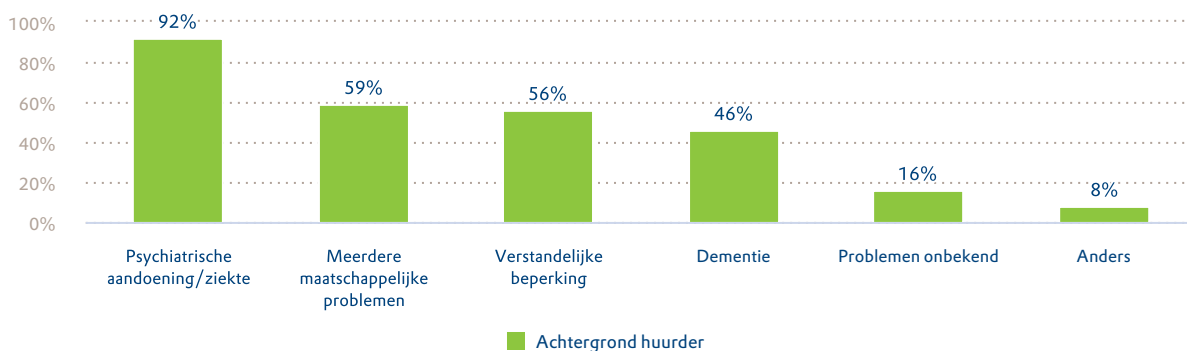


PERSONEN MET VERWARD GEDRAG

Bijna alle woningcorporaties zien de afgelopen 2 jaar een toename van huurders met verward gedrag. Dat geeft 87% van de ondervraagde corporaties aan. Het merendeel (88% van de corporaties) geeft aan dat de overlast veroorzaakt door huurders met verward gedrag, ondanks extra inzet op dit thema, de laatste jaren is toegenomen. Dit blijkt uit een enquête van Aedes onder 60 corporaties. Het merendeel van de groep die de enquête heeft ingevuld is werkzaam in het vakgebied Sociaal beheer en Leefbaarheid.

