt. Dan kan het zijn dat je zegt dat je bij een bepaalde straat voorzichtig moet zijn, anders is het teveel. Het gaat om herkennen van het kantelpunt: wanneer is de wijk verzadigd? Gelukkig is de gemeente hier ook aanspreekbaar op. Bij het opstellen van buurtvisies kijken we nu – naast ruimtelijke

aspecten – naar veiligheid en bespreken we hoe we het absorptievermogen van een wijk kunnen oprekken. Dat doen we liever dan wijken op slot zetten.”

Hoe verloopt in Eindhoven samenwerking rondom woonoverlast?

“Binnenkort gaan we een nieuw woonoverlastconvenant ondertekenen waarin de nieuwe samenwerkingsafspraken tussen gemeente, corporaties en zorgorganisaties staan. Het is de lokale uitwerking van de AVE-aanpak. In het convenant staat ook wie welke taak heeft in de begeleiding van mensen met verward gedrag. De samenwerking is georganiseerd van buurtbemiddeling tot en met het Veiligheidshuis (netwerksamenwerking van strafrecht- en zorgketen en gemeenten, gericht op het terugdringen van overlast, huiselijk geweld en criminaliteit). Bij duidelijke signalen van verward gedrag nemen onze medewerkers nu contact op met WJleindhoven (de lokale wijkteams), ook bij crisissituaties. Dat loopt op zich goed, maar er blijven situaties die onopgelost blijven. “Je kunt het als corporatie, de generalist van het wijkteam én de betrokken medewerker van de ggz met de familie eens zijn dat een dementerende vrouw opgenomen moet worden, omdat zij regelmatig het gas open laat staan en over de galerij dwaalt. Maar de schouwarts kijkt alleen naar die individuele mevrouw, niet naar haar omgeving, en zegt dan toch dat mevrouw het beste af is in de eigen omgeving. De familie en burens blijven dan bezorgd en hebben het gevoel dat het eerst echt mis moet gaan, voordat er wordt ingegrepen.”

“En hopelijk helpt de verbeterde samenwerking vanuit het convenant ook tegen het *privacy-spook*; dat zegt dat de hulpverlening niets mag delen met de corporatie of de burens. Alsof het nodig is om informatie te delen met de burens! Zij zijn vaak de eersten die het doorhebben wanneer iemand met ernstige problematiek naast hen komt wonen. Bij iemand met pedofilie wordt een *circle of support* samengesteld, maar bij iemand met een psychische aandoening is er niet automatisch een Buurtcirkel. Die rol krijgen de burens, zonder dat ze erom gevraagd hebben, vanzelf.”



Welke rol spelen andere huurders in het overlastverhaal?

“Bewoners vragen we om bij woonoverlast eerst zelf in gesprek te gaan met de andere huurder en daarbij eventueel gebruik te maken van buurtbemiddeling. Sinds een paar jaar kunnen bewoners overlastmeldingen doen via een woonoverlast-app. Hierin kunnen zij op elk moment melding maken van overlastsituaties en daar foto's, filmpjes en geluidsfragmenten aan toevoegen. De meldingen worden uitgezocht en waar nodig wordt actie ondernomen. Een goed dossier van de overlast heb je nodig om goed voorbereid de stap naar de rechter te kunnen maken daar waar dat nodig is. De woonoverlast-app en ook persoonlijke meldingen bij Woonbedrijf helpen daarbij zeer.”

“Daarnaast werken we preventief. Het Woonbedrijf Buurtfonds gebruiken we om het sociale weefsel in de wijk gezond te houden. Huurders kunnen bij het fonds een aanvraag indienen. Daarbij haken dan social designers aan. Zij kijken anders en stellen andere vragen. Ze krijgen dus ook andere antwoorden dan de gemeente of wij zouden krijgen. In Burghplan hebben we een project gedaan rondom onveiligheidsgevoelens van bewoners (zie kader). Het heeft geleid tot meer inzicht in de problematiek en de emoties die er heersen en levert nog altijd een haakje voor gesprekken met bewoners. We zijn nu op zoek naar de volgende stap.”

Bijzondere burens, Burghplan

Bewoners uit de wijk Burghplan voelden zich onveilig, maar veel onveiligheid was er niet volgens de cijfers. Waar kwam dat gevoel dan vandaan? In opdracht van Woonbedrijf vroeg Studio 1:1 het aan de bewoners. Ze zoomden daarbij in op de mensen in de wijk en hun verhaal, maar keken ook naar de grotere maatschappelijke vraagstukken. Uit de verhalen werd duidelijk dat een deel van het onveilige gevoel voortkomt uit de beelden over hun medewijkbewoners, hun burens. Burens waar mensen zich wat ongemakkelijk bij voelen, die zich door hun psychische kwetsbaarheid 'anders' gedragen.

De oplossing? De ervaringen uit de wijk zijn in 2016 in beelden en verhalen vastgelegd in een publicatie. In 2018 kreeg het project een zichtbaar vervolg in de buurt. Alledaagse straatelementen zoals een bankje, zebrapad, fietsenrek en boomsteun kregen een bijzondere opvallende vorm en er kwamen pakkende teksten bij. Bij de straatelementen gingen we in gesprek met buurtbewoners over het lastige onderwerp 'Bijzondere burens'.



Tip! Wat zijn uw antwoorden op de vragen die aan woningcorporatie Woonbedrijf zijn gesteld? Woonbedrijf had niet 'ineens' de AVE-aanpak. Daar is stap voor stap hard aan gewerkt. Hoe ver is uw organisatie in dit proces? Welke stappen zijn genomen, en wat kunt u nog doen om de samenwerking te verbeteren? Op welke onderdelen in de samenwerking heeft u behoefte aan meer helderheid?

Interview

Direct een huis, opmaat voor overlast?

Housing First is in Nederland in opkomst. In Amsterdam kreeg in 2018 de duizendste cliënt eerst een woning en daarna intensieve begeleiding. De aanpak blijkt succesvol en wordt op steeds meer plaatsen in Nederland toegepast. Wat kunnen we leren van Housing First voor het omgaan met overlast in de wijk? Een interview met Valerie Boogaard van Discus, onderdeel van HVO Querido, en Krista Bosman van woningcorporatie de Alliantie.

Waar bij andere methoden de behandeling voorop staat, staat bij Housing First de huisvesting op de eerste plaats. Na de huisvesting volgt intensieve begeleiding die gericht is op het behouden van de woning door onder meer te werken aan eigen regie, het denken in kansen en het bereiken van zelf gestelde doelen. “We zien dat de woning rust geeft en dat is belangrijk voor hun herstel”, zegt Bosman. Klanten ervaren de woning als een veilig thuis en willen dat niet kwijt. De woning levert daarmee een extra intrinsieke motivatie op om te werken aan herstel.

Drie voorwaarden voor een huis

Housing First is in eerste instantie bedoeld voor mensen die om een of andere spaak lopen in het systeem van 24-uuropsvang, maatschappelijke opvang en begeleid wonen. Het gaat om dak- en thuislozen met meervoudige problematiek (lichamelijk, psychisch en verslaving). Om te worden gehuisvest moeten zij aan drie voorwaarden meewerken: huur betalen, zich begeleidbaar opstellen en geen overlast veroorzaken. “Vooral die laatste voorwaarde is een uitdaging. De huur regelen we via budgetbeheer en voor begeleiding staan klanten wel open. Maar overlast is lastig. Veel klanten hebben voor langere tijd

op straat gewoond of in een 24-uurs voorziening. Zij hebben andere normen en waarden gekregen en weten niet altijd wat overlast is”, aldus Boogaard. Bosman vult aan: “In de beginperiode gaat soms een en ander mis door andere normen en waarden. Dan zijn wat extra gesprekken nodig. Maar we zijn blij als er een zorgorganisatie bij betrokken is, dan weet je dat er wordt gewerkt aan herstel. Situaties met huurders die overlast veroorzaken en geen zorg krijgen, zijn soms uitzichtloos: Wat nu? De samenwerking met zorg is voor ons als corporatie erg belangrijk.”

Overlast vóór zijn

Het voorkomen van overlast is van groot belang voor het slagen van Housing First. Boogaard: “Al bij het aanbieden van de woning gaan we aan de slag met het thema overlast. We zorgen ervoor dat er altijd een corporatiemedewerker aanwezig is bij het aanbieden van de woning. Die medewerker geeft dan uitleg over de woning, maar ook over het belang geen overlast te veroorzaken. Daarna geeft de begeleider uitgebreid uitleg over woonvaardigheden aan de hand van het boekje ‘Oh ja, de burens...’. We stellen dan vragen als: hoe ga je om met je burens, op welke tijdstippen zou jij stofzuigen en hoe zit het met aanloop van vrienden? Doordat klanten heel blij zijn met de woning reageren ze heel positief op dit soort vragen. Maar dat is geen garantie voor de toekomst. Woonvaardigheden blijven onderwerp van gesprek in de begeleiding van de klant, en ook in de eventuele contacten met burens en corporaties. We blijven klanten op het hart drukken dat een kans op een beter leven voor hen niet de kwaliteit van leven voor de burens omlaag moet trekken. Dat werkt ook positief: klanten voelen zich daardoor gelijkwaardig aan de burens.”



Eerst checken, dan actie

HVO Querido heeft sinds 2015 een overlastprocedure die gevolgd wordt wanneer er klachten binnen komen via het Centraal Punt Overlast in Amsterdam, de corporatie of de buren. “Dan maken we altijd eerst een analyse van de situatie: Is de klant zich bewust van de overlast? Begrijpt deze de klacht? Soms heeft een klant niet beseft dat zijn gedrag onprettig is voor anderen. Lastiger is het wanneer de klant het niet eens is met de klacht. We gebruiken dan wel eens filmpjes waarop meerdere mensen aangeven wat ze van een bepaalde situatie vinden. De klant ziet dan dat het niet alleen een mening van de buren is, maar dat meerdere mensen die mening zijn toegevoegd. Dat helpt om in te zien dat een verandering van gedrag belangrijk is.”

De volgende stap is het opstellen van een plan van aanpak. De klant beschrijft hierin hoe hij het probleem gaat oplossen. Naast het stoppen van het overlastgevend gedrag kan het dan ook gaan om bijvoorbeeld een excuusbrief voor de buren. “De begeleider gaat ook zelf naar de buren toe en legt uit welke stappen zijn ondernomen en hoe de klant van plan is het probleem te gaan oplossen. Daarbij geeft de begeleider aan dat buren altijd kunnen bellen als er problemen zijn. Het herstellen van het contact en vertrouwen is erg belangrijk. Daar investeren we veel in.”

Overlastblog geeft inzicht

Wanneer een klant meerdere malen overlast heeft veroorzaakt, organiseert HVO Querido een minizorgconferentie rondom een klant. Samen met de corporatie, buurtregisseur, de buren, de begeleiders en de klant zelf wordt dan een plan van aanpak gemaakt. “We bespreken dan ook hoeveel rek er nog is in de buurt. Krijgt iemand nog een kans of is de maat vol? Bij escalatie kan een overlastblog een onderdeel zijn van het plan. In dit blog schrijft de begeleider elke dag de stand van zaken en deelt deze eenmaal per week met de betrokken corporatiemedewerker. “Door kleuren te gebruiken zijn de ontwikkelingen snel zichtbaar. Als het goed gaat met de klant, dan is de tekst groen. Bij een klacht over bijvoorbeeld een paar voetstappen midden in de nacht



maakt de begeleider de tekst oranje maar bij veel lawaai 's nachts rood. Het blog helpt ons om de corporatie goed te informeren en samen tijdig actie te ondernemen.”

Snel handelen

“Proactief handelen vinden we vanuit HVO Querido belangrijk. We steken veel energie in het leren herkennen van signalen van potentiële overlast,” aldus Boogaard. Om die reden heeft HVO Querido een toolkit voor medewerkers ontwikkeld vol inspirerende aanpakken en tips. Boogaard: “We stimuleren medewerkers om alert te zijn op eventuele signalen en snel te handelen. Soms voel je dat er iets niet oké is bij een klant. Vraag de klant dan of er overlast is geweest en als die ontkent, check het dan bij de corporatie. Op die manier kan echte overlast worden voorkomen. Dat is voor iedereen belangrijk.”

Housing First in Nederland

Housing First is in de Verenigde Staten ontwikkeld en door Discus Amsterdam (onderdeel HVO Querido) in 2006 in Nederland geïntroduceerd. Dit jaar (2018) viert HVO Querido dat 1.000 cliënten via deze weg zijn geholpen. In Amsterdam is Housing First inmiddels de basis van het gemeentelijk beleid geworden: per jaar wordt 30 procent van de vrijgekomen sociale huurwoningen in de hoofdstad aan kwetsbare groepen toegewezen, waarbij een derde via Housing First wordt aangeboden. Corporaties spelen dan ook een belangrijke rol bij Housing First. De Alliantie in Amsterdam was de eerste corporatie in Nederland die bij Housing First was betrokken. Inmiddels doen alle Amsterdamse corporaties mee en zijn er ook in andere gemeenten corporaties te vinden die meewerken aan deze werkwijze. Op de website van Housing First Nederland staat een film over Housing First voor corporaties en ook zijn daar voorbeeldcontracten te vinden.



