

Inspirerende voorbeelden van aanpak bij problematische huurders

Inspirerende voorbeelden van geslaagde samenwerking tussen woningcorporaties en welzijnswerkers c.q. hulpverleners die begeleidende ondersteuning geven aan problematische huurders. Deze zijn afkomstig uit de publicatie *Aanpak ernstig overlastgevende huurders*, SEV, Rotterdam, juli 2012

KWETSBARE HUURDERS

Inspirerend voorbeeld – Contract op maat bij Provides

Een mevrouw met psychische en verslavingsproblemen reageert op een woning van Provides. Omdat er op de verhuurdersverklaring enkele notities stonden over haar problematiek heeft de woningcorporatie een antecedentenonderzoek gedaan. In het contract worden op basis hiervan enkele voorwaarden opgenomen. Er wordt onder meer geëist dat ze hulpverlening accepteert en dat ze zich gedraagt als een 'normale' huurder.

Na verloop van tijd loopt, ondanks de afspraken, de situatie toch uit de hand. De bewoonster valt haar burens lastig met veel geschreeuw en getier. Gesprekken met de wijkbeheerder leveren niets op. Na een gedwongen opname in een instelling bezoekt de wijkbeheerder de woning en treft deze aan in een verwaarloosde staat: het is vervuild en basale voorzieningen ontbreken. Er zijn geen gordijnen, vloerbedekking en kachel en er is geen elektriciteit of energie. Provides stelt eisen aan een mogelijke terugkeer, zoals aan de inrichting van het huis en het accepteren van structurele begeleiding. Met behulp van haar casemanager en familie wordt uiteindelijk aan deze eisen voldaan. Hierdoor kan de bewoonster weer terugkeren naar de woning, blijft ze onder structurele begeleiding en keert de rust in de buurt terug.

Bron: *Aanpak ernstig overlastgevende huurders*, SEV, Rotterdam, juli 2012

Inspirerend voorbeeld – 'Inzet schoonmaak met terugbetalingsregeling' bij Provides

Een gezin huurt een benedenwoning van provides. Er is sprake van ernstige vervuiling in het huis en in de tuin. Een belangrijke oorzaak hiervan is de aanwezigheid van honden, katten en reptielen die hun behoeften doen in de woning en een opeenstapeling van vuil. Dit geeft stankoverlast voor de woonomgeving wat resulteert in klachten aan het adres van de woningcorporatie. Het gezien ervaart het niet als probleem en is niet in staat het huis zelfstandig schoon te maken en te houden.

Vanuit Provides is hulpverlening, psychische hulp en thuiszorg ingeschakeld voor dit gezien. Dit is gedaan om de oorzaak van het probleem aan te pakken en het gezien structureel te ondersteunen bij de schoonmaak van de woning. Daarnaast biedt Provides aan om de woning geheel schoon te maken. In de veronderstelling dat de hulpverlener de situatie volgt en de overlastklachten verminderen doet Provides een stap terug. Na enkele jaren blijkt tijdens een renovatietraject van Provides dat de woning weer extreem vervuild is, ondanks dat er nog een hulpverlener actief is.

De huurder heeft, onder voorwaarden van Provides, een andere woning gekregen en komt in een hulpprogramma waarbij ze structurele begeleiding blijft ontvangen. Provides heeft afgesproken met de hulpverlener dat zij geïnformeerd wordt als de situatie verslechtert. Wanneer de woning dusdanig vervult en de situatie ondanks waarschuwingen niet verbetert, schakelt de woningcorporatie een schoonmaakbedrijf in en verhaalt de kosten hiervan op de huurder. Op die manier blijft de schade aan de woning beperkt en blijft de (stank)overlast voor de buurt beheersbaar.

Bron: *Aanpak ernstig overlastgevende huurders*, SEV, Rotterdam, juli 2012

Inspirerend voorbeeld – 'Housing First Utrecht (HFU)', bij Portaal

In navolging van Discus in Amsterdam werkt Portaal Utrecht sinds anderhalf jaar samen met de stichting de Tussenvoorziening (een organisatie voor maatschappelijke opvang) in het project Housing First Utrecht (HFU). HFU richt zich op dak- en thuislozen uit Utrecht met meervoudige problematiek als gevolg van psychiatrische stoornissen, al dan niet in combinatie met een verslaving. Deze groep mensen kan vaak moeilijk terecht in

andere voorzieningen, omdat ze niet kunnen of willen voldoen aan de voorwaarden van bijvoorbeeld behandeling en hulpverlening, of moeilijk kunnen wonen in een groepsvoorziening.

