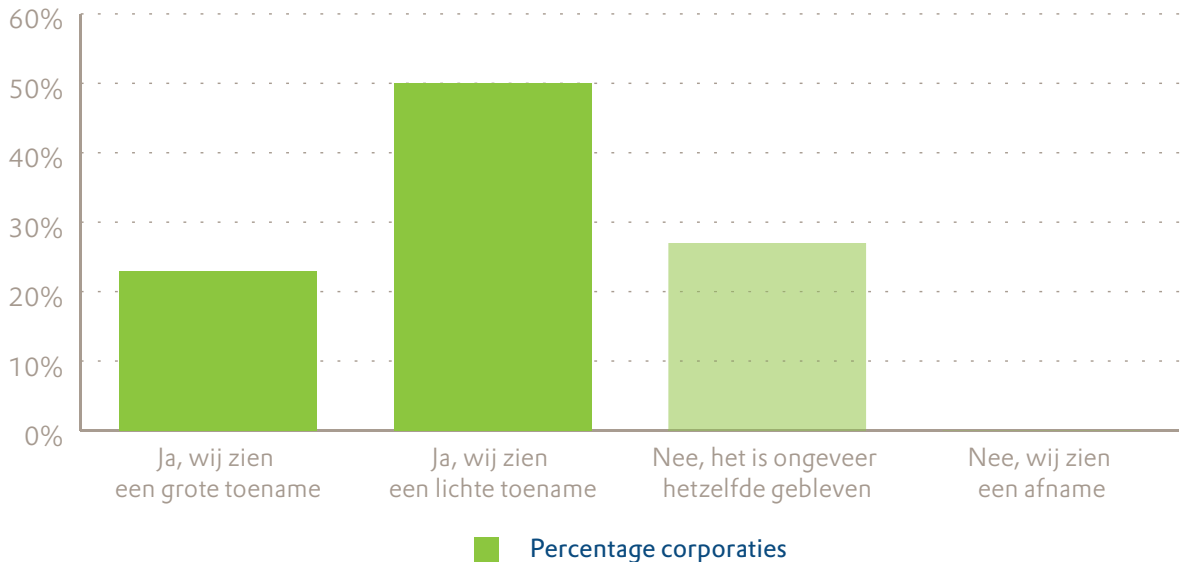


## VERWARDE PERSONEN

Driekwart van de woningcorporaties zag in het afgelopen jaar een toename van overlast door huurders die verward gedrag vertonen. Dit blijkt uit een enquête van Aedes onder 174 corporaties (52 procent van alle corporaties).



### INCIDENTEN EN STRUCTURELE OVERLAST

Jaarlijks veroorzaken verwarde huurders van corporatiewoningen zo'n 2.000 incidenten, zoals geweld tegen burens of corporatiemedewerkers, brandstichting, explosies of andere schade aan de woning. Verder krijgen corporaties jaarlijks zo'n 18.000 meldingen van structurele overlast door verwarde personen. Deze cijfers zijn tot stand gekomen door de aantallen die de respondenten invulden te extrapoleren voor de gehele sector op basis van het aantal woningen per grootteklasse.

### IN BEELD

Corporaties weten niet precies welke huurders een GGZ-achtergrond hebben. 70 procent heeft een gedeeltelijk beeld, 20 procent heeft geen beeld en 10 procent heeft een volledig beeld.

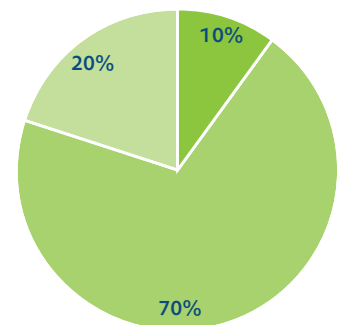
Mensen met een GGZ-achtergrond komen vaker terecht in een corporatiewoning via reguliere instroom dan via een GGZ-instelling. In deze gevallen komt hun achtergrond meestal pas aan het licht als er sprake is van overlast of wanneer de corporatie 'achter de voordeur' komt. De helft van de corporaties registreert mensen met een GGZ-achtergrond voor zover mogelijk wel, als ze instromen via een GGZ-instelling of een begeleidingscontract hebben.

### VERWARDE PERSONEN

De term 'verwarde personen' is lastig te definiëren. Het kan bijvoorbeeld gaan om psychiatrische patiënten, (ex)-verslaafden, mensen met een verstandelijke beperking of mensen met dementie. Mensen die grip op hun leven (dreigen) te verliezen, waardoor het risico aanwezig is dat zij zichzelf of anderen schade berokkenen. Sinds de decentralisaties in de (geestelijke) gezondheidszorg wonen zij vaker zelfstandig. Wat betreft de registratie van doelgroepen kijkt het Aedes-onderzoek specifiek naar mensen met psychische en/of psychiatrische problemen.