De wijk-GGD'er, verbinding tussen zorg en veiligheid

Bij overlast door een huurder met verward gedrag is passende hulp niet altijd voorhanden. Het ontbreken van een verbindende schakel tussen zorg en veiligheid is hier soms de oorzaak van. Om dit gat te vullen, stellen steeds meer gemeenten een wijk-GGD'er aan. Dat is goed nieuws voor corporaties die soms met hun handen in het haar zitten vanwege een huurder met problematisch gedrag. Het is aan de wijk-GGD'er om in die gevallen een creatieve oplossing te bieden. Angelique Hoksbergen, woonconsulent bij Woonwijze, vertelt over haar ervaringen met de wijk-GGD'er in Vught.

“We hoeven maar te bellen of te mailen en ze zijn er. Als iemand geen hulp wil, kunnen wij niks. De crisisdienst is er alleen als er acuut wat aan de hand is. De wijk-GGD manoeuvreert daartussendoor en zoekt naar de grenzen. Zij geven soms aan dat iemand beter kan verhuizen omdat de wijk het niet meer aan

kan. Soms geven ze het advies in overleg met buurgemeenten tot een oplossing te komen”, zegt Hoksbergen. In Vught waren er een aantal bijzondere situaties, zoals een man die met zwaarden zwaaide, waardoor een andere aanpak nodig is. De wijk-GGD'er sprak met burens en heeft geholpen bij het op gang krijgen van de hulpverlening van de overlastgever. Dankzij korte lijnen met tal van partijen, van politie, woningcorporatie tot zorgorganisaties, kan de wijk-GGD'er snel schakelen.

“We hadden ook iemand die de hele dag en avond door belde dat hij ging verbouwen. De aannemer kon niets doen en wij ook niet. De wijk-GGD'er zei toen dat we hem moesten begrenzen. Sindsdien mag hij ons en de aannemer op dinsdagochtend bellen en daar houdt hij zich aan. Daar zou ik nooit opgekomen zijn”, zegt Hoksbergen. De wijk-GGD'er helpt mensen in de wijk en kent het beleid. Zo kunnen zij in samenwerking met organisaties in de wijk de situatie van kwetsbare mensen structureel helpen verbeteren.

De wijk-GGD'er in Vught

In de gemeente Vught is de wijk-GGD'er ingezet omdat er, als gevolg van een groot aantal zorginstellingen in de gemeente, relatief veel meldingen waren over overlast door mensen met verward gedrag. De politie kon geen passende hulp bieden en de verbinding met zorg werd niet altijd gelegd. In navolging van de gemeente Amsterdam heeft de gemeente Vught vervolgens in een pilot een wijk-GGD'er ingezet. Door de vertaling van dit type functionaris naar (ten opzichte van de gemeente Amsterdam) een kleinere schaal, is deze professional ook herkenbaar en bereikbaar voor andere gemeenten.



Woningen verdelen of verspreiden?

“Wij leveren burens, wij zijn er voor verantwoordelijk dat onze huurders goede burens krijgen”, aldus Koj Koning, districtsmanager bij Woonbedrijf uit Eindhoven. Met de toenemende kwetsbaarheid van de huurders binnen de sociale huisvesting neemt ook de kracht toe waarmee woningcorporaties benadrukken dat zij in hun taak als verhuurder een belangrijke rol (willen) spelen bij waar huurders komen te wonen. Corporaties hebben zowel vanuit hun strategisch vastgoedbeheer als het huisvestingsbeleid aandacht voor spreiding en verdeling.

Bij de aanpak Housing First, waarbij een zelfstandige woning de basis van een traject vormt, geldt dat de aangeboden woningen verspreid over de stad dienen te liggen. De achterliggende gedachte is dat die spreiding het herstellen re-integratieproces bespoedigt. Housing First hanteert als vuistregel dat niet meer dan twintig procent van de appartementen in één complex door klanten van Housing First mogen worden bewoond en bovendien is de voorkeur van klanten leidend bij het kiezen van het appartement en de locatie van het appartement.

Spreiding van bezit

Vanuit het strategisch vastgoedbeheer is er aandacht voor spreiding van het bezit, waarbij vanuit de gedachte van de gemengde stad wijken en buurten worden ingericht voor verschillende inkomenscategorieën en met een combinatie van koop en huur. Met de verkoop van woningen gedurende de recessie is de spreiding bij sommige corporaties afgenomen. Bij het creëren van nieuwe woningen voor bijvoorbeeld uitstromers vanuit de maatschappelijke opvang en beschermd wonen kan het gunstig zijn om deze te plaatsen in wijken waar er minder prikkels zijn en relevante voorzieningen in de directe omgeving.

Vanuit het huisvestingsbeleid is er veel aandacht voor het gespreid huisvesten (verdelen) van kwetsbare huurders. Hierbij gaat het om een goede match tussen huurder, woning en buurt. Uit het rapport 'Veerkracht in het corporatiebezit' (Rigo Onderzoek en Advies, 2018) blijkt dat woningcorporaties en de overheid meer kunnen sturen op een gespreide huisvesting. Bijvoorbeeld door meer differentiatie in de woningvoorraad en het huurprijsbeleid en door meer ruimte te geven én benutten in de toewijzingsregels voor sociale huur. Dat is dan ook een van de aanbevelingen om de leefbaarheid te verbeteren in het rapport van commissie-van Bochove over de Woningwet.

Matching

Corporaties gaan verschillend om met de matching van nieuwe huurders. Vaak spelen de corporatiemedewerkers in de wijk (naast de verhuurafdeling) een belangrijke rol bij de matching. Zij geven aan of de woning geschikt kan zijn voor de potentiële huurder. Om beter grip te krijgen op bepalende factoren, is in Amsterdam via het Fieldlab 'Kwaliteit van matching' (zie kader) gekeken welke criteria van de huurder, woning en buurt van belang zijn om tot een goede match te komen. Andere corporaties, zoals Portaal, onderzoeken in het kader van het gemeentelijk huisvestingsbeleid de mogelijkheden om door woningtoewijzing de sociale samenhang van een complex te versterken. Matching wordt zo gebruikt als methode om overlast te voorkomen.

Fieldlab 'Kwaliteit van matching'

In Amsterdam willen de gemeente, woningcorporaties en zorgaanbieders kwetsbare groepen met een urgente woningvraag binnen drie maanden een passende, reguliere woning aanbieden met zorg op maat. Om dit te bereiken hebben de partijen samen met Cliëntenbelang en de Huurdersvereniging Amsterdam tien werkafspraken opgesteld. Om invulling aan deze werkafspraken te geven voeren is het Fieldlab 'Kwaliteit van matching' opgezet, met als doel mensen zo te huisvesten dat het goed is voor de huurder én voor de buurt.

Aan het *Fieldlab* werkten de gemeente Amsterdam, Rochdale, de Key, Ymere, Eigen Haard, Stadgenoot, HVO-Querido, De Volksbond, Leger des Heils en ABC-Alliantie Welzijn mee. De betrokken professionals bespraken in het *Fieldlab* wekelijks alle vrijkomende sociale huurwoningen en koppelden deze direct aan te bemiddelen urgenten. Er werd gekeken naar de situatie van de nieuwe huurder, de woning en de wijk. Opgehaald werd welke informatie nodig is om te komen tot een goede match. Op dit moment speelt vooral iemands voorkeur mee, bijvoorbeeld voor een stadsdeel, maar in het *Fieldlab* werd duidelijk dat het vooral belangrijk is te kijken naar wat essentieel is voor iemand om minder kwetsbaar te worden. Dat maakt een belangrijk onderdeel uit van het 'woonbehoefteprofiel'. Een belangrijk inzicht uit het *Fieldlab* is dat voor het grootste deel van de huurders met urgentie het woonbehoefteprofiel niet veel afwijkt van huurders die zelf een woning zoeken. Maar voor een beperkt deel vraagt het woonbehoefteprofiel om heel zorgvuldig matchen.

Meer informatie over (de uitkomsten van) het *Fieldlab* vindt u [hier](#).



Tip! Stuur uw woningcorporatie op de verdeling van instroom in wijken en complexen? Stelt uw organisatie grenzen aan de instroom van kwetsbare huishoudens in bepaalde woonblokken? Samen met gemeenten en zorgorganisaties is het mogelijk om te sturen op de instroom. Benut de mogelijkheden die er zijn.



Financieel samenwerken zonder schotten

Mensen die uitstromen uit beschermd wonen en de maatschappelijke opvang hebben vaak een laag inkomen en veelal een hoger risico op woonoverlast. Om problemen te voorkomen, maken gemeente, corporatie en zorgorganisaties afspraken met elkaar over een integraal arrangement, zodat de cliënt een goede basis meekrijgt voor het zelfstandig wonen. Maar wat als een dergelijk arrangement ontbreekt en maatwerk nodig is om een doorbraak te creëren. Welke organisatie gaat dat betalen? Gezamenlijk budget of een financiële regeling kan helpen om onwenselijke situaties te beëindigen, en huurders in een betere positie te brengen of uitstroom te bevorderen.

De Bossche Bond

Om in complexe situaties maatwerk te kunnen bieden, was er in 's-Hertogenbosch behoefte aan snel en vrij besteedbaar geld. Het leidde tot de oprichting van de Bossche Bond. Hier kunnen professionals van vijftien verschillende organisaties een budgetaanvraag doen om een acute situatie op te lossen of escalatie te voorkomen. Op die manier kunnen maatschappelijke kosten worden beperkt. De aanvragen worden beoordeeld door een secretariaat van drie mensen met verschillende achtergronden en expertise.

De deelnemende partijen stortten elk 5.000 euro in een zogenaamd *revolving* fonds. De bijdragen uit het fonds dienen ook weer terugbetaald te worden. Degene die aan de lat had moeten staan voor de hulpverlening, betaalt achteraf terug. Gaat het om een unieke oplossing waarbij niet één partij verantwoordelijk is, dan storten alle partijen een deel van het bedrag terug in de pot.



Maar de Bossche Bond gaat over méér dan geld. Het gaat ook over leren. Wanneer gelijksoortige situaties meerdere keren terugkomen, onderzoeken betrokken partijen of systeemaanpassingen nodig en mogelijk zijn. Ook daar heeft de Bossche Bond resultaten geboekt. Zo liggen er nu afspraken waardoor er per direct in een woning kan worden voorzien wanneer dat in een bepaalde casus nodig is.

Financiële regeling stimuleert uitstroom

Voor corporaties is het een risico om iemand met een problematisch verleden een woning aan te bieden. Het kan leiden tot het weren van deze huurders. Om dit te voorkomen stelde de gemeente Almelo samen met de corporaties de 'maatregel risicodeling toekomstig huurfalen' in. Hierbij delen de gemeente en de corporatie het risico van het niet betalen van huur, inclusief de schade van een woningontzuiming voor mensen die vanuit het nieuwe kansenbeleid zijn uitgestroomd uit de 24-uursvoorziening van de maatschappelijke opvang. Deze maatregel draagt bij aan een goede uitstroom van deze doelgroep uit de voorzieningen.



Dat mag niet van de AVG

Om complexe problematiek aan te kunnen pakken, werken corporaties samen met partijen in het zorg- en veiligheidsdomein. Soms is het daarbij nodig om informatie met elkaar te delen. Tegelijkertijd moeten huurders ervan op aan kunnen dat hun privacy wordt beschermd. De privacywetgeving (Europese Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) bemoeilijkt soms domein-overstijgende samenwerking: een veelgehoord bezwaar in de wijk is tegenwoordig 'mag niet van de AVG'.

Soms staat inderdaad de wetgeving in de weg, soms zijn het de nieuwigheid van de wetgeving en onduidelijkheid over welke richtlijnen gelden als al die domeinen met elkaar te maken krijgen. Belangrijk om te onthouden is in ieder geval: verwerkt u gegevens van huurders, toets dan vooraf goed aan de AVG of het is toegestaan én zorg voor de nodige verantwoording. En verwerk nooit meer gegevens dan nodig.

Voor het verwerken van bijzondere persoonsgegevens (bijvoorbeeld gegevens over gezondheid of behandeling) en strafrechtelijke persoonsgegevens (bijvoorbeeld het vermelden op een zwarte lijst wegens een veroordeling) gelden extra strenge regels. Voor corporaties die samenwerken bij de aanpak van of het voorkomen van overlast en daarvoor moeten overleggen of schriftelijk informatie met elkaar moeten delen, is het raadzaam afspraken te maken hoe zij daarbij met de privacy omgaan.