Berend leeft vanaf zijn dertiende op straat. Hij raakte verslaafd aan alcohol en speed en zat regelmatig in de gevangenis. Na tien jaar zwerven in alle hoeken van Nederland kreeg Berend een vriendin. Het zwerversleven ging voor even in de ijskast toen hun dochter werd geboren. Al snel liep de relatie echter stuk en raakte Berend weer dakloos. Berend wilde dat niet en schreef zich in Utrecht in als woningzoekende. Dat leverde echter niet direct een woning op.

Toen hij na zes jaar nog geen woning had gekregen en bovendien zijn tentje in een stadspark – waar hij al twee jaar ‘woonde’- ongevraagd werd opgeruimd door de plantsoendienst, werd hij doorverwezen naar HFU. Via HFU huurt Berend nu al ruim een jaar een flatje van Portaal. Hij is blij met zijn eigen plek. Zijn dagelijks leven speelt zich voor een deel op straat af. Berend drinkt nog steeds veel en voelt zich daar op dit moment goed bij. Berends huis geeft hem rust. De samenwerking met HFU verloopt goed. Berend werkt regelmatig bij bureau Dagloon om iets nuttigs te doen en een extraatje te verdienen, naast zijn uitkering. En hij krijgt een nieuw gebit. Op een enkele (ongegrunde) klacht ver geluidsoverlast na hebben zijn bureaus geen last van hem. Zijn uitkering wordt beheerd door Stadsgeldbeheer, waardoor zijn vaste lasten op tijd worden betaald. Hij krijgt wekelijks leefgeld.

Berend is heel blij om weer onderdak te hebben. Uiteindelijk wil hij dat weer zonder begeleiding gaan doen en heeft hij als grote wens ooit te verhuizen naar een woning met een tuintje.

Bron: *Aanpak ernstig overlastgevende huurders*, SEV, Rotterdam, juli 2012

Inspirerend voorbeeld – woningtoewijzing op maat door Portaal

Marcel heeft TBS wegens een ernstig misdrijf. Hij heeft nog steeds moeite met het beheersen van zijn agressie en is daarvoor onder behandeling bij een kliniek. Daarnaast heeft hij nog flink wat schulden uit zijn bestaan voor de gevangenis. In 2009 vindt de kliniek dat Marcel de stap zou kunnen maken naar zelfstandig wonen.

Omdat er nogal wat onzekerheden zijn – kan Marcel zijn agressie beheersbaar houden in een ‘vrije’ omgeving, kan hij zijn financiën op orde houden? – wordt Marcel in overleg met de begeleiding een woning met een omklapcontract aangeboden. Er wordt voor Marcel een passende woning en omgeving gezocht. De woning ligt op de bovenste verdieping van een hoge flat. Het is redelijk anoniem, het gebouw is alleen toegankelijk voor bewoners en op de bovenste verdieping heeft hij verder weinig drukte om zich heen die zou kunnen leiden tot spanningen.

Na drie maanden is er een eerste gesprek over hoe het gaat. De begeleiding is nog vrij intensief: twee keer in de week huisbezoek en daarnaast diverse trainingen in de kliniek. Maar Marcel heeft het aardig naar zijn zin. In juni 2011 vindt het eindgesprek plaats. Marcel woont inmiddels samen, het huis ziet er prima uit. Marcel is aan het werk en de begeleiding is vrijwel gestopt. Al met al is hier een ‘gevaarlijke gek’ veranderd in een ‘modelburger’. Het omklapcontract, op naam van de kliniek kan dan ook zonder problemen worden omgezet in een reguliere huurovereenkomst op naam van Marcel.

Bron: *Aanpak ernstig overlastgevende huurders*, SEV, Rotterdam, juli 2012

Inspirerend voorbeeld – wonen met een zorgcontract bij Portaal

Elsemie is een kwetsbare jonge meid met een vervelende jeugd achter zich. Op haar veertiende is ze uit huis geplaatst. Na een tijdje in een jeugdtehuis is ze in een kamertrainingsproject gekomen. Eerst intern, later extern. De laatste stap naar zelfstandigheid, een eigen huis, zou riskant zijn zonder dat ze daarin goed zou worden begeleid. Daarom droeg de begeleidende instelling haar voor Wonen met Zorg voor. Onder de voorwaarde dat ze zich de eerste twee jaar zou laten begeleiden heeft ze van Portaal een eigen woning gekregen met een Wonen met Zorg-contract. Bij zo’n contract zijn er drie momenten in die twee jaar waarop wordt gekeken of het zelfstandig wonen goed gaat.