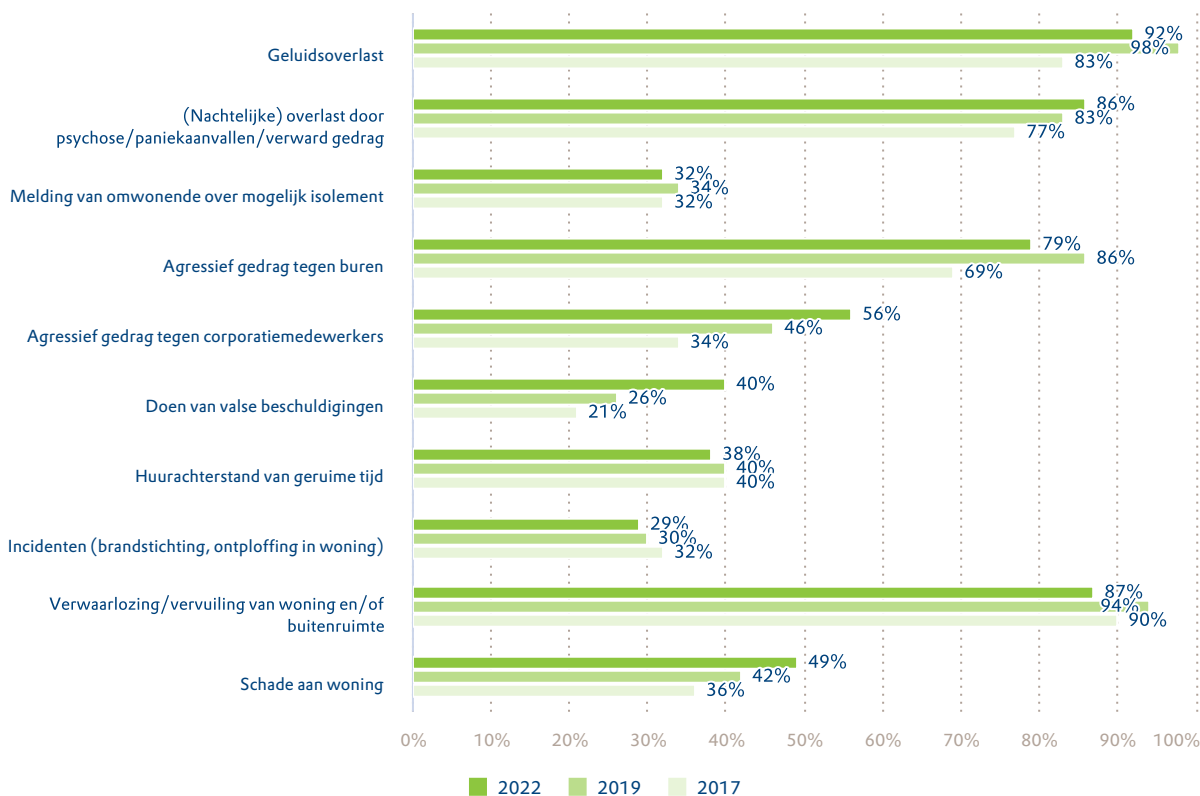
ACHTERGROND HUURDER VERWARD GEDRAG

Meest voorkomende achtergrond van huurder met verward gedrag is een psychiatrische aandoening. Dat zijn vaak huurders met een GGZ-achtergrond.



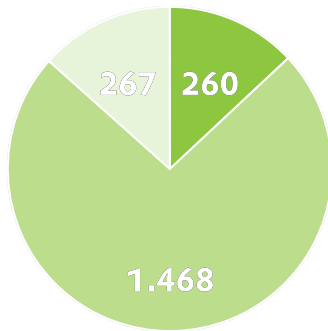
SOORT OVERLAST

Geluidsoverlast en verwaarlozing van de woning zorgen voor de meeste overlast. Opvallend is dat agressie tegen burens door corporaties minder vaak wordt herkend. In 2019 werd dit door 86% van de corporaties herkend en nu door 79%. Agressie richting medewerkers wordt meer herkend. In 2019 herkende 46% van de corporaties agressie richting medewerkers. Dit is gestegen naar 56%.



INCIDENTEN

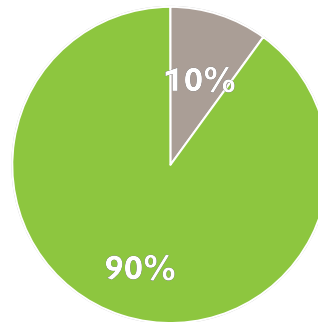
Onder de 60 corporaties zijn er in totaal ongeveer 2.000 incidenten gemeten. Het grootste deel van deze incidenten (74%) bestond uit structurele overlast. Verder bestond het uit brandstichting/ontploffing (13%) en agressie tegen medewerkers (13%).



■ Schade aan woning ■ (Structurele) overlast
■ Agressie corporatiemedewerkers

KOSTEN

Er is een toename van de kosten door verward gedrag. 90% van de corporaties ziet deze toename.