Tip! Het instrument '[Kiezen en Delen](#)' van Toezicht Sociaal Domein geeft aan de hand van dilemma's informatie aan professionals over hoe om te gaan met informatieverstrekking in het sociaal domein. Ook zijn hierin verwijzingen naar o.a. convenanten en juridische richtlijnen over het delen van informatie te vinden. Of bekijk de [AVG Routeplanner](#) van Aedes.



Preventie en draagkracht van de wijk

Naast het oplossen van overlast in de wijk, werken corporaties aan het voorkomen ervan. De zoektocht is hierbij breder dan preventie alleen. Termen als draagkracht van de wijk en de inclusieve wijk komen naar voren. De wijk is daarbij de vindplaats van nieuwe sociale verbanden, de plek waar mensen elkaar helpen, maar ook de schaal van het professioneel aanbod. Het vraagstuk is: hoe kunnen we als maatschappelijke organisaties zo goed mogelijk de samenredzaamheid in een buurt ondersteunen? Gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties experimenteren op dit vlak, en ook corporaties leveren een bijdrage of gaan zelfs in de lead.

Op verschillende manieren en vanuit verschillende rollen proberen corporaties bij te dragen aan de inclusieve wijk. Als we de investeringen in leefbaarheid als graadmeter nemen, dan toont de Aedesbenchmark 2017 dat de gemiddelde investeringen hierin in 2017 96 euro per woning per jaar zijn. Hierbij geldt dat grotere corporaties gemiddeld hogere bedragen investeren dan kleinere corporaties. Maar werken aan inclusie hoeft niet altijd groot geld te kosten; corporaties ondernemen ook acties die hier een flinke bijdrage aan leveren, zonder dat ze (stevig) de portemonnee hoeven te trekken. Hier vindt veel vernieuwing op plaats door te experimenteren met nieuwe werkwijzen en door te rade te gaan bij andere sectoren. Werkende weg verbreedt zo het preventieve instrumentarium van corporaties zich, zowel op het terrein van verhuur als beheer.

Checken aan de voorkant

Wonen vraagt vaardigheden, waar het gaat om huur betalen, het huis op orde houden, geen geluidsoverlast veroorzaken en een goede omgang met de buren. Niet alle huurders bezitten deze vaardigheden en corporaties



proberen daar op verschillende wijzen bij de verhuur van een woning inzicht in te krijgen en op te anticiperen. Om overlast te voorkomen is het ook belangrijk dat huurders zich houden aan de 'regels' van het samen wonen in een complex of buurt, ook als deze ongeschreven zijn. Door deze leefregels te expliciteren, proberen corporaties huurders te helpen hierop grip te krijgen.

Aansluiten op de belevingswereld

Bij verschillende corporaties merken medewerkers verhuur en beheer dat het contact met huurders niet goed verloopt. Ervaringsdeskundigen leveren daar de gezochte antwoorden. Zij hebben zelf ervaring met lichamelijke of psychische klachten en/of verslaving en zijn opgeleid om deze eigen ervaringen in te zetten ter ondersteuning van het herstelproces van anderen. Door hun inzet leren corporatiemedewerkers de belevingswereld van een deel van hun huurders beter kennen en krijgen zij handvatten om daar beter op in te spelen. Deze inzet kan incidenteel zijn, zoals Samen Sterk zonder Stigma laat zien of op een structurelere basis, zoals de ervaringsmedewerker bij Wonen-Breburg.

Werken aan verbinding

Mensen met een psychische aandoening hebben vaak een minimaal sociaal netwerk. Dat kan leiden tot eenzaamheid en zorgt ervoor dat eventuele 'slechte periodes' laat worden ontdekt. Bouwen aan netwerken rondom deze kwetsbare huurders is daarom belangrijk. Daar haakt de Buurtcirkel op in door kleine sociale netwerken te bouwen in de wijk. Gemengd wonen anticipeert door kleine gemeenschappen te bouwen, waarbij de huurders op basis van wederkerigheid met elkaar samenleven.

Gebiedsgericht beleid

Los van dergelijke interventies vraagt het werken aan de draagkracht van een complex of buurt, dat er aansluiting wordt gezocht op de bestaande structuren in de wijk, zoals de aanwezigheid van andere professionals, de talenten van de burgers en de aanwezige voorzieningen. Dat maakt gebiedsgericht

beleid wenselijk. Corporaties dragen hieraan bij door het sociaal beheer aan te passen aan de situatie in een complex en door de samenwerking te zoeken met andere professionals in de wijk en daarbij te werken vanuit een gezamenlijke ambitie.



Interview

Een sterke buurt maak je niet alleen



Beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit, gemengde wijken en goede dienstverlening zijn de belangrijkste doelen uit het Koersdocument van Rochdale. Deze uitdagingen vereisen nieuwe oplossingen en nauwe samenwerking met betrokken partijen. Om deze opgaven daadkrachtig op te kunnen pakken heeft de corporatie in 2018 een aantal 'Roergangers' aangesteld. We spreken Henrike Klok, de 'roerganger huisvesting kwetsbare doelgroepen' over haar inzet voor huurders in kwetsbare situaties.

"Als roerganger heb ik de opdracht gekregen om mede koers te bepalen; wat betekent de toenemende kwetsbaarheid van onze huurders voor Rochdale? En wat kunnen we hier als corporatie in betekenen? Ik ben verantwoordelijk voor het ontwikkelen van een visie op de huisvesting van kwetsbare doelgroepen en de uitvoering daarvan. Om dit te kunnen doen, werken we samen met andere organisaties. Als roerganger functioneer ik in opdracht van de Raad van Bestuur. Dat maakt het makkelijk om direct met directeuren en bestuurders van andere organisaties in contact te komen en de samenwerking vorm te geven. Als er calamiteiten zijn weten we elkaar te vinden, maar preventief nog te weinig. Terwijl de woningcorporatie juist daar een belangrijke schakel kan zijn, bijvoorbeeld door het doorgeven van signalen."

Visie op kwetsbare huurders

De visievorming heeft geleid tot een herdefiniëring van wat we verstaan onder kwetsbare huurders. "Dit zijn niet alleen mensen met een psychische kwetsbaarheid, maar iedereen die beperkt aanspraak kan maken op hulpbronnen", aldus Klok. "Op basis van de aangepaste definitie (zie [kader](#)) is het aantal huur-

ders in een kwetsbare situatie veel groter dan het aantal huurders met een urgentie criterium. Een groot deel van de huurders loopt het risico om (tijdelijk) in een kwetsbare situatie te terecht te komen.

Binnen Rochdale hebben we de ambitie om kwetsbaarheid van onze huurders waar mogelijk te verminderen. Die ambitie delen we met partners in de wijk. Samen met hen willen we mensen zó huisvesten dat de huurder en de buurt hier beter van worden en de situatie van de huurder minder kwetsbaar is." Deze ambitie wil Rochdale realiseren door te investeren in de samenwerking in buurtnetwerken, het (intern) versterken van het integraal en oplossingsgericht werken, het (door)ontwikkelen van sturingsinstrumenten op woningtoewijzing en het ontwikkelen van een breder aanbod van wonen.

Werken in buurtnetwerken

"Rochdale was onvindbaar in de buurt, bewoners waren daar ontevreden over", vertelt Klok. "Dat was mede aanleiding om meer in te zetten op het werken met buurtnetwerken, om meer aanwezig en zichtbaar te zijn in de wijk. Het initiatief werd genomen om in dit kader in een leegstaande bedrijfsruimte een Buurtpunt te starten. Dat is nu een ontmoetingsplek voor bewoners én professionals uit de wijk en elke week is er een sociaal spreekuur. Dat doen we nu op meer plekken in de stad."

Een ander voorbeeld is de samenwerking met theater Frascati. Tijdens het Amsterdamse *Stadslab #1* is theatermaker Hanna Timmers aan Rochdale gekoppeld om de 'onvertelde verhalen' te vertellen. De voorstelling [Radio](#)

van Deyssel is daarvan het resultaat. Radio van Deyssel is een theatrale radio-show voor en met Van Deysselbuurt waarin de verhalen van de buurt worden verteld. Rochdale, zorg- en welzijnsorganisaties hebben een rol in de voorstelling, waarbij ook de onderlinge samenwerking aan de orde kwam. “Dit was confronterend, maar heeft geholpen in het verbeteren van de samenwerking, ook met de buurt,” aldus Klok.

Huisbezoekenprogramma

Ook in de aanloop naar een groot woningrenovatieproject zoekt Rochdale de samenwerking op. Samen met organisaties uit het sociaal domein voert Rochdale een huisbezoekenprogramma uit. “Een technisch beheerder en een medewerker sociaal beheer gaan dan samen bij bewoners langs. Naast een kennismaking vertellen we over de renovatie en tegelijkertijd krijgen we een beeld of de huurder het zelfstandig wonen aankan of dat er een vorm van ondersteuning nodig is.” Door deze aanpak probeert Rochdale preventief problemen te signaleren en deze samen met partners aan te pakken. Klok benadrukt daarbij dat goede afspraken met de gemeente van belang zijn: “De preventieve aanpak heeft consequenties voor de gemeente. Als we investeren in die huisbezoeken en zo verwachtingen scheppen, is het wel belangrijk dat eventuele ook daadwerkelijk worden opgepakt.”

Zorgen voor een goede match

Ook de afdeling verhuur kan bijdragen aan het verminderen van de kwetsbaarheid van huurders. “We zetten ons in om de afgesproken aantallen woningen voor de urgentieregeling te halen, maar het is de vraag of we hen ook goed huisvesten. In het Fieldlab ‘Kwaliteit van matching’ (zie kader) onderzochten we samen met de gemeente Amsterdam, vijf andere corporaties en drie zorgaanbieders hoe we tot een kwalitatief goede match kunnen komen en welke informatie daarvoor nodig is. Daarbij gaat het erom dat huurders in een woning komen die bij hen past en die waar mogelijk hun kwetsbaarheid én die van de buurt vermindert. De uitkomsten werpen een nieuw licht op het vraagstuk van spreiding.”

Definitie huurders in een kwetsbare situatie

In de visie van Rochdale zijn huurders kwetsbaar wanneer zij beperkt aanspraak kunnen maken op twee of meer van onderstaande ‘hulpbronnen’:

- materieel of immaterieel
- lichamelijke of psychische gezondheid
- financiële mogelijkheden
- sociale contacten
- cultureel kapitaal

Bron: Definitie is gebaseerd op definitie zoals gebruikt door Movisie.

De Eendagszaak

In de Van Deysselbuurt, één van de ontwikkelbuurten in Amsterdam Nieuw West, beheert Cascoland een voormalige winkelpand van Rochdale: De Eendagszaak. De Eendagszaak is een proefzaak voor startende ondernemers uit de buurt die één dag(deel) per week eigenaar van de winkel mogen zijn. En dat loopt goed. Zo werkt er een kapper, een mevrouw die kleding herstelt, een masseuse en iemand die bewegingslessen en dieetvoorlichting geeft. Door hun persoonlijke contact met klanten, die wel en wee met hen bespreken, kunnen ze een schakel vormen tussen bewoners en maatschappelijke- en zorgorganisaties. Voor de beginnende ondernemers zelf biedt De Eendagszaak de mogelijkheid om door te groeien als zelfstandig ondernemer en een zaak te openen in één van de andere bedrijfs/winkelpanden in de straat. Zo helpen zij mee om de straat om te vormen naar een levendige, sociale winkelstraat.

Bron: [Designing a community of Care: voortbouwen op de wijkgedachte](#) (Stimuleringsfonds Creatieve Industrie) of luister naar [de podcast](#).



 **Tip!** Woningcorporatie Rochdale heeft uitgesproken keuzes gemaakt. Waar maakt uw corporatie (zich samen met andere partijen) sterk voor? Wat betekent uw corporatie voor kwetsbare huurders? Hoe kijkt uw organisatie aan tegen het proactief afleggen van huisbezoeken? Hoe gaat uw organisatie om met het matchen van huurder, woning en buurt? Pak eventueel de positioneringsmatrix erbij. Zeker in gesprek met samenwerkingspartners kan deze matrix helpen om inzichtelijk te maken waar u voor staat als woningcorporatie.

Interview

Samen sterk in de wijk en het tegengaan van stigma's



Mensen met psychische problemen behoren tot de meest gestigmatiseerde groepen in de samenleving. Afwijzing als gevolg van stigmatisering kan grote gevolgen hebben, zoals angst, werkloosheid, lage zelfachting en depressieve symptomen. Ook heeft het tot gevolg dat kwetsbare mensen zich niet welkom voelen in de wijk. En kan het zijn dat omwonenden zich zorgen maken of juist bang zijn voor mensen met psychische problematiek. Het tegengaan van stigma's kan bijdragen aan meer ruimte voor herstel van huurders die leven met een psychische kwetsbaarheid. Petra van der Horst van Samen Sterk Zonder Stigma en Leonie Heezen van corporatie Bo-Ex laten zien dat ook corporaties hier een bijdrage aan kunnen leveren.

