

Als iedereen nu eens zelfstandig besluit om samen te werken.....



Een onderzoek naar wat woningcorporaties in Amsterdam nodig hebben van de samenwerkingspartners om hoarding en woningvervuiling duurzaam aan te pakken.

Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening

Student: Chanti Tjon-A-Joe

Studentnummer: 500658227

Opdrachtgever: Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties

Studiejaar: 2015-2016

*Er is niets in deze wereld dat blijft.
Alles verglijdt, elk ding krijgt vorm en gaat voorbij.
Ja, ook de tijd verstrijkt in een gestadige beweging
als een rivier, die net zomin haar stroom kan stuiten als
een vluchtig uur kan stilstaan; zoals water water voortstuwt
en in de rug geduwd wordt, maar ook zelf naar voren duwt
zo holt de tijd vooruit en zit zichzelf ook achterna en
vernieuwt zich steeds: wat vroeger was, is nu voorbij
en nu gebeurt wat nog niet was; ieder moment verandert.*

Ovidius: *Methamorphosen*, Boek XV

Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeeronderzoek. Normaal gesproken zou dit het einde van mijn opleiding betekenen, maar dat is niet het geval. Hierna begin ik aan het tweede deel van de minor Recht en Zekerheid. Een nieuwe minor binnen de Hogeschool van Amsterdam!

Dit onderzoek is in opdracht van de Amsterdamse Federatie voor Woningcorporaties verricht. Met dit onderzoek en de aanbevelingen hoop ik voor zowel de federatie als de samenwerkingspartners een bijdrage te hebben geleverd aan de wijze waarop Amsterdam de aanpak van hoarding en woningvervuiling duurzaam kan tegengaan.

In het kader van dit onderzoek heb ik vele gesprekken gevoerd, zowel formeel als informeel, interviews gehouden, onderzoeksrapporten gelezen, deskresearch gedaan en een literatuuronderzoek verricht.

Mijn dank gaat uit naar allen die mij in de gelegenheid hebben gesteld om dit onderzoek te kunnen doen. In de eerste plaats dank ik mijn man Hans voor de wijze waarop hij mij keer op keer zoveel vertrouwen en moed gaf om het rapport te schrijven. Ook dank ik hem voor zijn engelengeduld als mijn computer weer eens vastliep. Mijn dochter Imogen dank ik voor haar geduld als 's ochtends bleek dat ik vergeten was haar wakker te maken en daardoor te laat op school kwam. Zowel mijn man als mijn dochter hebben aandacht moeten missen. Wel zijn ze nu expert in het koken van pasta en het maken van broodjes hamburger.

Ik prijs mij gelukkig dat zeer bekwame en drukbezette mensen bereid waren mij te helpen bij dit onderzoek. Ik dank mijn praktijkbegeleider Cathelijn Groot voor haar stimulans en bemoedigende woorden wanneer ik het even niet meer zag zitten. Ik dank Liesbeth Verkuyl, mijn onderzoeksdocent, voor haar kritische blik en haar frisse en energieke manier van begeleiden. Ik bewonder haar om haar vasthoudendheid en de wijze waarop zij haar studenten prikkelt om "de vinger achter het probleem te krijgen".

En uiteraard dank ik alle mensen die ik heb mogen interviewen en mijn collega's op het werk die mij de afgelopen tijd gesteund hebben. Zonder al deze mensen was dit rapport niet stand gekomen.