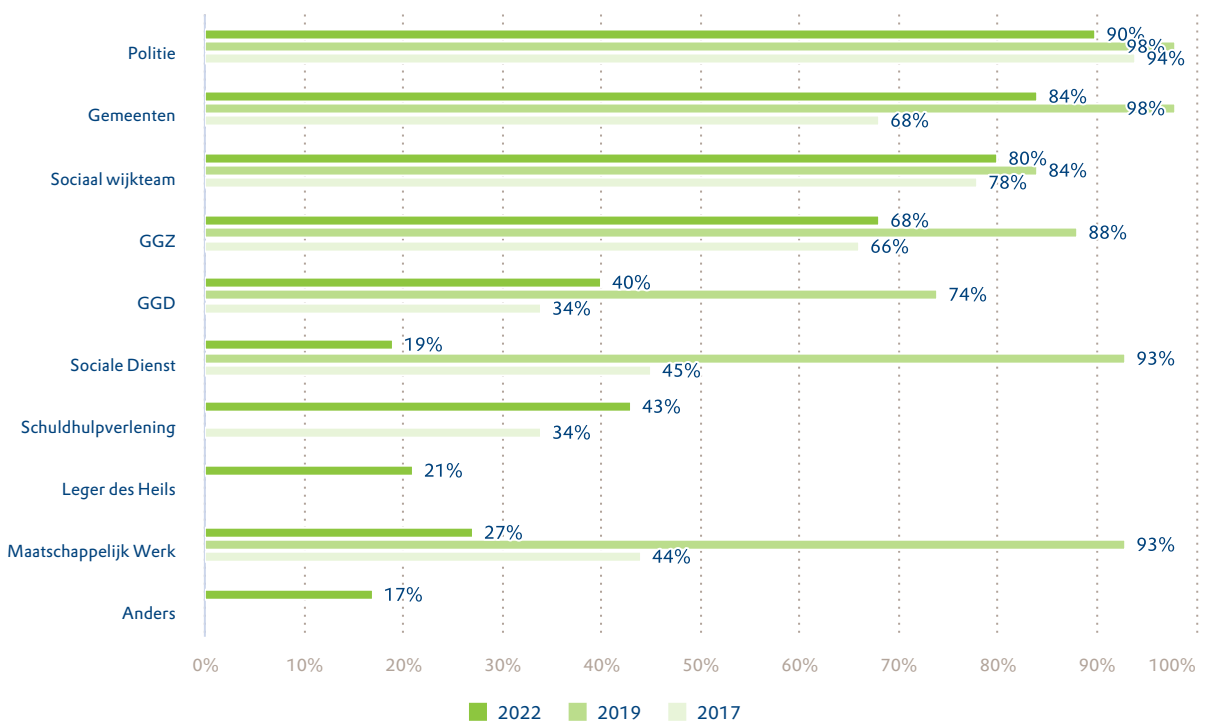
■ Nee ■ Ja, er is een toename in kosten

VOORKOMEN VAN OVERLAST

Corporaties nemen allerlei maatregelen ter voorkoming van overlast. Er wordt o.a. samengewerkt met politie, GGZ en gemeente. Ook zijn er afspraken vastgelegd in het huur-/begeleidingscontract en is er een protocol voor incidenten. Tevens maken corporaties na het voorvallen van een incident afspraken met de huurder.

SAMENWERKING MET SOCIALE PARTNERS

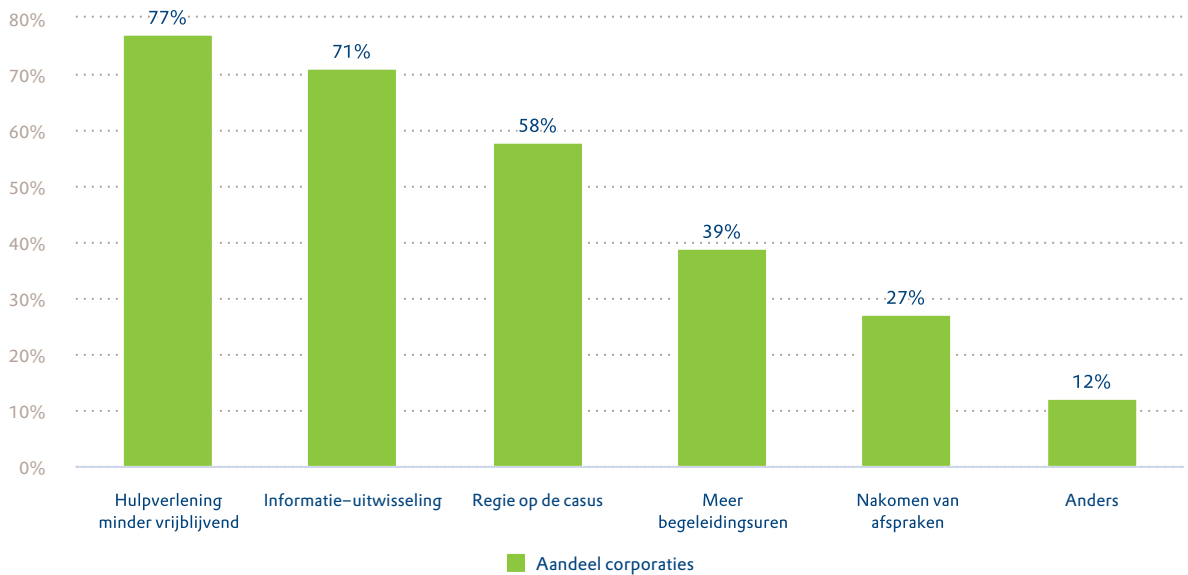
Het samenwerken met sociale partners is de maatregel die het meest voorkomt onder corporaties om overlast te voorkomen. Corporaties leggen bij huurders met verward gedrag meest contact met politie, gemeente, sociaal wijkteam en GGZ.