Samen Sterk deed een pilot in de gemeente Utrecht, gericht op het verbeteren van de leefbaarheid in wijken en buurten. De Utrechtse corporaties, Bo-ex, Portaal, Mitros en SSHU, waren daarbij betrokken, naast andere professionals die in de wijken werkten. "Diverse medewerkers van de corporaties, zoals onderhoudsmedewerkers of complexbeheerders komen regelmatig huurders met verward gedrag tegen tijdens het werk en weten daar niet altijd mee om te gaan", aldus Heezen. Van der Horst herkent het beeld. "Wij merkten dat partijen in de wijk veel behoefte hebben aan kennis over kwetsbaarheid en tools over hoe zij hiermee kunnen omgaan." Samen Sterk Zonder Stigma levert deze kennis, draagt bij aan bewustwording en levert handvatten die bijdragen aan destigmatisering.

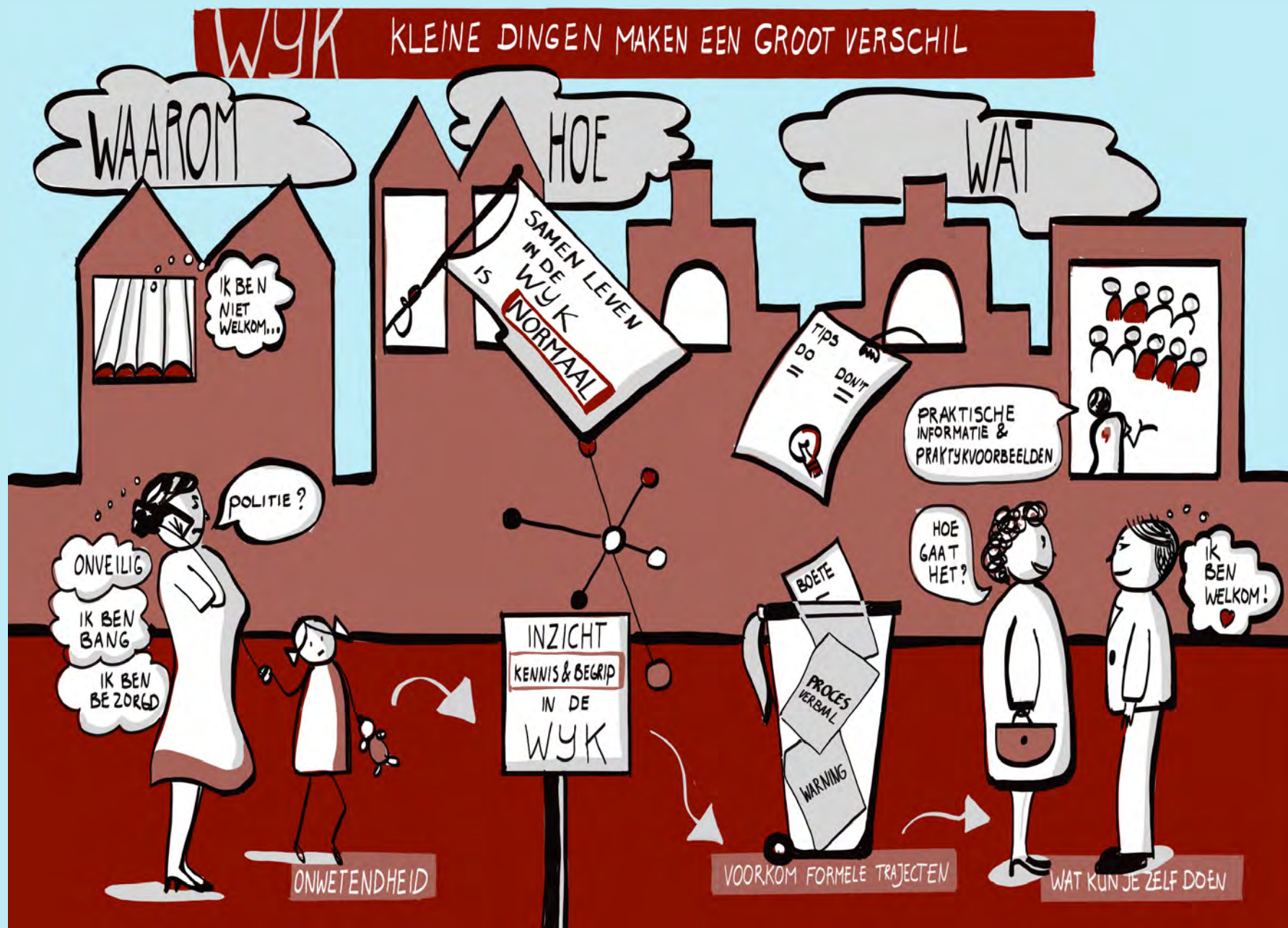
Leren van casussen

Onderdeel van de pilot waren bewustwordingsbijeenkomsten voor de wijkwerkers van de corporaties en andere instellingen in de wijk over wat zij tegenkomen in de praktijk en hoe zij daarmee omgaan. Ook zijn er bijeenkomsten bij Bo-Ex geweest waar alleen medewerkers van Bo-Ex aanwezig waren: Heezen: "Er waren dertig medewerkers aanwezig, van onderhoudsmedewerkers tot de directeur. De belangstelling voor deze bijeenkomsten was groot. Mijn collega's waren erg onder de indruk, vooral van de ervaringsdeskundigen die Samen Sterk Zonder Stigma had meegebracht. Je kon ze casussen voorleggen en allerlei vragen stellen over wat wel of niet werkt bij mensen die te maken hebben met een psychische kwetsbaarheid."

De bijeenkomst leverde de deelnemers veel inzicht op in de belevingswereld van sommige huurders. "De ervaringsdeskundigen vertelden bijvoorbeeld dat angst vaak een grote rol speelt in het leven van kwetsbare mensen en dat als je zegt dat je tussen 8-11 uur komt, dat ze dan al die tijd niet naar de wc durven omdat ze bang zijn niet op tijd de deur open te doen." Ook werd duidelijk dat telefonisch voorlichten: 'U moet zelf eerst in gesprek gaan met de persoon waarvan u overlast ervaart' nog niet betekent dat huurders dan ook weten hoe dat te doen.

'Raak ik nu mijn huis kwijt?'

Corporatiemedewerkers kunnen door de manier waarop zij handelen en met huurders in gesprek gaan, bijdragen aan een veilige woonomgeving voor



mensen. Van der Horst: “Het eigen huis is heel belangrijk voor mensen, zeker als je je fragiel voelt. Dat geldt ook voor de buurt, een veilige buurt ondersteunt mensen. Als je een gesprek voert bij een kwetsbare huurder thuis, dan kan dat bedreigend voelen. Wat denken de burens ervan? Of zelfs: raak ik nu mijn huis kwijt?”

Draag bij aan de-escalatie

Corporaties kunnen in bepaalde situaties bijdragen aan de-escalatie.

“Sommige huurders hebben de ervaring dat er opeens een corporatiemedewerker contact met hen opneemt vanwege een klacht van de burens. Maar die burens kennen ze soms niet eens. Vaak slaan burens die stap over en stappen meteen naar de woningcorporatie. Daarmee wordt de ervaren overlast van een burenskwestie meteen een huurderskwestie en daarmee groter.”

Het is dan belangrijk dat corporatiemedewerkers hier weer een burenskwestie van maken en mensen helpen om het gesprek met elkaar te voeren. Om huurders hierbij te ondersteunen ontwikkelt woningcorporatie Bo-Ex een gesprekstoel om bewoners te stimuleren om bij onbegrepen gedrag toch het gesprek met elkaar aan te gaan. “We willen mensen helpen om op een verbindende manier het gesprek aan te gaan. Het is belangrijk dat mensen elkaar als mens blijven zien!”



Tips voor het gesprek voor medewerkers

1. Stimuleer uw bewoners dat ze kennis maken met de burens als ze net zijn verhuisd of als ze nieuwe burens krijgen.
2. Wijs huurders erop dat overlast niet altijd opzet gebeurt. Vraag hen om op een verbindende manier het gesprek aan te gaan en help hen door bijvoorbeeld samen het gesprek voor te bereiden. Of stel voor een andere buur mee te nemen als iemand het eng vindt om alleen aan te bellen.
3. Probeer bij een bezoek zo concreet mogelijk duidelijk te maken waarvoor u komt, zodat de huurder niet ongerust wordt over de mogelijke gevolgen van het bezoek.
4. Wanneer er sprake is van onbegrepen gedrag van de huurder, bespreek dit dan. Doe dit op een rustig moment en wanneer u geen irritatie voelt ten opzichte van uw huurder.
5. Bespreek het gedrag zonder oordeel. Benoem de feiten: ‘U maakte ’s nachts om 2 uur herrie. Hierdoor werden uw burens wakker.’

Meer tips zijn te vinden op: www.samensterkzonderstigma.nl

Hulp bij aansluiten op belevingswereld

Binnen de geestelijke gezondheidszorg is de inzet van ervaringsdeskundigen al vele jaren in opmars. Ervaringsdeskundigen hebben zelf ervaring met lichamelijke of psychische klachten en/of verslaving, en zijn opgeleid om deze eigen ervaringen in te zetten ter ondersteuning van het herstelproces van anderen. Zij hebben een belangrijke voorbeeldfunctie en dragen bij aan het verminderen van stigmatisering.

Steeds vaker zetten ook organisaties uit andere sectoren ervaringsdeskundigen in, ook corporaties maken deze stap. Zo is sinds bijna een jaar een ervaringsdeskundige actief binnen de Tilburgse woningcorporaties WonenBurg en TBV Wonen, omdat het contact met sommige huurders moeilijk verliep. Ervaringsdeskundige Collin, gedetacheerd vanuit RIBW Brabant, bespreekt nu casussen met huismeesters en woonconsulenten, en kan ook meegaan op gesprek als dat wenselijk is. De inzet van de ervaringsdeskundige

is een extra tool om sneller actie te ondernemen en de huurder de hulp te bieden die nodig is, zodat problemen zich niet opstapelen en groter worden.

Deze aanpak zorgt ervoor dat medewerkers meer inzicht krijgen in de belevingswereld van huurders, dat zij beter in staat zijn om hierop aan te sluiten en het gesprek te voeren dat zij voor ogen hadden. Huismeester Bert Wielaert van WonenBurg zegt hierover: “Collins tips en adviezen om het vertrouwen van deze huurders te winnen, zijn heel waardevol. Ons doel is een leefbare wijk, waar het voor iedereen prettig wonen is. We mogen de huurder die zorg nodig heeft daarom niet uit het oog verliezen.”



Tip! Op [Vakvereniging voor Ervaringsdeskundige](#) staat meer informatie over de inzet van ervaringsdeskundigen. Ook kunnen hier vacatures (eventueel via RIBW) worden geplaatst voor ervaringsdeskundige.



Woonvaardigheden: lichte toets of uitgebreid gesprek

Wonen, het lijkt zo gewoon, maar er komen veel vaardigheden bij kijken. Dat maakt dat corporaties in sommige situaties voorafgaand aan de huurovereenkomst checken of huurders de vaardigheden bezitten om zonder problemen en overlast een woning te huren. De mate waarin verschilt: van een beperkte toets tot het doorspreken van wat nodig is aan zorg en ondersteuning voor het zelfstandig wonen.

Vrijwel alle corporaties vragen bij nieuwe huurders een *verhuurdersverklaring* op, zodat helder is of er bij de voorgaande verhuurder bijzonderheden zijn geweest. De *huurdersverklaring* gaat een stap verder. Hiermee kan een huurder zelf aangeven of hij ondersteuning nodig heeft bij financiële zaken of dat hij (ambulante) begeleiding ontvangt. Het biedt tevens input voor het kennismakingsgesprek. Woningcorporatie Kleine Meierij geeft de huurdersverklaring mee aan elke toekomstige huurder, ongeveer een derde komt retour. De corporatie is tevreden: het levert inzicht in wat nodig is om goed en prettig wonen te organiseren, voor zowel huurder als verhuurder en tevens kortere lijnen met een eventuele begeleider.

Weer een stap verder zijn de driehoekscontracten waarbij huurder, eventuele begeleider, sociaal wijkteam en corporatie samen afspraken maken over de uitstroom uit een instelling en de voorwaarden waaronder de uitstromer zelfstandig gaat wonen. Om het gesprek hierover goed vorm te geven, ontwikkelden de corporaties Zayaz, Brabant Wonen en Kleine Meierij, lokale zorgorganisaties en de gemeente 's Hertogenbosch het Kompas. Het

Kompas

Inhoud en vorm aan woonvoorwaarden bij een tijdelijke huurovereenkomst.