Bij de eerste evaluatie leek het allemaal prima te gaan. Haar relatie liep echter stuk en bij de tweede evaluatie was de situatie minder rooskleurig: een kleine huurachterstand, een wat rommelig huis en een Elsemie die

het allemaal niet meer zag zitten. De begeleiding is daarna geïntensiveerd om Elsemiek er weer bovenop te helpen.

Bij de derde (eind)evaluatie is Elsemiek er weer helemaal bovenop. Ze heeft haar huis en de huurbetalingen prima op orde en een goed contact met de burens. Voor Portaal reden om de voorwaardelijke Wonen met Zorg-overeenkomst om te zetten in een huurcontract voor onbepaalde tijd.

Inmiddels zijn we weer een jaar verder: de huurbetalingen zijn nog steeds op orde en Elsemiek is zelfs lid geworden van de bewonerscommissie.

Bron: *Aanpak ernstig overlastgevende huurders*, SEV, Rotterdam, juli 2012

Inspirerend voorbeeld – Vroegtijdig signaleren, ingrijpen en ondersteunen bij huurschuld

Vier jaar geleden is door de deurwaarder een ontruimingsvonnis gehaald voor een gezin dat bijna een jaar huurachterstand had, ondanks diverse pogingen om het gezin (vader, moeder, drie kleine kinderen) eerder te bereiken was dit niet gelukt. Uiteindelijk bleek het vonnis genoeg druk te geven om toch hulp te accepteren. De totale schuld bedroeg meer dan een ton. Op het moment van vonnis was net de WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen) voor meneer en mevrouw afgesloten.

Naar aanleiding van het vonnis is het gezin aangemeld voor het Laatste Kansbeleid Huurschuld (LKB). Dit omdat er ook klachten waren over het (agressieve) woongedrag van het gezin. Meneer en mevrouw accepteerden het LKB maar stonden in eerste instantie erg wantrouwend tegenover de hulpverlening: het WSNP-traject was geen prettige ervaring geweest. Het eerste jaar waren er erg veel problemen: het stel legde zich niet neer bij adviezen van de hulpverlening en probeerde het budgetbeheer te omzeilen.

Uiteindelijk, na diverse gesprekken en door veel geduld van de woonbegeleider, werd toch het vertrouwen gewonnen. Meneer is een programma agressiebeheersing gaan doen en heeft een opleiding tot buschauffeur gevolgd. De Kredietbank heeft kunnen bewerkstelligen dat de belastingschuld is kwijtgescholden en heeft met de overige schuldeisers een minnelijke schuldsanering bereikt. Het gezin functioneert door inzet van de woonbegeleider nu een stuk beter en de financiële ellende kan over een paar jaar, als het saneringstraject is afgerond, achter de rug zijn.

Bron: *Aanpak ernstig overlastgevende huurders*, SEV, Rotterdam, juli 2012

NIET-WILLERS

Inspirerend voorbeeld – ‘Laatste Kans beleid’, van Provides

Een alleenstaande vrouw met twee tieners krijgt een nieuwe huurwoning van Provides aangewezen en komt naast een alleenstaande man te wonen. De vrouw kampt met psychische problemen. Haar zoon komt regelmatig in aanraking met de politie vanwege ernstige delicten. De buurman heeft een alcoholverslaving. Direct na de woningtoewijzing kunnen de burens het goed met elkaar vinden. Later slaat dit echter om in een conflictueuze relatie. Er is sprake van bedreigingen over en weer. Er vinden criminele activiteiten plaats waardoor enkele aanhoudingen worden verricht. De burens in de omgeving ondervinden veel last van de burenruzies.

Er is, in overleg met de gemeente, gekozen voor een Laatste Kansbeleid voor beide partijen. Hiervoor is ‘Het vierde huis’ ingeschakeld dat bemiddelt bij woningtoewijzing. Omdat de situatie sinds de verhuizing van het gezin overlastgevend is, is ervoor gekozen om het gezin een andere woning aan te bieden. Voor de nieuwe woning wordt een aangepast contract gebruikt waarin duidelijke afspraken zijn vastgelegd met bewoners en hulpverlener. Het betreft contractafspraken over woonbegeleiding, huurbetaling, het overlastgevende gedrag en afspraken over de verantwoordelijkheid voor de kinderen. Het Laatste Kansbeleid is een succesvolle interventie gebleken. Na de verhuizing van het gezin is de rust in de buurt weergekeerd.

Bron: *Aanpak ernstig overlastgevende huurders*, SEV, Rotterdam, juli 2012

ONRUSTIGE SUBCULTUREN

Inspirerend voorbeeld – ‘Zeggen wat je doet, en doen wat je zegt’, bij Volkshuisvesting Arnhem

Woonwagengewoners wonen op een terrein waar jaren achtereen door de gemeente niet is opgetreden tegen overtredingen en onregelmatigheden. Bewoners betaalden geen huur en er heerste wetteloosheid. Doordat de verantwoordelijkheid voor de bewoning op de aangewezen standplaatsen van de gemeente is overgeheveld naar de woningcorporaties, kon de woningcorporatie gaan handhaven volgens eigen voorwaarden.