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
Hoofdstuk 1 Inleiding.....	8
1.1 Opdrachtgever	8
1.2 Achtergrond hoader en woningvervuiler.....	8
1.3 Probleemanalyse	9
1.3.1 <i>Probleemanalyse op micro-, meso- en macroniveau</i>	10
1.4 Het doel van het onderzoek.....	11
1.5 Reikwijdte van het onderzoek.....	11
1.6 Centrale vraag.....	11
1.7 Leeswijzer	12
1.8 Gehanteerde begrippen	12
Hoofdstuk 2 Theoretisch kader	13
2.1 Inleiding.....	14
2.2 Sociaal kader.....	14
2.3 Juridisch kader.....	18
Hoofdstuk 3 Onderzoeksmethode	26
3.1 Type onderzoek.....	26
3.1.1 <i>Kwalitatief onderzoek</i>	26
3.2 Kwalitatieve steekproef.....	26
3.3 Representativiteit.....	27
3.4 Betrouwbaarheid.....	28
3.4.1 <i>Het gebruikte instrument</i>	28
3.4.2 <i>De onderzoeker</i>	28
3.4.3 <i>De omstandigheden</i>	28
3.5 Validiteit	28
3.6 Randvoorwaarden.....	29
3.7 Data-analyse	29
3.9 Het beroepsproduct.....	31
Hoofdstuk 4 Resultaten	32
4.1 De beeldvorming over hoarding en woningvervuiling.....	34
4.2 Handhaving gezondheid en brandveiligheid	35
4.3 Wet- en regelgeving.....	36
4.4 De rollen en verantwoordelijkheden van de samenwerkingspartners	37
4.5 Knelpunten.....	39
4.6 Interventies.....	41
4.7 Tegengaan van recidive	43
Hoofdstuk 5 Conclusies en aanbevelingen	45
5.1 Conclusie deelvraag 1	45
5.2 Conclusie deelvraag 2	46
5.3 Conclusie deelvraag 3.....	46
5.4 Conclusie deelvraag 4.....	47
5.5 Conclusie deelvraag 5	48
5.6 Conclusie deelvraag 6	49
5.7 Conclusie deelvraag 7	50
5.8 Kritische reflectie	50
Literatuurlijst.....	52

Samenvatting

Jaarlijks worden in Amsterdam tussen de 200 en 225 meldingen van woningvervuiling gedaan. Daarvan zijn 10 tot 15% onterecht. Dit blijkt uit cijfers van een vergelijkend onderzoek in de aanpak van woningvervuiling dat gedaan is onder de vier grote steden van Nederland door de GGD Rotterdam in 2012. Dat betekent dat het in Amsterdam jaarlijks gemiddeld 191 keer voorkomt dat er sprake is van woningvervuiling / hoarding, waarbij sprake is van gevaar voor de volksgezondheid en brand.

Woningcorporaties maken zich terecht zorgen om de gevolgen van hoarding en woningvervuiling bij hun huurders. De corporaties hebben daarbij een inspanningsverplichting in de aanpak van woonoverlast zowel naar de huurder als naar de omwonenden.

Bij de aanpak van hoarding en woningvervuiling zijn verschillende partijen betrokken op zowel beleids- als op uitvoerdersniveau. Dat zijn partijen zoals de woningcorporatie, de gemeente, hulpverleners en de politie (wijkagenten). Deze partijen hebben elk een eigen verantwoordelijkheid, maar er moet worden samengewerkt om tot een eenduidig doel te komen.

In de Amsterdamse praktijk blijkt echter dat er gevallen zijn waarbij de GGD de ernst van de situatie anders beoordeelt dan de corporatie zou wensen. Dat zijn situaties waarbij niet meteen sprake is van direct gevaar voor de (volks)gezondheid en ook op grond van andere regelgeving op het gebied van de woningwet en het bouwbesluit wordt bestuursrechtelijk ingrijpen door de gemeente als niet mogelijk of risicovol ingeschat. De gemeente en de corporatie verzanden dan in een discussie of gemeente (bestuursrechtelijk) of woningcorporatie (privaatrechtelijk) moet optreden.

Vanuit de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties bestond de vraag onderzoek te doen naar wat woningcorporaties nodig hebben van hun samenwerkingspartners om hoarding en woningvervuiling aan te pakken. Naar aanleiding van deze vraag is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

‘Wat hebben woningcorporaties in Amsterdam nodig van hun samenwerkingspartners om hoarding en woningvervuiling duurzaam aan te pakken?’

Het doel van dit onderzoek is om aanbevelingen te doen over hoe de corporaties in Amsterdam en de gemeente Amsterdam het proces rond de aanpak van hoarding en woningvervuiling kunnen optimaliseren zodat er een duurzame oplossing is voor woningcorporaties, huurders en omwonenden. Daarbij staat centraal dat voorkomen moet worden dat de hoarder zijn woning wordt uitgezet en dat hij niet in herhaling valt.