Gebruik dit kompas als leidraad voor het kennismakingsgesprek met nieuwe huurders die vanuit een zorgsituatie zelfstandig een woning gaan huren. Het is tevens de basis voor de gezamenlijke afspraken die we als woonvoorwaarden opnemen in de (tijdelijke) huurovereenkomst.

WOONAFSPRAKEN	ARRANGEMENT	CONTACT
A Financiën: huur betalen - Welke betalingsafspraken maken we over de huur? - Is er financiële begeleiding (bewind / beheer) nodig? - Budgetcoach? - Woonlasten de Baas - Wanneer de huur niet betaald wordt.	D Begeleiding / zorg - Wat zijn doelen van de bewoner en wat is hiervoor nodig? - Welke afspraken maken we over begeleiding of zorg? Inschatting vanuit bewoner, zorg en/of wijkteam. - Is de verwachting dat begeleiding structureel nodig is? Dan opnemen.	G Contactgegevens - Wie is eerste contactpersoon als bewoner niet bereikbaar is? - Wie is de vaste begeleider? Van welke organisatie? - Bereikbaarheid buiten kantoor-tijd?
B Woning: onderhoud en tuin - Hoe gaat de huurder de woning en buitenruimte onderhouden? - Is hier ondersteuning nodig op nodig? - Is ondersteuning in de huishouding nodig? Mogelijk? - Wat verwacht de corporatie.	E Daginvulling - Kan, wil bewoner iets bijdragen in de buurt? - Is ondersteuning nodig op contacten in de wijk? - Is er een dagbesteding / invulling en/of is hier ondersteuning is nodig?	H Uitwisseling - Akkoord met uitwisseling gegevens zorg en corporatie betreffende het wonen. - Afspraak over overdracht contactgegevens bij wijziging begeleider.
C Samenleven: omgeving - Goede burens zijn. Is hier ondersteuning op nodig? - Afspraak over kennismaken en/of betrekken directe burens/omgeving. - Zijn er signalen waar we rekening mee kunnen houden? Wat te doen? - Wat de corporatie doet bij overlast?	F Crisis - Wat doen we bij signalen? - Is er een crisiskaart en bij wie bekend? - Wat zijn mogelijkheden via zorgpartij als het niet goed gaat? - Wie is bereikbaar bij crisis?	I Evaluatie - Wanneer evalueren hoe het gaat? Met wie? - Wat zijn alternatieven als het niet goed gaat? - Afspraken over begeleiding na 2 jaar.

HIJDOVEREENKOMST VAN 2 JAAR

Basis van de woonvoorwaarden in de tijdelijke huurovereenkomst. Uitgangspunten voor monitoring en beoordeling

Randvoorwaarden voor het wonen met zorg.

Afspraken over samenwerking, uitwisseling en evaluatie. Op te nemen als procesafspraken.

Dit Kompas is met gemeente, woon- en zorgpartners in 's-Hertogenbosch tot stand gekomen.



Kompas bevat een aantal vragen, die behulpzaam kunnen zijn bij het maken van afspraken bij bijvoorbeeld een tijdelijke huurovereenkomst op basis van woonbegeleiding.



Tip! Hoe gaat uw corporatie om met het toetsen van woonvaardigheden? Een toets vooraf kan ellende achteraf voorkomen.

Huurdersvaardigheden ontwikkel je zelf

Zorgorganisatie Kwintes ontwikkelde de website/applicatie [jewoontzelf.nl](http://www.jewoontzelf.nl). Deze applicatie ondersteunt de huurder bij het ontwikkelen van huurdersvaardigheden. In de applicatie staan weetjes over huren, checklijsten en testen die helpen om zelfstandig te wonen. De informatie in de applicatie is afkomstig van Kwikstart, een applicatie die jongeren van 18 jaar helpt zaken zoals verzekeringen en huisvesting te regelen, en het Nibud, een onafhankelijk voorlichtingsinstituut over geldzaken.



Dene Hoozbeem 2018



Leefregels: het ongeschrevene expliciet

Woonoverlast kun je beter voorkomen dan genezen. Om het wonen in de complexen aangenaam te houden zijn er (ongeschreven) leefregels. De verwachting is dat huurders de regels kennen. Corporaties voegen gedragsregels toe aan het welkomstpakket voor nieuwe huurders of nemen deze op in het huishoudelijk reglement. Maar niet iedere huurder is zich bewust van deze regels. Dat kan onbewust leiden tot overlast. Hoe kunt u hier als corporatie mee omgaan en hoe maakt u huurders bewust van de leefregels in een complex?



Oh, ja... de burenen!

De Rotterdammers Jan en Corien hadden last van hun burenen en besloten Papafume Publishers op te zetten. Zij hebben hun eigen ervaring omgezet in het Burenboekje 'O ja... de Buren!'. Inmiddels wordt het boekje door tal van corporaties (en zelfs in meerdere landen) uitgedeeld aan huurders om op een laagdrempelige manier bewustzijn te creëren van normaal huurbedrag. Corporaties zijn blij met de manier waarop het boekje uitleg geeft; dit maakt het voor iedereen begrijpelijk. "Het boekje wordt op een actieve manier aangeboden, maar helaas niet structureel. Door de wisseling van personeel bij corporaties wordt het boekje steeds weer opnieuw ontdekt, dat is soms jammer", aldus Jan. Naast het actief aanbieden van het boekje kunnen corporaties ook een BurenBord opvragen, waarop huisregels op een aantrekkelijke manier in woord en beeld staan weergegeven.



Leefregels voor en door de bewoners

Sommige corporaties laten bewoners zelf de leefregels in een complex opstellen. Zo ook woningcorporatie de Alliantie. Tijdens de bouw van een nieuwbouwcomplex heeft de Alliantie de toekomstige bewoners uitgenodigd om kennis te maken en gezamenlijk de leefregels te bepalen. De Alliantie heeft er vervolgens voor gezorgd dat de opgestelde regels in het complex op een zichtbare plek zijn opgehangen. In principe zijn de bewoners zelf verantwoordelijk voor naleving van de regels, maar de ervaring leert dat ook de corporatie hierop kan worden aangesproken wanneer bepaalde bewoners zich er niet aan houden.



Het welkomstgesprek door huurders

Nieuwe huurders welkom heten, hoeft niet alleen een verantwoordelijkheid van de corporatiesmedewerkers te zijn. Ook burens kunnen daar een rol in spelen. Bij woningcorporatie DeltaWonen zijn bij sommige complexen huidige bewoners aanwezig bij het welkomstgesprek. De bewonerscommissie zette het welkomstgesprek door en voor bewoners op. Zij geven uitleg en vertellen daarbij ook over de leefgewoonten in het complex. Voor nieuwe bewoners zijn de welkomstgesprekken een fijne entree van het samen wonen.

De Buurtcirkel: sociaal netwerk in de wijk

Kwetsbare huurders die elkaar ontmoeten, helpen en samen optrekken. Hoe regel je dat in een wijk? De Buurtcirkel geeft hierop een antwoord. In een Buurtcirkel komen acht tot twaalf wijkbewoners wekelijks bij elkaar om bijvoorbeeld samen te eten of een film te kijken. Tijdens deze bijeenkomsten, maar ook daarbuiten, zetten zij hun talenten in om elkaar te steunen. Diverse woningcorporaties zetten al Buurtcirkels in om het welzijn van (kwetsbare) huurders te verbeteren.

Elke Buurtcirkel wordt ondersteund door een vrijwilliger en een beroepsmatige coach. De vrijwilliger ondersteunt de groep, organiseert bijeenkomsten, stimuleert de deelnemers en zorgt voor een verbinding met de wijk. De coach ondersteunt de vrijwilliger en kan eventueel professionele begeleiding aan de deelnemers bieden. Aan het begin is de coach heel intensief bij de groep betrokken om de cirkel in te richten en er een lopend geheel van te maken. Daarna wordt de inzet van de coach steeds minder, al blijft deze betrokken en helpt wanneer dat nodig is.

De samenstelling van de groep verschilt per Buurtcirkel. Aan de cirkels nemen onder meer eenzame mensen, ouderen, doorstromers vanuit het beschermd wonen en mensen met een licht verstandelijke beperking deel. Van belang is dat de talenten van elkaar verschillen zodat zij elkaar kunnen helpen. Het elkaar aanspreken op en gebruik maken van elkaars talenten vergroot de eigenwaarde: mensen krijgen daardoor meer zelfvertrouwen. Deelname aan een Buurtcirkel is niet vrijblijvend, wie het commitment aangaat, moet verplicht bij de bijeenkomsten zijn en ondersteuning bieden aan andere deelnemers.

Verschil in aanpak door woningcorporaties

Meestal wordt de Buurtcirkel uitgevoerd door zorg- of welzijnsinstellingen, soms onder regie of in opdracht van de gemeente. Ook corporaties zijn betrokken, al verschillen zij in de wijze waarop. Verschillende corporaties nemen het voortouw en gaan in gesprek met de gemeente over het belang van het bouwen aan sociale netwerken en de rol die de Buurtcirkel daarin kan spelen. Waar al een Buurtcirkel actief is, informeren corporaties hun huur-

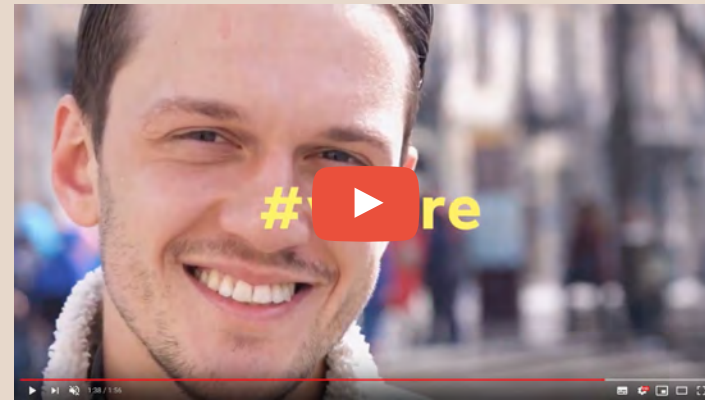


ders hierover en verwijzen hen eventueel actief. En met succes: in Venray is 90 procent van de deelnemers aan de twee Buurtcirkels huurder bij Wonen Limburg! Wonen Den Helder stelt daarnaast ook ruimtes beschikbaar voor bijeenkomsten van de lokale Buurtcirkels.

In Arnhem gaat de woningcorporatie Volkshuisvesting Arnhem een stap verder. De Buurtcirkels zijn daar gestart op initiatief van de RIBW AVV. Afgesproken is dat een cliënt uit beschermd wonen, voorafgaand aan het uitstromen, lid wordt van een Buurtcirkel en zo werkt aan een sociaal netwerk in een bepaalde wijk. De corporatie heeft zich vervolgens verplicht om, wanneer de cliënt zich thuis voelt bij de desbetreffende Buurtcirkel, zorg te dragen voor een woning in dezelfde wijk. Deelname aan de Buurtcirkel legt daarmee een basis voor een fijne start in de wijk!

Hoe de Buurtcirkel begon

De Buurtcirkel is gebaseerd op de Keyring uit Groot-Brittannië en New York. Het concept is in 1990 opgezet als een manier om mensen te steunen in hun sociaal leven. GGZ-instelling Pameijer haalde Keyring in 2013 naar Nederland en zette het concept Buurtcirkel op. +Vijf, een initiatief van Pameijer, is verantwoordelijk voor het adviseren en trainen van gemeenten, woningcorporaties en zorg- en welzijnsorganisaties zodat zij zelf Buurtcirkels kunnen opzetten. Er zijn momenteel ruim 60 Buurtcirkels actief door heel Nederland. In 2018 won Buurtcirkel de prijs voor meest leefbare ggz-omgeving.



Magic mix: mini-samenleving gebaseerd op wederkerigheid

Als gevolg van de ambulantisering neemt het aantal mensen dat met een psychische aandoening in de wijk woont toe. Dit leidt tot een toegenomen vraag naar kleine en betaalbare woningen, maar ook naar woonomgevingen waarin aandacht is voor medebewoners. 'Magic mix'-projecten bieden hier uitkomst.

'Magic mix'-projecten zijn nieuwe, flexibele woonvormen met kleine, vaak goedkope wooneenheden. Nieuwe huurders kunnen snel een woning huren onder voorwaarde dat zij een bijdrage leveren aan het beheer van het complex of ondersteuning bieden aan medebewoners. De projecten zijn vaak een bewuste poging om maatschappelijke wederkerigheid tussen huurders te stimuleren.