■ 2022 ■ 2019 ■ 2017

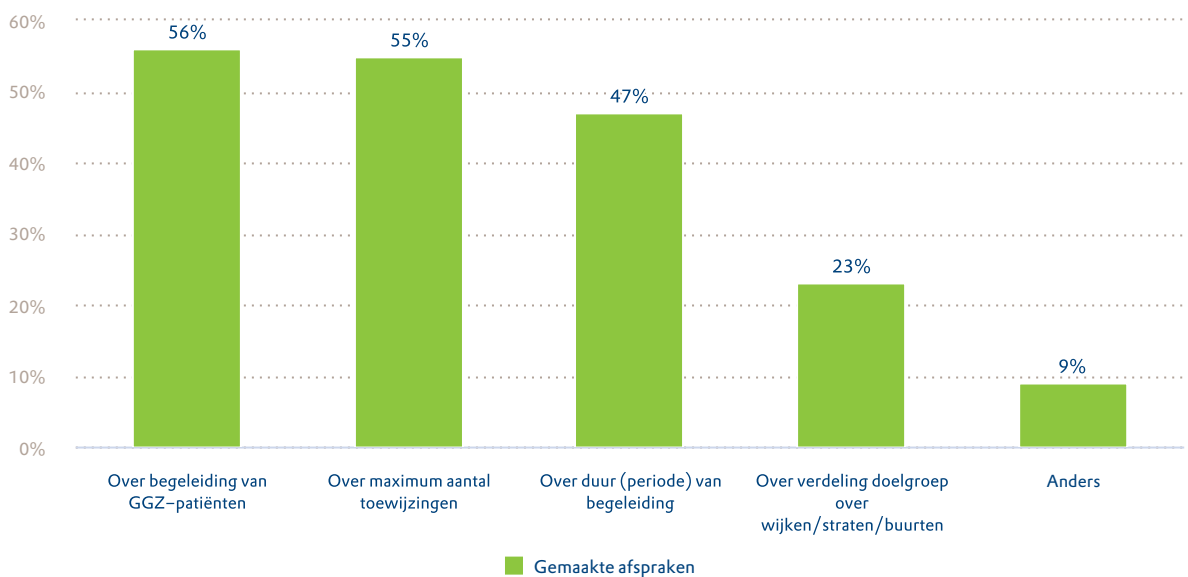
Het merendeel van de corporaties (65%) vindt dat de samenwerking met sociale partners goed verloopt. Wel vinden de corporaties dat de samenwerking verbeterd zou kunnen worden. Drie verbeterpunten worden het meest genoemd:

1. minder vrijblijvendheid van hulpverlening
2. informatie-uitwisseling
3. meer regie op de casus.