Conclusie

De onderzoeker is van oordeel dat bij hoarders en woningvervuilers vaak sprake is van meervoudige en complexe problematiek. Bij de aanpak van hoarding en woningvervuiling blijken de samenwerkingspartners zeer betrokken te zijn om een bijdrage te leveren om de overlast te doen stoppen. Echter de samenwerkingspartners leveren een bijdrage vanuit hun eigen verantwoordelijkheid en taakstelling waarbij in de samenwerking de focus te veel ligt op de eigen verantwoordelijkheid en wordt alleen

aandacht aan de individuele taken en knelpunten geschonken. Dit komt de complexiteit van de aanpak niet ten goede. Hieronder de belangrijkste resultaten uit dit onderzoek:

- De Amsterdamse aanpak verschilt van die van Rotterdam. In Rotterdam wordt namelijk onderscheid gemaakt tussen de hoarder en de woningvervuiler. Rotterdam gaat er van uit dat hoarders niet gemotiveerd zijn om mee te werken aan hulpverlening en de woningvervuiler wel. In Amsterdam ligt ook de focus in de aanpak op opruimen en schoonmaken en in Rotterdam op nazorg.
- Zowel bij de samenwerkingspartners als in de Nederlandse literatuur is weinig te vinden wanneer een norm in de gezondheid of brandgevaar wordt overschreden. Hierdoor ontstaat verschil van inzicht en discussie over wie er verantwoordelijk is voor opruimen en schoonmaken wanneer sprake is van woningvervuiling.
- Er is in onvoldoende mate duidelijk wat ieders verantwoordelijkheden zijn in de aanpak. Er zijn veel knelpunten in de samenwerking op het gebied van signalering, (na)zorg, een plan van aanpak, regievoering en financiering. Er zijn nog veel onduidelijkheden over hoe er specifiek samengewerkt moet worden wanneer er sprake is van hoarding en woningvervuiling.

Er is dus meer nodig voor een goede, structurele en duurzame oplossing in de aanpak van hoarding en woningvervuiling. Hieronder staan de belangrijkste aanbevelingen om deze doelstelling te kunnen behalen.

Aanbevelingen:

- ☞ Onderzoek de mogelijkheid om landelijke normen op het gebied van gezondheid en brandgevaar vast te laten stellen, zodat er geen discussie en verschil van inzicht is bij de aanpak van hoarding en woningvervuiling.
- ☞ De Federatie dient op gemeenteniveau het gesprek aan te gaan voor het voeren van een eenduidig beleid bij de Stadsdelen omtrent de afgifte van een bevel tot binnentreden. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat hier verschillend mee wordt omgegaan en daardoor stagnerend werkt in de praktijk.
- ☞ Onderzoek in hoeverre gezamenlijke financiering door gemeente, GGD en woningcorporaties voor het opruimen/schoonmaken van woning mogelijk is. In Rotterdam is dit wel geregeld en in de praktijk leidt dit tot minder gedwongen opruiming van woningen.
- ☞ Maak in een plan van aanpak heldere afspraken wie de regie voert en eigenaarschap heeft in de aanpak bij hoarding en woningvervuiling. De partners die samenwerken moeten een gezamenlijke verantwoordelijkheid dragen en het moet duidelijk zijn wie wanneer de knoop doorhakt.
- ☞ Spreek duidelijk met elkaar af welke partijen verantwoordelijk zijn voor de nazorg en koppel naar de samenwerkingspartijen terug wanneer iemand in zorg is. Op deze

wijze zijn de betrokken partijen goed op de hoogte. Neem na 8 weken nog een keer contact met elkaar op om de laatste stand van zaken te bespreken en samen kijken of er vervolgacties nodig zijn.

☞ Maak beleid op het monitoren van hoorders en woningvervuilers en spreek af welke partijen of instanties dit het beste kunnen doen. Op deze wijze houd je een vinger aan de pols en kun je problemen voor zijn.

☞ Verhuurders moeten meer gebruik maken van de gedragsaanwijzing. Onderzoek wijst uit dat 80% van de huurders het gedrag aanpast, dit geldt voornamelijk bij woningvervuiling. Bij hoorders is het niet raadzaam om een gedragsaanwijzing in te zetten omdat bewezen is dat hoorders niet gemotiveerd zijn tot gedragsverandering. Wel kan een gedragsaanwijzing bij een hoorder als strategisch middel ingezet worden, wanneer het laatste redmiddel van een juridische procedure voor ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning gevoerd wordt.