'Magic mix'-projecten blijken bij uitstek de maatschappelijke experiment-projecten te zijn waar een tussenlanding kan worden gemaakt voordat een huurder, die afkomstig is uit het beschermd wonen of de maatschappelijke opvang, de stap maakt naar een reguliere huurwoning in de wijk. Voor andere uitstromers vormt het een passende woonvorm voor langere tijd. De experimenteerruimte in deze woonconcepten vormt een belangrijke aantrekkingskracht bij organisaties. Veel meer dan in reguliere huurwoningen biedt de 'magic mix' organisaties en professionals instrumenten om te sturen (zie kader).

Sturen op wederkerigheid

Binnen 'magic mix'-projecten sturen initiatiefnemers op wederkerigheid tussen huurders. Dit doen zij door:

- een strenge selectie van nieuwe bewoners
- het stellen van voorwaarden aan nieuwe bewoners
- het sturen op de verblijfsduur van bewoners
- het benutten van de inzet van bewoners
- meer en andersoortig sociaal beheer en begeleiding.

Voor het sturen binnen de 'magic mix'-projecten is geen blauwdruk te geven. De wijze waarop corporaties en zorgorganisaties hiermee omgaan verschilt sterk van elkaar, en is ook afhankelijk van de mix aan huurders die in het complex wordt beoogd.



 **Tip!** 'Magic mix'-projecten verschillen aanzienlijk van elkaar, zoals welke doelgroepen er wonen, in hoeverre er wordt gestuurd op toelating en wat er van bewoners wordt verwacht aan inzet. Ook de mate van tijdelijkheid van het project verschilt sterk. Overweegt u ook om een gemengd wonen project te starten? Lees dan de publicatie 'De magic mix als zachte landing in de wijk - Gemengd wonen voor uitstromers uit het beschermd wonen en de maatschappelijke opvang'.



4 Signalering en monitoring

Signaleren en monitoren

Zijn er veranderingen in de draagkracht in een wijk? Stapelen de overlastmeldingen in een complex zich op? Heeft iemand een slechte periode? Snel zicht krijgen op veranderingen in de buurt, een complex of bij een individuele huurder kan helpen om tijdig maatregelen te treffen en zo overlastsituaties te voorkomen. Dat is prettig voor individuele huurders en hun omgeving. Vanuit hun sociaal beheersfunctie kunnen corporaties hier een belangrijke bijdrage aan leveren.

Signaleren en monitoren liggen in elkaars verlengde. Signaleren richt zich op het herkennen van potentieel verward gedrag en het doorspelen van die signalen naar een professional die daarop actie kan ondernemen. Bij monitoren gaat het om het gestructureerd volgen van de ontwikkelingen in een gebied of bij een persoon. Het levert inzichten op, bijvoorbeeld over de leefbaarheid in een complex, waarop geanticipeerd kan worden.

Herkennen en doorspelen

Geschreeuw van het balkon, een dwalende medebewoner over de gangen, stank vanuit een woning, agressief gedrag... Buren en corporatiemedewerkers behoren vaak tot de eerste personen die dergelijke signalen van verward gedrag opvangen. Om tijdig in te kunnen grijpen, is het belangrijk dat corporatiemedewerkers deze signalen herkennen en weten hoe zij daar opvolging aan kunnen geven. Hiervoor ontwikkelde Aedes de toolkit 'Omgaan met verward gedrag'. Daarnaast worden op steeds meer plaatsen in het land trainingen aangeboden om signalen van verward gedrag te herkennen en te leren hoe hiermee om te gaan. Een voorbeeld hiervan is de training Mental Health First Aid.

Melding

Signalen kunnen lokaal worden doorgeven aan een meldpunt, zodat het signaal door een specialist kan worden geduid en er opvolging aan kan worden gegeven. Meldpunten verward gedrag zijn per regio vormgegeven. Daarbij is soms onderscheid gemaakt tussen een meldpunt voor professionals en een voor burgers. Veel burgers weten echter niet waar zij terecht kunnen met hun meldingen. In het najaar van 2018 gaf het ministerie VWS aan dat er een landelijk nummer komt, dat meldingen doorspeelt aan de regionale meldpunten.

Om opvolging aan een melding te kunnen geven, dient, volgens het Schakelteam personen met verward gedrag, voor elke wijk geregeld te zijn dat er snel beschikt kan worden over een professional met expertise op het terrein van verwardheid, bijvoorbeeld door nauwe samenwerking met de praktijkondersteuner GGZ (POH GGZ) van de huisarts of een Sociaal Psychiatrische Verpleegkundige. In steeds meer gemeenten zorgt een wijk-GGD'er voor de verbinding tussen zorg en veiligheid en draagt zo bij aan een vroege signalering en snellere opvang van mensen met verward gedrag.

Structureel volgen

Monitoren is het gestructureerd volgen van ontwikkelingen aan de hand van kwantitatieve gegevens, soms aangevuld met kwalitatieve informatie. De uitkomsten worden gebruikt om beleid en uitvoering aan te scherpen. Zo kan bijvoorbeeld het sociaal beheer worden aangepast aan de mate waarin overlast voorkomt in een complex. Monitoren kan zowel op het niveau van de huurder, een gebied of de samenwerking tussen partijen.

Door samen met andere partijen data te analyseren, kunnen nieuwe inzichten ontstaan. Binnen het Datalab Zaanstreek Waterland werkten onder andere gemeente, corporatie en politie samen om beter zicht te krijgen op (de patronen van) overlast. In de gemeente Molenwaard maakten een drietal cliënt maps de aandachtspunten in de samenwerking rondom personen met verward gedrag inzichtelijk. In beide gevallen ligt data-analyse ten grondslag aan een beter begrip van het maatschappelijke vraagstuk, in dit geval overlast, en een verbetering van de samenwerking tussen partijen.

Balans houden

Signaleren, en soms ook monitoren, kan leiden tot een inbreuk op de privacy van mensen. Informatie over een persoon of huishouden wordt via een melding verstrekt aan derden. Of uit een analyse komt een top tien van problematische huishoudens. Het vraagt om een zorgvuldige omgang met informatie. Maar ook om het betrekken van de potentiële overlastgever. Bespreek eventuele (overlast)problemen en bekijk welke rol de huurder zelf kan spelen. Zeker waar het gaat om (vroeg)signalering kunnen mensen met mogelijk verward gedrag zelf ook actie nemen, bijvoorbeeld door een crisiskaart in te vullen en uit te delen.



Interview

Datagedreven werken aan het verminderen van overlast



Net als op veel andere plaatsen in Nederland wordt ook in Zaanstreek-Waterland gewerkt aan het voorkomen van overlast in wijken en buurten. Voor het Datalab Zaanstreek-Waterland zou het vraagstuk van overlast de eerste testcase zijn. Heeft een datalab waarde voor het oplossen van maatschappelijke vraagstukken en op welke wijze kan dat? Tom Pots, informatiemanager gemeente Zaanstad, en Erwin Smit, adviseur bij corporatie Parteon, vertellen over hun ervaringen.

Pots: “De werkwijze van het datalab Zaanstreek-Waterland hebben we in de praktijk ontwikkeld. We zijn gestart met een pilot waarin we enerzijds het vraagstuk een beetje beter wilden maken en anderzijds de aanpak voor toekomstige vraagstukken wilden ontwikkelen. Met het vraagstuk van overlast en extramuralisering hadden we een goede testcase te pakken. Het was een vraagstuk waar veel partijen mee bezig waren, maar dat ook gevoelig lag. Als we deze pilot tot een goed einde zouden brengen, dan wisten we meteen dat het ook toepasbaar zou zijn op andere maatschappelijke vraagstukken.”

Gestart met een feitelijke foto

Het Datalab is 2 jaar geleden gestart met acht partners. In de pilot over overlast zijn eerst factsheets en onderzoeken over overlast en extramuralisering bij elkaar gebracht. “Veel partijen die aan de slag willen met data hebben moeite om goede vragen aan de data te stellen,” aldus Pots. “In de pilot hebben de betrokken partijen eerst alle beschikbare informatie verzameld, zodat de feitelijke situatie zo goed mogelijk in beeld kon worden gebracht.

Wat is hier aan de hand? Dat heeft geresulteerd in een boekje met een feitelijke foto van de regio.”

Basis voor verbetering van de samenwerking

De betrokken partijen hebben de uitkomsten onderling besproken. Het leidde tot bevestiging van bepaalde inzichten, maar ook tot nieuwe kennis en nog belangrijker tot nieuwe vragen. Op grond van de feitelijke foto zijn verdiepende data-analyses uitgevoerd. Smit: “Een van de zaken die opviel was dat relatief weinig mensen voor veel overlast en meldingen zorgden. In Zaanstad gaat het om slechts tien personen die bij alle partijen bekend zijn en die veel overlast veroorzaken. Ook ontdekten we dat opvallend veel meldingen in de buurt van zorgcentra worden gedaan. Waarom dat zo is weten we nog niet, maar het heeft wel onze aandacht. Vanuit de corporatie kunnen we nu al wel gericht inzet plegen. Opvallend is ook dat de GGD niet het totaaloverzicht van de meldingen heeft; sommige organisaties spelen signalen nog onvoldoende door. Daar willen we meer eenheid in krijgen.” Op dit moment zijn de partijen nog met elkaar in overleg over de mogelijke oplossingen, waarbij goed gekeken wordt wat ieder vanuit zijn eigen rol en positie kan bijdragen aan het aanpakken van het maatschappelijke vraagstuk, in dit geval de overlast.

Onderdeel datagedreven werken

Een datalab staat niet op zichzelf. Pots: “Het Datalab maakt onderdeel uit van een visie op de toekomst van het datagestuurde werken. Daar horen onder meer ook de oprichting van een datapakhuis en een data-academy bij, en

ook de verankering van de nieuwe werkwijze in de organisatie.” In het Data-pakhuis wordt alle data verzameld en opgeschoond, zodat deze beschikbaar zijn voor gebruik. De data wordt op drie manieren ontsloten: open data zijn voor iedereen toegankelijk, gesloten data kunnen worden opgevraagd door interne en externe partijen en private data liggen achter slot en grendel, daar is een speciale procedure voor. Voor alle drie de vormen geldt dat de privacy is gewaarborgd.” Medewerkers worden in de data-academy getraind zodat zij ontdekken hoe zij met data-analyses kunnen werken en de kansen en valkuilen daarvan.

Van pilot naar ecosysteem

Inmiddels is het Datalab Zaanstreek-Waterland uitgegroeid tot een samenwerkingsverband van 35 organisaties, uiteenlopend van gemeenten, zorg, onderwijs, politie tot overige maatschappelijke partners. Bij elke organisatie is een datalab-coördinator aangesteld. Per onderwerp bepalen de verschillende partijen zelf of deelname zinvol is. Pots: “Als een partij deelneemt aan een datalab dan dient een inhoudelijk expert betrokken te zijn die het vraagstuk een beetje beter kan maken, de organisatie is bereid om onder strikte privacy-regels relevante data aan te leveren.”

Op dit moment zijn er in Zaanstreek-Waterland datalabs over de woningbouw-opgave, een lokaal bedrijventerrein en de positie van jongens en meisjes in het onderwijs. In september vindt een directeurenoverleg plaats en wordt de agenda voor 2019 vastgesteld. Smit: “Monitoring blijft ook belangrijk. We hebben de data over overlast nu inzichtelijk, maar deze moeten we ook actualiseren. Eigenlijk kun je hier bezig mee blijven, er valt steeds weer van de data te leren.”



 **Tip!** In hoeverre duidt uw woningcorporatie data over (mogelijke) overlast met andere partijen? Door gezamenlijk de data te bestuderen en te begrijpen kunnen nieuwe inzichten ontstaan die helpen om tot een passende aanpak te komen en de gezamenlijke inzet beter op elkaar af te stemmen. Hiervoor is wel nodig dat u de eigen data goed op orde hebt en de uitwisseling van informatie met een samenwerkingsconvenant borgt.

Integrale aanpak personen met verward gedrag

Lessen van de bottom-up aanpak in gemeente Molenwaard

“Volgens de Veiligheidsmonitor zijn we een veilige gemeente, maar ook wij hebben te maken met mensen met verward gedrag. Het draait hier weliswaar om zo’n 140 personen in de gehele regio, maar het gaat wel degelijk om complexe, langdurige casussen. In steden gebeurt al veel op dit vlak, maar hoe ga je om met deze doelgroep in landelijk gebied?” Samen met het bureau Optimale Samenwerking hebben de gemeenten Molenwaard en Giessenlanden een bottom-up aanpak ontwikkeld en uitgevoerd. Marien Jongkind, bestuursadviseur Molenwaard, en Willem van Vredendaal, adviseur van Optimale Samenwerking, vertellen over die aanpak.