GGZ-ACHTERGROND

Meest voorkomende achtergrond van huurder met verward gedrag is een psychiatrische aandoening. Zij hebben vaak een GGZ-achtergrond. Corporaties vinden het belangrijk extra aandacht te besteden aan de huisvesting van deze doelgroep. Dit bestaat voornamelijk uit het maken van afspraken met de gemeente en/of zorg- en welzijnsinstellingen over de huisvesting van deze doelgroep. 94% van de corporaties doet dit. Het merendeel van de corporaties ziet deze afspraken de afgelopen 2 jaar ook toenemen. De afspraken gaan het meest over het maximum aantal toewijzingen en over begeleiding van GGZ-patiënten.



PERSONEN MET VERWARD GEDRAG

Woningcorporaties hebben steeds vaker te maken met huurders met verward gedrag. Dit zijn mensen met psychiatrische problemen, verslavingsproblematiek, een licht verstandelijke beperking of dementie. Vervreemding, vereenzaming, woonoverlast, vervuiling maar ook agressie liggen op de loer. Het woongenot van andere huurders raakt hierdoor ernstig verstoord en het leidt ertoe dat medewerkers hun werk niet altijd veilig kunnen uitvoeren. Intensieve zorg en ondersteuning is vaak nodig, evenals een aanpak van de optredende woonoverlast.

Corporaties nemen allerlei maatregelen om overlast zoveel mogelijk te voorkomen maar kunnen dat niet alleen. Goede samenwerking met lokale partners is hiervoor essentieel. Bijna alle corporaties werken samen met partners in de wijk. De meningen van corporaties over de kwaliteit van de lokale samenwerking zijn verdeeld. Zo geeft ongeveer 65% aan dat deze goed gaat, terwijl circa 35% aangeeft dat de samenwerking matig tot zeer slecht gaat.

VERBETERPUNTEN

De top 3 van verbeterpunten voor lokale samenwerking:

1. Minder vrijblijvendheid van hulpverlening

Driekwart van de corporaties zegt dat zij onvoldoende mogelijkheden hebben om in te grijpen bij overlast. Meer dwang en drang is gewenst en zorg en ondersteuning zou minder vrijblijvendheid moeten zijn.

2. Meer regie op de casus

Woningcorporaties zeggen goed te weten waar zij met signalen terecht kunnen. Het ontbreekt echter aan regie en eigenaarschap, vinden veel corporaties. Ook ontbreken soms vervolgacties door samenwerkingspartners mede omdat de situatie (nog) niet ernstig genoeg is terwijl corporaties wel ingrijpen hadden verwacht. Aandacht voor wederzijdse verwachtingen bij de samenwerkingspartners is daarom van belang.

3. Betere informatie-uitwisseling

Het merendeel van de ondervraagde corporaties ondervindt hinder van de privacywetgeving bij de aanpak van verward gedrag. Dit is een fors aandeel en graag zouden corporaties werken aan verbetering van wet- en regelgeving zodat escalatie in buurten kan worden voorkomen. Aedes zal zich daarvoor inzetten en doet onderzoek naar de juridische knelpunten rondom de aanpak van personen met verward gedrag.

Aedes vindt het belangrijk dat medewerkers hun werk, ook bij de omgang met huurders met verward gedrag, veilig kunnen uitvoeren. N.a.v. de uitkomsten van deze enquête is besloten de toolkit *Omgaan met huurders met verward gedrag* te actualiseren. In 2018 is deze toolkit ontwikkeld om medewerkers en leidinggevenden hulpmiddelen aan te reiken. Ook zijn er verschillende trainingen aangeboden voor corporatiemedewerkers gericht op het omgaan met huurders met verward gedrag. Het is belangrijk dat corporaties en haar medewerkers weten hoe zij om kunnen gaan met huurders met verward gedrag en wat zij zelf kunnen doen om escalatie te voorkomen. Om die reden wordt de toolkit geactualiseerd en wordt er ook een populaire versie gemaakt. Dit alles wordt in het najaar op Aedes.nl gepubliceerd.