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Opdrachtgever

Dit onderzoek wordt in opdracht van de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties uitgevoerd. De federatie bestaat sinds 1917 en is de belangenvereniging van alle aangesloten woningcorporaties in Amsterdam. Deze zijn de Alliantie, DUWO, Woningstichting Eigen Haard, Woningstichting de Key, Woningstichting Rochdale, Woningstichting Stadgenoot, Ymere, Woonzorg en Habion.

De werkzaamheden van de Federatie zijn op hoofdlijnen:

- netwerken stimuleren en onderhouden namens de leden
- fungeren als lokaal en regionaal centrum voor kennis over de woningmarkt
- gegevens vergaren over alle 15 corporaties in de Stadsregio Amsterdam
- vergaren van relevante kennis over ontwikkelingen binnen en buiten de sector en deze delen met hun leden
- de belangen van hun leden vertegenwoordigen bij relevante stakeholders

Samen wil de federatie een bijdrage leveren aan goed en betaalbaar wonen in Amsterdam. De primaire doelgroep vormen de mensen met een laag inkomen. De federatie werkt aan betaalbare en kwalitatief goede sociale huurwoningen. In samenwerking met de gemeente en maatschappelijke partners werkt de federatie ook aan leefbaarheid in buurten en aan voorzieningen voor wonen en zorg.

1.2 Achtergrond hoarder en woningvervuiler

Hoarders of problematische verzamelaars zijn mensen die geen grenzen kennen in het verzamelen. De gevolgen voor de omgeving zijn groot; kinderen lijden eronder, familie en vrienden die zich zorgen maken, burens die overlast ondervinden, en verhuurders zien hun pand verkommeren omdat er geen onderhoud kan plaatsvinden.

Bij hoarders is er sprake van een verzameling van een grote hoeveelheid goederen. De bekendste verzameling zijn die van boeken, kranten en tijdschriften welke grootse vormen kan aannemen. Door het gewicht van de boeken, kranten en tijdschriften wordt de draaglast van de constructie van de woning overschreden. In bijna alle gevallen gaat het dan om houten vloerconstructies. De vloer raakt overbelast en kan gaan doorbuigen. Het wordt een gevaar wanneer de vloer bezwijkt onder het enorme gewicht. In dat geval is er sprake van een gevaar voor de bewoner door instorting van de constructie. Behalve boeken, tijdschriften en kranten worden ook andere collecties aangetroffen: verpakkingen, flessen, kleding, meubelen, fietsen, dozen en andere gebruiksvoorwerpen. Maar ook huisdieren, afval en etenswaren. Na verloop van tijd is de woning zo vol geraakt dat deze niet meer kan worden schoongemaakt of onderhouden. Het gevolg is: vervuiling. Zeer ernstig is de situatie wanneer er organisch materiaal is opgeslagen, zoals afval en etenswaren, of zelfs uitwerpselen van een groot aantal huisdieren. Er ontstaat stank als gevolg van rotting en dit trekt ongedierte aan zoals kakkerlakken, muizen, ratten en luizen. De situatie is in die gevallen onhoudbaar en er ontstaat ook overlast naar omwonenden. In Nederland hebben burgers een grote mate van vrijheid van woon- en leefomstandigheden, mits zij geen overlast veroorzaken naar derden. Problematische verzamelaars ervaren een sterke emotionele band met hun bezittingen. Daarbij dichten zij vaak menselijke eigenschappen aan hun spullen toe (Frost & Hartl,

1996). Zij zien de voorwerpen als een verlengstuk van de eigen persoon, een goede vriend en/of familie en voorzien in een gevoel van veiligheid en comfort. Vanuit dat oogpunt is het wegdoen van spullen voor een problematische verzamelaar te vergelijken met het gevoel van liefde te verliezen of een deel van zichzelf (Steketee, Frost & Kyrios, 2003). Problematische verzamelaars vertonen een intense behoefte om controle over hun bezittingen te houden. Ze ervaren een intense pijn als anderen hun spullen aanraken zonder hun toestemming. Dit is misschien ook verbonden met het grote gevoel van verantwoordelijkheid voor het welzijn van hun bezittingen (Frost & Hartl, 1996; Steketee et al., 2003).

Een hoarder valt op door de grote hoeveelheid spullen en rommel niet alleen in zijn woning, maar vaak ook in de tuin en garage en opslagplaatsen elders. Toch komt een hoarder niet makkelijk in het vizier van de hulpverlening. Dat komt omdat de hoarder meestal zelf geen hulp wil, omdat hij moeite heeft om te onderkennen dat zijn verzamelzucht een probleem is geworden.