De gemeenten Molenwaard en Giessenlanden zijn gefuseerd en heten vanaf 2019 Molenlanden. Voor het ontwikkelen van de aanpak van mensen met verward gedrag zijn de gemeenten gestart met het ontwikkelen van drie cliënt maps. In een door het ministerie van Justitie en Veiligheid gefinancierde pilot maken de cliënt maps inzichtelijk hoeveel partijen en professionals op welke manier (persoonlijk, brief, mail, telefonisch) en op welke momenten met een persoon met verward gedrag contact hebben gehad of onderling contact hebben over de desbetreffende persoon. Jongkind: “De uitvoering is gevraagd om casussen. Zij kwamen vrij snel op een selectie van casussen die voor iedereen herkenbaar zijn. Criteria waren dat het een actuele casus moest zijn en dat er niet in elke casus sprake is van een strafrechtelijk proces.” De betrokken professionals van onder meer het sociaal wijkteam, de politie en de

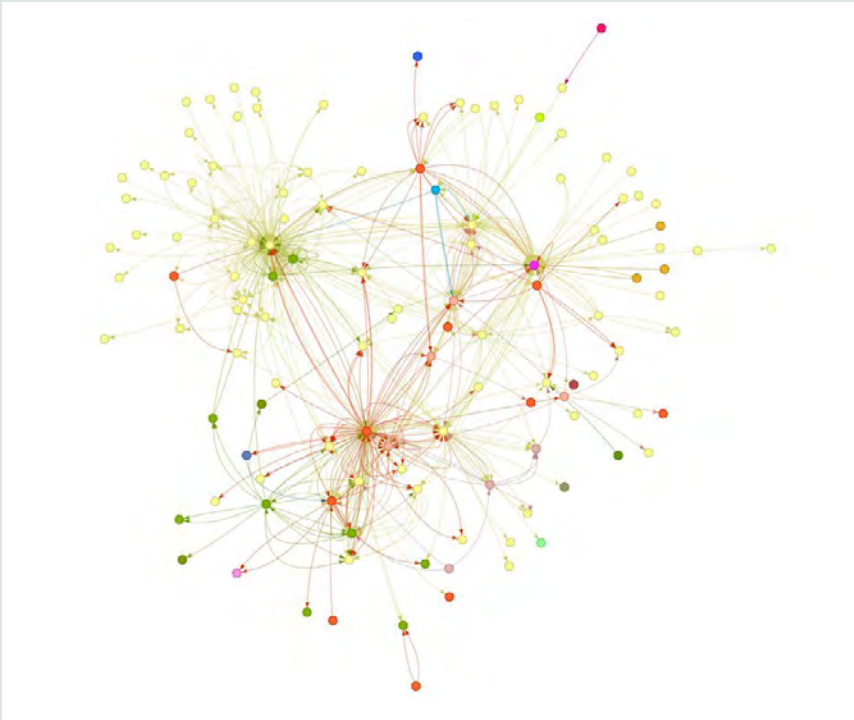


corporatie hebben vervolgens uit hun systemen de informatie aangeleverd op basis waarvan de cliënt maps zijn opgebouwd. Van Vredendaal: “De cliënt hebben we deze keer niet betrokken. Maar het is wel mogelijk en levert informatie op over hoe de cliënt het gehele proces heeft ervaren en welke verbeterpunten hij ziet.”

De cliënt maps hebben veel nieuwe inzichten opgeleverd. “De professionals hebben elkaars wereld en rolopvatting beter leren kennen. De ggz richt zich bijvoorbeeld op de behandeling van een cliënt, maar niet op de omgeving. De wijkagent klopt bij mogelijke psychische problemen niet aan bij de GGZ. Het bespreken hiervan leidde tot meer begrip voor elkaar en zicht op de mogelijkheden tot verbetering”, zegt Jongkind. “Ook werd duidelijk dat goede casusregie noodzakelijk is. Bij deze complexe casussen volstaat het niet om de casusregie in de reguliere lijn te beleggen. Ook was er veel spraakverwarring. Bij casusregie dacht bijvoorbeeld de ene professional aan het maken van procesafspraken terwijl de andere uitging van (zorg)inhoudelijke afspraken.”

Gezamenlijk referentiekader

Na de cliënt maps volgde een pilot, gefinancierd door ZonMw, waarin samen met de professionals is onderzocht hoe casussen eerder kunnen worden gesignaleerd en hoe de samenwerking tussen de ketenpartners kon worden ingericht. De geanalyseerde casussen van de cliënt maps leverde hiervoor aanknopingspunten. Hoe kun je vroegtijdig signaleren? Wanneer moet je als



partijen samenkomen? Welke informatie mag je delen en welke niet? Door dergelijke vragen te bespreken, hebben de professionals gaandeweg een samenwerkingsmodel ontwikkeld, bestaande uit zes fasen (zie figuur) Van Vredendaal: “Het is geen model dat altijd van fase 1 tot 6 keurig wordt doorlopen. Elke casus is anders en vraagt om maatwerk. De winst van het model is dat er een gezamenlijk referentiekader is wat professionals de ruimte biedt om te doen wat nodig is.”

Met het doel signalen van personen met verward gedrag adequaat op te pakken en door te geleiden heeft de gemeente een aandachtfunctionaris aangesteld. Alle signalen komen bij deze functionaris terecht en deze kan relevante partijen bijeenroepen voor een Ronde Tafel Overleg (RTO), checken of

Samenwerkingsmodel gemeente Molenwaard



gemaakte afspraken worden nagekomen en contact houden met de omgeving van de persoon. De casusregisseurs worden gefinancierd door de gemeenten.

Minder snel paniek door werkwijze

Gevraagd naar de resultaten merkt Jongkind op: “Het gaat om kleine aantallen, maar eigenlijk hebben we altijd wel vijf complexe casussen lopen. Een deel daarvan kunnen we oplossen; bij andere casussen zorgt de aanpak ervoor dat er meer controle en beheersing is en dat partijen elkaar beter en sneller weten te vinden. Bij een van de casussen is het probleem van die mevrouw niet opgelost. Wanneer zij waanbeelden heeft, gooit ze haar ruiten in of smeert ze ontlasting aan de deur. Nu weten de verschillende organisaties dat dit kan gebeuren en wat ze kunnen doen. Ondanks dat kunnen we het niet voor zijn, maar als ze waanbeelden krijgt zijn we er wel sneller bij. En als iemand verhuist naar een andere woning in de regio, dan zijn we niet meer verrast en hoeven we niet bij nul te beginnen. Ook op nieuwe casussen krijgen we door deze werkwijze sneller zicht op zaken.” Van Vredendaal vult aan: “Andere belangrijke partijen bij vroegsignalering zijn de eerste lijn en, in deze regio, de kerken. Vanaf het begin is een POH GGZ bij de pilot betrokken geweest, dat was heel waardevol. Ook is er met huisartsen gesproken om met hen te bespreken wat zij nodig hebben om goed door te kunnen verwijzen. Het is niet gelukt om de huisartsen en kerken structureel bij deze aanpak te betrekken.”

Niet voor verward gedrag alleen

Veel acties worden volgens Jongkind ingestoken vanuit verschillende domeinen. “Maar vaak gaat het om dezelfde personen of huishoudens. Het

is dan belangrijk om de verschillende samenwerkingsprocessen te stroomlijnen en tot een meer integrale aanpak te komen.” Jongkind voegt toe: “Het samenwerkingsmodel gaat nu dan ook niet meer over personen met verward gedrag alleen. We trekken het breder en wisselen vanuit veiligheid veel informatie en ervaringen uit met het sociaal domein. We trekken echt samen op: de burgemeester wil altijd op de hoogte zijn van dergelijke casussen, maar de aandachtfunctionaris werkt vanuit het sociaal domein. Door deze interne samenwerking ontdekken we sneller zaken die niet goed lopen en kunnen we werkwijzen herzien of op een andere manier actie ondernemen.”

Nog werken aan verdere borging

“We hebben veel nieuwe inzichten opgedaan en ook werkwijzen aangepast, maar de vraag blijft toch hoe je de nieuwverworven kennis borgt”, aldus Jongkind. “Ondanks onze inspanningen hangt toch nog veel af van de personen zelf. Bestuurlijke afspraken zijn nodig om, ook na de pilot, informatie te blijven delen en om experimenteerruimte te behouden voor professionals in de wijk; eigenlijk om te kunnen doen wat nodig is.”

Molenwaard en Giessenlanden werken samen met samenwerkingspartners die op verschillende schaalniveaus actief zijn. Dat maakt borging in de praktijk soms lastig. “Het Veiligheidshuis, de politie en woningcorporatie verschillen bijvoorbeeld al van elkaar qua werkgebied”, zegt Jongkind. “Daar komt bij dat wij een kleine gemeente zijn. We vallen onder dezelfde regio als Rotterdam. Professionals kunnen dan wel sterk achter de gemaakte afspraken staan, maar bij organisaties die in meerdere gemeenten actief zijn, is het dan toch moeilijk om uit de bestaande kaders te stappen en de lokale afspraken te borgen. Als dat lukt levert het mooie kansen op. Nu is het bijvoorbeeld mogelijk om beter af te stemmen wie wanneer bij een cliënt langs gaat. Dat is van belang vanwege lange reistijden als gevolg van de uitgestrektheid van het gebied. Dan is het heel efficiënt als het sociaal team van de gemeente een keer op bezoek gaat, als die in de buurt is, in plaats van de ggz die van ver

komt. Door te doen in de praktijk leren de partijen de meerwaarde kennen, maar de nieuwe werkwijze is zeker nog geen gelopen race.”



Tip! Heeft uw organisatie ook enkele huurders die heel veel aandacht vragen van de eigen en andere organisaties? Kijk eens of u een bijeenkomst met alle partners kunt organiseren. Stel de vraag wat volgens iedere partij de problematiek is en probeer tot een gezamenlijke probleemdefinitie te komen. Welke oplossingsrichtingen zijn er? En zijn er mogelijkheden om elkaar daarbij te versterken. Door verschillende casussen te bespreken kan er gewerkt worden aan een meer gestructureerde werkwijze. Mochten regels een werkbare oplossing in de weg staan, organiseer dan een bestuurlijke werkconferentie.



BLIZZ: Gouden regel bij verward gedrag

Soms valt iemand in de wijk op door zijn of haar gedrag. Gedrag dat niet wordt begrepen en tot gevolg heeft dat mensen geen gesprek durven aan te gaan. Verward gedrag kent vele verschillende vormen en is niet altijd even makkelijk te herkennen. Uit het onderzoek 'Huurders met verward gedrag' blijkt dat ruim driekwart van de corporatiemedewerkers behoefte heeft aan ondersteuning in de omgang met verward gedrag. Zij willen met name meer weten over de oorzaken van verward gedrag en hoe ze zich moeten gedragen in direct contact met een verward persoon. Training van medewerkers op dit vlak krijgt dan ook de aandacht van corporaties: 57 procent van de corporaties biedt volgens de Corporatiemonitor personen met verward gedrag een dergelijke training aan.

In de afgelopen jaren is het aantal trainingen en workshops gericht op het herkennen van verward gedrag voor burgers en professionals toegenomen. Een voorbeeld hiervan is het psycho-educatie programma Mental Health First Aid (MHFA). Dit programma leert corporatiemedewerkers en huurders om psychisch leed bij anderen te herkennen, hen te benaderen, te ondersteunen en zo nodig te verwijzen naar passende hulp. Naast cursussen biedt MHFA een app aan met tips op dit vlak. Binnen het gehele programma staat het acroniem **BLIZZ** centraal.

Benaderen, situatie inschatten en helpen bij mogelijke crisis
Luisteren en communiceren zonder te oordelen
Informatie en ondersteuning aanbieden
Zoeken naar professionele hulp aanmoedigen
Zoeken naar andere ondersteuning aanmoedigen



Makkelijk signalen melden via een app

Applicaties zijn in opkomst, ook bij woningcorporaties. Via applicaties kunnen medewerkers bijvoorbeeld de uitkomsten van een inspectie verwerken en krijgen ze toegang tot informatie over huurders. Ook voor huurders is er een steeds breder aanbod van applicaties. Zij kunnen via een app een geïnteresseerde vinden voor woningruil of op de hoogte blijven van complexonderhoud.

Tegenwoordig zijn er ook applicaties die gericht zijn op het voorkomen en/of melden van woonoverlast. Zo ontwikkelde de gemeente Eindhoven in samenwerking met de lokale woningcorporaties de woonoverlast-app. Bewoners kunnen met deze app sneller en makkelijker overlast melden. Naast een tekstuele melding kunnen ook foto's en geluidsfragmenten worden gedeeld.



Vervolgens is achter de schermen geregeld welke partij de meldingen binnenkrijgt, welke partijen dienen te worden betrokken, hoe de melding wordt gecontroleerd en hoe met de verkregen informatie wordt omgegaan.