Volkshuisvesting Arnhem treedt op tegen overtredingen en houdt, ondanks weerstand en ernstige bedreigingen, consequent vast aan deze handhavende activiteiten.

Wanneer men bijvoorbeeld structureel geen huur betaalt, wordt men uit de woonwagen gezet en wordt de woonwagen verwijderd. Door consequent optreden van Volkshuisvesting Arnhem passen de bewoners van het woonwagenkamp langzamerhand hun gedrag aan en houden zij zich beter aan de gestelde regels. Gevolg is dat het overlastgevend gedrag is afgenomen.

Bron: *Aanpak ernstig overlastgevende huurders*, SEV, Rotterdam, juli 2012

Inspirerend voorbeeld – Aankoop geluidwerende vloer met terugbetalingsregeling van Provides

Een Oost-Europees gezin met vier kinderen veroorzaakt geluidsoverlast voor de directe woonomgeving. Deze overlast wordt veroorzaakt door luidruchtige ruzies, gegil en geschreeuw en hard gepraat. Er komen veel bezoekers over de vloer die door hun aanwezigheid ook voor overlast zorgen. De woning is bovendien erg gehorig. Door meldingen van overlast staat de politie vaak op de stoep. Naast de overlast is er sprake van opvoedingsproblematiek.

Na veel individuele en afzonderlijke acties van betrokken partijen (buurtbemiddeling, psychische casemanagement, Provides en gemeente) is door het instellen van een netwerkbespreking geprobeerd om een integrale oplossing te vinden voor de problematiek. Hieraan nemen verschillende partners deel, waaronder de woningcorporatie, een welzijnsorganisatie en een allochtonenconsulent. Dit overleg was niet succesvol. In de eerste plaats omdat niemand zich verantwoordelijk voelde voor het nemen van de regie.

De overlast werd mede veroorzaakt door de kwaliteit van de woning. Provides heeft vanwege de beperkte resultaten van het netwerkoverleg gezocht naar een oplossing binnen het eigen (fysieke) domein. De woningcorporatie heeft uiteindelijk gezorgd voor een geluidswerende (onder)vloer. Vanwege de hoge kosten heeft de woningcorporatie de vloer vooruit betaald en betaald het gezien de vloer in termijnen terug. Het plaatsen van de geluidwerende vloer heeft de overlastproblematiek voor een groot deel opgelost. Het is zeer effectief gebleken in het verminderen van de ervaren overlast.

Bron: *Aanpak ernstig overlastgevende huurders*, SEV, Rotterdam, juli 2012

LEIDRAAD omgang voor corporaties met overlastgevende huurders

1	Doelen vaststellen Vooraf wordt vastgesteld wat het gewenste eindresultaat is voor de huurder: sociale stijging of beheersing, een structurele of tijdelijke interventie, isoleren of middenin de samenleving houden. Dit is zowel binnen de woningcorporatie nodig, als met externe betrokken partijen.
2	Ontwerpen maatwerk bij aanpak Met de overlastgevende huurder worden individuele afspraken gemaakt, afgestemd op zijn specifieke problematiek. Deze afspraken moeten niet alleen voor huurder en verhuurder realistisch zijn, maar bovenal te handhaven zijn. Indien mogelijk worden deze afspraken en voorwaarden opgenomen in een op maat gemaakt (huur)contract.
3	Structureel managen Het waarborgen van structurele aandacht voor het overlastgevende probleem kan op de volgende manieren: inbedden in regulier beleid; het plan van aanpak ontwerpen voor de lange termijn; afspraken maken over volgen van de ontwikkelingen en dossieropbouw; afspraken maken over verantwoordelijkheidsverdeling en informatie-uitwisseling.
4	Handhaven Afspraken worden gemaakt om na te komen. Indien huurder, of samenwerkingspartners, zich niet aan de afspraken houden, worden zij hierop aangesproken. Of volgen sancties.

5	Samenwerken (waar nodig) Indien meerdere partijen betrokken zijn bij een huurder moet worden samengewerkt. Belangrijk is dat er altijd één partij coördineert en dat er overeenstemming is over de doelen en de benadering die wordt gevolgd.
6	(Eva)l(u)eren Leren van andere benaderingen is cruciaal. Juist omdat er lokaal zo weinig casuïstiek is. Van eigen interacties wordt systematisch geleerd.