Mensen met verzamelproblemen noemen een lage kwaliteit van leven en een geringe tevredenheid over hun leven (Saxena et al., 2011).

1.3 Probleemanalyse

Woningcorporaties maken zich zorgen om de gevolgen van hoarding en woning vervuiling bij hun huurders. De corporaties hebben daarbij een inspanningsverplichting in de aanpak van woonoverlast zowel naar de huurder zelf als naar de omwonenden.

Bij de aanpak van hoarding en woningvervuiling zijn verschillende partijen betrokken op zowel beleids- als op uitvoerdersniveau. Dat zijn partijen zoals de corporatie, de gemeente, hulpverleners en de politie (wijkagenten). Deze partijen hebben elk een eigen verantwoordelijkheid, maar er moet worden samengewerkt om tot een eenduidig doel te komen.

In de Amsterdamse praktijk blijkt echter dat er gevallen zijn waarbij de GGD de ernst van de situatie anders beoordeelt dan de corporatie zou wensen. Dat zijn situaties waarbij niet meteen sprake is van direct gevaar voor de (volks)gezondheid en ook op grond van andere regelgeving op het gebied van de woningwet en het bouwbesluit wordt bestuursrechtelijk ingrijpen door de gemeente als niet mogelijk of risicovol ingeschat. De gemeente en de corporatie verzanden dan in een discussie of gemeente (bestuursrechtelijk) of woningcorporatie (privaatrechtelijk) moet optreden.

Het is niet duidelijk wat de visie is van de verschillende partijen in de aanpak van hoarding en woningvervuiling. Bij dit onderzoek ligt de focus dan ook op hoe de gemeente Amsterdam en de corporaties in Amsterdam de samenwerking in de aanpak van hoarding en woningvervuiling kunnen optimaliseren. Daarmee wordt bedoeld het proces vanaf de eerste signalering van hoarding en/of woningvervuiling tot aan het al dan niet gedwongen opruimen van de woning.

1.3.1 Probleemanalyse op micro-, meso- en macroniveau

De hoarder (problematische verzamelaar / en of woningvervuiler (micro)

Jaarlijks worden in Amsterdam tussen de 200 en 225 meldingen van woningvervuiling gedaan. Daarvan zijn 10 tot 15% onterecht. Dit blijkt uit cijfers van een vergelijkend onderzoek in de aanpak van woningvervuiling dat gedaan is onder de vier grote steden van Nederland door de GGD Rotterdam in 2012. Uit dit onderzoek kwam ook naar voren dat Amsterdam geen onderscheid maakt tussen hoarders en woningvervuilers. Dat betekent dat het in Amsterdam jaarlijks gemiddeld 191 keer voorkomt dat er sprake is van woningvervuiling / hoarding. Maar in de praktijk blijkt dat veel hoarders niet in beeld komen. Partijen zijn afhankelijk van signalen van burens en familie en die hebben nauwelijks weet van de drama's achter de voordeur (Plenter, 2013).

Ketenpartners (meso)

Op het terrein van de aanpak van hoarding en woningvervuiling spelen vele instellingen en zorgaanbieders een belangrijke rol. Denk daarbij aan zorgverzekeraars, ggz-instellingen, politie, brandweer, maatschappelijk werkers, huisartsen, thuiszorginstellingen, specialisten van de GGD en woningcorporaties. Deze betrokken partijen hebben elk hun eigen verantwoordelijkheid, maar er moet worden samengewerkt om tot een eenduidig doel te komen. In Amsterdam is die samenwerking nog niet optimaal. Het is niet duidelijk welke visie de verschillende partijen hebben in de aanpak van hoarding en woningvervuiling. In de praktijk, maar ook uit het onderzoek van de GGD Rotterdam in 2012 blijkt, dat de aanpak in Amsterdam vooral gericht is op handhaven en het opheffen van een hygiënisch woonprobleem en niet om de zorg die deze mensen nodig hebben en dat terwijl nazorg van essentieel belang is om recidive te voorkomen. Niet zelden richten corporaties zich op het ontruimen van de woning en ontbinden van de huurovereenkomst. Bij een succesvolle juridische procedure is het probleem van de verhuurder wel verholpen, maar daarmee is de hoarder niet van zijn stoornis af en lijdt tot verplaatsing van het probleem en van een kwetsbare huurder.