### Zicht op aantal huurders met GGZ-achtergrond

- Ja
- Gedeeltelijk
- Nee



## VERWARDE PERSONEN

Corporaties signaleren een toename van het aantal verwarde personen dat overlast veroorzaakt in woningen en wijken. Om die overlast te voorkomen en aan te pakken werken zij samen met diverse partijen, zoals gemeenten en GGZ en maatschappelijk instellingen zoals het Leger des Heils.

### SOORTEN OVERLAST EN INCIDENTEN

Als verwarde personen overlast of incidenten veroorzaken is dat vaak geluidsoverlast en nachtelijke overlast door psychoses en paniekaanvallen. Ook agressief gedrag tegen medewerkers en/of burens en verwaarlozing van de directe omgeving (zoals de tuin) worden vaak genoemd. Als corporaties te maken hebben met iemand die ernstig in de war is, leggen ze doorgaans contact met de politie, de GGZ of sociale wijkteams.

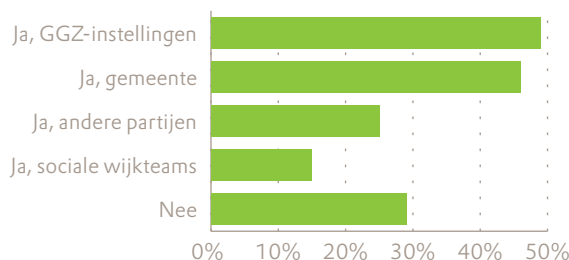
#### Soorten incidenten en overlast



### AFSPRAKEN

Het merendeel van de corporaties (71 procent) maakt afspraken met diverse partijen over de huisvesting van mensen met een GGZ-achtergrond, doorgaans met GGZ-instellingen en gemeenten. Maar er worden ook afspraken gemaakt in bijvoorbeeld sociale wijkteams en met maatschappelijke organisaties. De afspraken gaan vooral over begeleiding, maximum aantal toewijzingen en de verdeling van de doelgroep over wijken, straten en buurten.

#### Afspraken over huisvesting



### KOSTEN

70 procent van de corporaties ziet een toename in de kosten veroorzaakt door overlast door verwarde personen. Meestal (69 procent) gaat het om personeelskosten van de medewerkers (registratie, afstemmen met andere partijen etc.); 30 procent ziet een toename in de kosten door schade via incidenten.

### MAATREGELEN TER VOORKOMING

Corporaties nemen diverse (preventieve) maatregelen om overlast door verwarde personen te voorkomen of ervoor te zorgen dat de situatie niet escaleert. Corporaties konden meerdere maatregelen noemen in de enquête. Vier van de vijf meest ingezette maatregelen ervaren de corporaties ook als het meest effectief: samenwerking met politie, GGZ en gemeente, afspraken vastleggen in huur-/begeleidingscontracten, afspraken met huurders na incidenten en sociale wijkteams inschakelen. Verder noemen ze als effectieve maatregel: registratie als er een vermoeden is van (ernstige) psychiatrische problemen bij een huurder.

| Top 5 ingezette maatregelen                            | Percentage |
|--------------------------------------------------------|------------|
| Samenwerking met politie, GGZ en gemeente              | 80%        |
| Na incidenten afspraken maken met huurders             | 75%        |
| Afspraken vastgelegd in het huur-/begeleidingscontract | 67%        |
| Sociale wijkteams inschakelen                          | 62%        |
| We trainen onze medewerkers                            | 49%        |

| Top 5 meest effectieve maatregelen                           | Percentage |
|--------------------------------------------------------------|------------|
| Samenwerking met politie, GGZ en gemeente                    | 88%        |
| Afspraken vastleggen in het huur-/begeleidingscontract       | 76%        |
| Na incidenten afspraken maken met huurders                   | 63%        |
| Sociale wijkteams inschakelen                                | 62%        |
| Registratie bij vermoeden van (ernstig) psychische problemen | 58%        |

## VERWARDE PERSONEN

**Woningcorporaties zien een toename van verward gedrag onder huurders in en buiten de woning, doordat mensen door de decentralisaties vaker zelfstandig wonen. Woningcorporaties zien het als hun taak om deze mensen te huisvesten, maar moeten tegelijkertijd zorgen voor het woongenot van omwonenden.**