Woningcorporatie Accolade maakt gebruik van de app Veiligheidshuis Fryslân. Met deze app kan een corporatiemedewerker aan de hand van vragen duidelijk krijgen in welke (woonoverlast)situatie er contact moet worden opgenomen met het Veiligheidshuis Fryslân. Dit heeft als voordeel dat het Veiligheidshuis vaker wordt betrokken bij relevante casussen. Meer preventief zijn de WhatsApp-groepen waarin buurtbewoners signalen van eventuele problemen, waaronder overlast, kunnen delen en gezamenlijk aanpakken.

Dankzij dergelijke applicaties kunnen huurders makkelijk en snel informatie delen met de corporatie, bijvoorbeeld over woonoverlast. Maar applicaties werken alleen als de partijen achter de app goede samenwerkingsafspraken hebben gemaakt, zodat signalen niet alleen worden gedeeld maar ook opgevolgd.



Tip! Vraag eens aan een huurder of huurdersorganisatie om een overlastklacht in te dienen. Waar lopen ze tegenaan? Is het mogelijk de meldingsroute makkelijker maken voor huurders en/of professionals? Is de informatie helder voor de verschillende doelgroepen?

Crisis? De Crisiskaart helpt handelen

In een crisis kan de huurder in de war zijn en niet meer weten hoe wensen en gevoelens onder woorden te brengen. Hoe kan de huurder dan regie houden? En weet u als corporatiemedewerker hoe u de huurder kunt helpen? Of weten burens dat? In dergelijke gevallen biedt de Crisiskaart uitkomst.



De Crisiskaart is een persoonlijk, opvouwbaar kaartje, zo groot als een bankpas. Op de Crisiskaart staan de wensen van de eigenaar beschreven voor als zich een crisis voordoet en de eigenaar zichzelf niet kan uitdrukken. Op het kaartje staat een crisisplan beschreven. Het kaartje maakt inzichtelijk wie gebeld kan worden en welke afspraken zijn gemaakt met bijvoorbeeld behandelaar(s), crisisdienst en vertrouwenspersonen. De Crisiskaart is er voor mensen die vrezen een crisis mee te gaan maken of in een verwarde toestand te komen. Crisiskaarthouders stellen deze samen met een consultant op en dragen het kaartje altijd bij zich.

Dit is ook het idee van de Hulpkaart. Deze wordt gemaakt zonder het opstellen van een plan en is voor iedereen die denkt in een situatie te kunnen komen waarin hij de regie kwijtraakt. Bijvoorbeeld voor mensen met lichte dementie of verslavingsproblematiek.

Tip! De Crisis- en Hulpkaart bieden houvast, bijvoorbeeld aan corporatiemedewerkers en burens die willen helpen, maar niet weten hoe. Vraag  aan (kwetsbare) huurders of zij in het bezit zijn van een Crisis- of Hulpkaart, zodat deze zijn functie dient als dit nodig is. Wilt u weten door welke organisaties en waar in Nederland Crisis- en Hulpkaarten worden gemaakt, kijk [hier](#).

De corporatie op locatie

Een deel van de kwetsbare huurders brengt niet snel een bezoek aan een corporatie, ook niet bij vragen of klachten. De drempel is voor hen te hoog. Reden voor sommige corporaties om het spreekuur naar de huurders toe te brengen.

Woningcorporatie Portaal gebruikt bijvoorbeeld in samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties een mobiele woonkeet. De Schiedamse organisatie Drive to Connect verhuurt zijn Amerikaanse schoolbus aan verschillende organisaties, waaronder de corporaties Vestia en Woonbron, die de bus inzetten als informatiepunt voor hun huurders. En bij woningcorporatie Rochdale heeft een medewerker een leegstand pand veranderd in een buurtontmoetingsplek voor medewerkers van de corporatie en lokale zorg- en welzijnsorganisaties. Het heeft het lokale buurtnetwerk versterkt en biedt huurders een plek waar zij terecht kunnen met hun vragen over wonen, zorg en welzijn.



De Woonkeet van Portaal

Om dichterbij de huurders te komen ging woningcorporatie Portaal aan de slag met een mobiel spreekuur vanuit een mobiele woonunit. In eerste instantie als informatie- en vraagpunt voor bewoners bij een complex dat gerenoveerd werd. “Al gauw bleek dat bewoners ook met andere vragen kwamen”, aldus Charlotte van Haselen, projectleider bij woningcorporatie Portaal. Dat was aanleiding voor de corporatie om het sociaal wijkteam en zorg- en welzijnsorganisaties uit te nodigen in de woonkeet. Gezamenlijk kunnen zij het brede scala aan vragen van de huurders direct beantwoorden. Naast de verkregen informatie zijn de huurders heel blij met het luisterende oor dat het team van de Woonkeet biedt. Naast de complexbeheerder zijn de bewoners nu ook vertrouwd geraakt met andere professionals in de wijk en is het makkelijker voor huurders om met hen in contact te treden. In 2019 zal de Woonkeet af en toe bij het complex neergezet worden om de laagdrempeligheid te behouden. Daarnaast staat de Woonkeet klaar als tool voor nieuwe (renovatie)projecten.



De winst van monitoren voor sociaal beheer

Woningcorporaties gebruiken steeds vaker kwantitatieve informatie om een beeld te krijgen van wat een complex of buurt vraagt aan sociaal beheer. Meestal maken ze daarvoor een complex- of buurtmonitor, waarin ze gegevens invoeren zoals overlastmeldingen en cijfers over woonfraude, de mutatiegraad, beoordelingen van wijkteams en huurders en cijfers uit de landelijke Leefbaarometer. Sociaal beheer blijft natuurlijk maatwerk en laat zich lastig sturen door data alleen. Maar zo'n monitor helpt wel om de inzet op leefbaarheid te bepalen, laat zien hoe buurten of complexen ten opzichte van elkaar scoren en bevat waardevolle informatie bij renovatieplannen, toewijzingsbeleid en de strategische visie voor een gebied.

Woningcorporatie Staedion startte in 2014 met de Beheer Intensiteit Kaart (BIK). "Dat begon met een interne zoektocht naar een manier om te verantwoorden wat we in een wijk nog doen aan leefbaarheid sinds de Woningwet. Dit instrument helpt ons bij keuzes en legitimeert de inzet van onze mensen en middelen in onze complexen", zegt stafmedewerker bewonersparticipatie Erwin Steemers. "Daarnaast is de wederzijdse behoefte van Staedion en gemeente Den Haag voor kennisdeling over de wijken een belangrijke reden geweest."

Beheer Intensiteit Kaart

Staedion houdt hiervoor doorlopend bewonersenquêtes (er gaan wekelijks 600 enquêtes de deur uit). Medewerkers scoren complexen jaarlijks op zaken als overlast, vervuiling en woonfraude. De corporatie gebruikt de Beheer Intensiteit Kaart (BIK) onder meer om huurders te betrekken bij hun leefbaarheidsplannen én om over de stand van zaken in buurten te overleggen met gemeenten en andere samenwerkingspartners.



Kwaliteit Screening Instrument Complexen

Ook Trivire maakt sinds 2017 als proef gebruik van data-analyse met de Kwaliteit Screening Instrument Complexen (KSIC). Het KSIC bestaat net als Staedion's instrument uit een combinatie van onder andere meldingsdata, huurdersoordeel en complexbeoordeling. De uitkomsten van de analyse worden vervolgens getoetst bij de wijkregisseurs, om uiteindelijk als onderbouwing te dienen tijdens de netwerkgesprekken. Trivire's ketenregisseur Sanne Zwaneburg zegt hierover: "Het blijkt een heel handig instrument om lokale partners bij ons aan tafel te krijgen. En met de gemeente komen we dankzij de monitor tijdens prestatieafspraken ook sneller tot welke maatregelen nodig zijn."

Aan de slag

Wilt u tips en suggesties voor de omgang met verward gedrag van huurders? Kijk in de [Toolkit omgaan met personen met verward gedrag van Aedes](#).

Op zoek naar goede voorbeelden en inspiratie? Neem een kijkje op de websites van [Platform31](#), [Aedes](#) en [CCV](#) en grasduin door de praktijkvoorbeelden en ervaringen van collega-corporaties.

Wilt u weten hoe de aanpak personen met verward gedrag in uw gemeenten ervoor staat? Bekijk de Monitor Verward Gedrag. Per regio staat hier per bouwsteen beschreven hoe de aanpak eruitziet en wat de stand van zaken is.

Wilt u tips en suggesties voor de prestatieafspraken wonen en zorg die u maakt samen met gemeenten en huurders? Bekijk de 'Handreiking prestatieafspraken' van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de 'Wegwijzer prestatieafspraken wonen en zorg' van Platform31.

Heeft u vragen over zorg en drang? Bekijk de website www.dwangindezorg.nl.

Of over hoe om te gaan met de privacywetgeving? Bekijk de [AVG Routeplanner](#) van Aedes. Aedes actualiseert de Routeplanner regelmatig. Zo is eind 2018 een handreiking over het gebruik van zwarte lijsten aan de Routeplanner toegevoegd. In 2019 brengt Aedes een handreiking uit over de juridische kaders van domein-overstijgende samenwerking.

De wijk-GGD'er in uw gemeente? Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) begeleidt in 2019 twintig gemeenten bij de invoering van een wijk-GGD'er die past bij de lokale (zorg)structuur. Mist u de wijk-GGD'er

als schakel in de wijk? In 2019 kunnen gemeenten een subsidieaanvraag van 20.000 euro doen bij [ZonMw](#).

Samen met gemeenten en GGZ-organisaties aan de slag met nieuwe woonvormen voor uitstromers uit beschermd wonen? In het voorjaar van 2019 start Platform31 een experiment, gericht op het organiseren van nieuwe woonvormen, wijkarrangementen en een warm welkom in de wijk voor mensen met een ernstige psychiatrische aandoening, eventueel gecombineerd met een verslaving en / of verstandelijke beperking. Samen met koplopers brengen we de dilemma's in kaart en werken samen aan oplossingen. Wilt u meer weten over het experiment of uw corporatie gelijk aanmelden? Mail dan susan.vanklaveren@platform31.nl.

Deelnemen aan de nieuwe ronde van het Actieprogramma Weer Thuis!?

In [Weer Thuis!](#) maken corporaties, gemeenten en opvanginstellingen afspraken over de uitstroom uit de maatschappelijke opvang of beschermd wonen naar een zelfstandige woning met voldoende begeleiding. Aanmelden voor het actieprogramma Weer Thuis! kan bij p.vanhulten@aedes.nl. In 2019 is plek voor maximaal 10 nieuwe regio's.

Meer weten over hoe woningcorporaties monitors opzetten en

gebruiken? In het kader van de [Vernieuwingsagenda](#) werken Aedes, woningcorporaties en samenwerkingspartners samen om ontwikkeling en vernieuwing van de sector versnellen. Zo organiseert Aedes in 2019 een drietal 'Kijkjes in de keuken', waarbij corporaties meer vertellen over hoe zij gebruikmaken van data om op leefbaarheid te sturen. In januari 2019 is daarnaast een beeldkwaliteit voor woningcorporaties gelanceerd, het gestandaardiseerd meten van 'schoon, heel en veilig' in complexen. Ook verschijnt in voorjaar 2019 een handreiking voor 'Datamonitoring in Sociaal Beheer' op aedes.nl.

Op de hoogte blijven van de ontwikkelingen? Meld u dan aan voor de update [Wonen en zorg van Platform31](#) en/of de nieuwsbrief van Aedes.

Colofon

Uitgave: Platform31 in samenwerking met Aedes

__PLATFORM31__



Den Haag, maart 2019

Deze publicatie werd gemaakt door Platform31 in samenwerking met Aedes en een klankbordgroep/denktank van woningcorporaties en samenwerkingspartners en is mogelijk gemaakt door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Auteurs: Koen van der Bij (Aedes), Lisanne van Eeden (Platform31), Susan van Klaveren (Platform31), Chretien Mommers (Platform31/Mo-Advies), Hanneke Nagtzaam (Aedes).

Redactie: Platform31

Fotografie: Alex Schröder, Katrien Mulder (Rochdale), Woonbedrijf, Datalab Zaanstreek Waterland, Drive to Connect, Jildiz Kaptein (Housing First), Corien Buitenhuis en Jan van der Werk (Papafume Publishers), Charlotte van Haselen (Portaal), Volksbond

Ontwerp: Gé grafische vormgeving

Platform31

Kennis- en netwerkorganisatie Platform31 ziet de **trends** in stad en regio. We **verbinden** beleid, praktijk en wetenschap rondom actuele vraagstukken en komen tot een **aanpak** waarmee bestuurders, beleidsmakers en uitvoerders direct aan de slag kunnen. De oplossingen houden we niet voor onszelf: **iedereen profiteert mee** van de resultaten.

Postbus 30833, 2500 GV Den Haag | www.platform31.nl