De maatschappij ervaart een toename van overlast door verwarde personen. Het aantal meldingen dat de politie binnenkrijgt steeg van ruim 52.000 in 2013 tot bijna 60.000 in 2014. Aedes onderzocht in 2015 voor het eerst hoe dit speelt bij woningcorporaties. De enquête bevestigt het beeld: corporaties zien een duidelijke toename van verward gedrag. Dit leidt aan de ene kant tot schrijnende situaties voor die huurders, denk aan vereenzaming en vervreemding. Maar het leidt aan de andere kant soms ook tot meer overlast in de woonomgeving en daarmee gepaard gaande kosten. Overlast voor omwonenden is vaak ernstig en langdurig, mede omdat opname van een verward persoon erg moeizaam gaat. Corporaties zeggen in sommige (met name kwetsbare) buurten de toename niet meer aan te kunnen. De overheid installeerde in 2015 een speciaal aanjaagteam dat een [plan van aanpak](#) schreef voor betere zorg en begeleiding.

### IN BEELD

Eén van de opdrachten van het aanjaagteam is om de groep mensen waar het om gaat in kaart te brengen, omdat er nog weinig bekend is over de problematiek. Uit het onderzoek van Aedes blijkt dat ook woningcorporaties de groep waar het om gaat (nog) niet goed in beeld hebben. Zo kan 79 procent van de respondenten geen inschatting maken van het aantal mensen dat bij hen huurt met een GGZ-achtergrond. De helft van de corporaties registreert het wel als ze weten dat het om iemand met een GGZ-achtergrond gaat. Vaak weten ze het niet, omdat diegene niet via een instelling aan een woning komt of vanwege privacy van de huurder. De helft van de corporaties (48 procent) zegt onvoldoende kennis en expertise in huis te hebben om adequaat met verward gedrag om te gaan.

### GEZAMENLIJKE OPGAVE

Wel zien woningcorporaties een rol voor zichzelf weggelegd in de aanpak van problemen rond verwarde huurders. Corporaties investeren bijvoorbeeld in het opleiden van eigen personeel en streven naar goede samenwerking met ketenpartners, zoals sociale wijkteams. De zorg en huisvesting van verwarde personen is volgens Aedes-leden een gezamenlijke opgave. De regierol hoort bij de gemeente te liggen. Woningcorporaties hebben nu vaak het gevoel dat zij

te veel verantwoordelijkheid moeten dragen voor de problemen bij hun huurders, blijkt uit de enquête.

### AANDACHTSPUNTEN

Corporaties noemen aandachtspunten die, wanneer opgevolgd, snel kunnen bijdragen aan de preventie en aanpak van verward gedrag.

#### 1. Betere begeleiding

Het merendeel van de ondervraagde corporaties (85 procent) is het oneens met de stelling dat er voor verwarde huurders voldoende begeleiding is. Veel huurders zijn mentaal 'te goed' voor een opname in een instelling maar 'te slecht' om zelfstandig te kunnen wonen. De ambulante hulpverlening vanuit bijvoorbeeld wijkteams is voornamelijk gericht op medicatie en niet of te weinig op het begeleidende deel van het wonen (zoals persoonlijke zorg en sociale netwerken).

#### 2. Begeleidingsplicht zorgmijders

Corporaties zien huurders die alle vormen van contact - en dus ook zorg - mijden. Dat vergroot het risico op overlast, verloedering en vereenzaming. Het moet mogelijk zijn om begeleidingsplicht op te leggen aan deze groep verwarde personen.

#### 3. Meldpunt en opvang

Corporaties zouden graag beschikken over een laagdrempelig meldpunt dat 24 uur per dag te bereiken is bij escalatie en/of incidenten. En ze vinden het belangrijk dat er voldoende bedden zijn om mensen op te kunnen nemen in de vorm van een time out-voorziening of crisisopvang, ook in dun bevolkte gebieden.

#### 4. Gegevensuitwisseling

Tot slot lopen veel woningcorporaties tegen privacywetgeving aan. Dit staat partners (GGZ, politie, gemeente) vaak in de weg om goed preventief samen te kunnen werken rond de aanpak van verwarde personen. Het uitwisselen van gegevens moet mogelijk zijn, ook om in een vroeg stadium te kunnen handelen door eerder en beter in te springen, de situatie te normaliseren en escalatie te voorkomen. Volgens Aedes moet de discussie worden gevoerd in welke gevallen individueel belang (waaronder privacy) wel of niet opweegt tegen collectief belang (gevaar en overlast).

[Nathalie Boerebach](#) - [n.boerebach@aedes.nl](mailto:n.boerebach@aedes.nl)

Jaarlijks publiceert het Aedes kenniscentrum in pdf-vorm een aantal verdiepende rapportages over actuele thema's in de corporatiebranche. Wilt u de volgende afleveringen per mail ontvangen? U meldt zich [hier](#) aan.