Maatschappij (macro)

De zorg voor de mensen die tot deze doelgroep behoren is terug te vinden in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Sinds 1 januari 2015 is de gemeente verplicht zorg te dragen voor mensen die vallen binnen de doelgroep van de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ). Dit doen zij op de volgende manieren:

- het bereiken en begeleiden van kwetsbare personen en risicogroepen
- het signaleren en bestrijden van risicofactoren
- fungeren als meldpunt voor signalen van crisis of dreiging daarvan

De gemeente heeft als taak om afspraken tot stand te brengen tussen organisaties die binnen de OGGZ uitvoering geven aan de totstandkoming van de zorg voor deze kwetsbare personen. De gemeentelijke overheid heeft dus een duidelijke opdracht om uitvoering te geven aan de zorg voor kwetsbare burgers.

Elke gemeente heeft dus de wettelijke taak om deze doelgroep naar reguliere zorg te leiden. In de aanpak van hoarding en woningvervuiling zien we landelijk veel overeenkomsten maar ook verschillen. Dat komt omdat hulpverleners zorg bieden

vanuit hun eigen visie (Beers & Hoogeduin, 2012). Het is onduidelijk op welke wijze hoarding en woningvervuiling duurzaam kan worden aangepakt. De kwaliteit van de zorg kan gemeten worden door het aantal mensen dat terugvalt. Als de vervuiling na enige tijd terugkeert, dan heeft de hulp slechts gewerkt als symptoombestrijding. In Amsterdam is het aantal recidieven hoger vergeleken bij andere grote steden (Jongeleen & Mulder 2012).

1.4 Het doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om aanbevelingen te doen over hoe de corporaties in Amsterdam en de gemeente Amsterdam het proces rond de aanpak van hoarding en woningvervuiling kunnen optimaliseren zodat er een duurzame oplossing is voor woningcorporaties, huurders en omwonenden. Daarbij staat centraal dat voorkomen moet worden dat de hoarder zijn woning wordt uitgezet en dat hij niet in herhaling valt.

Indien uit dit onderzoek blijkt dat de aanpak van hoarding en woningvervuiling door corporaties en gemeente meer ondersteuning vanuit beleid behoeft, dan kan de federatie voorstellen doen om dit beleid aan te passen.

1.5 Reikwijdte van het onderzoek

Het onderzoek is erop gericht uitspraken te doen over wat de corporaties in Amsterdam nodig hebben van hun samenwerkingspartners om hoarding en woningvervuiling duurzaam aan te pakken. In dit onderzoek richt ik mij op de samenwerkingspartners op zowel uitvoerders- als beleidsniveau van de corporaties, gemeente, GGD, politie, brandweer en hulpverleners in Amsterdam. De corporaties die aangesloten zijn bij de federatie zijn de woningcorporaties Ymere, Stadgenoot, Rochdale, Eigen Haard, De Key en de Alliantie. De woningcorporaties bezitten woningen door heel Amsterdam en ik zal mij daarom ook niet persé richten op één specifieke wijk in Amsterdam.

1.6 Centrale vraag

De centrale onderzoeksvraag is:

‘Wat hebben woningcorporaties in Amsterdam nodig van hun samenwerkingspartners om hoarding en woningvervuiling duurzaam aan te pakken?’

De hoofdvraag wordt met behulp van de onderstaande deelvragen beantwoord:

1. Wat is de visie van de partijen in de aanpak van hoarding en woningvervuiling?
2. Welke normen in de handhaving worden gehanteerd door de gemeente Amsterdam op het gebied van gezondheid en brandgevaar?
3. Is de huidige wet- en regelgeving toereikend om hoarding en woningvervuiling aan te pakken?
4. Wat is de verantwoordelijkheid van de partners bij de aanpak van hoarding en woningvervuiling, en is dat voldoende duidelijk?

5. Welke interventies zijn volgens de betrokken partijen nodig om hoarding en woningvervuiling duurzaam aan te pakken?
6. Op welke wijze kunnen de partijen recidive van hoarders duurzaam tegengaan?

1.7 Leeswijzer

De indeling van dit onderzoek is als volgt:

Hoofdstuk twee bestaat uit een theoretisch kader. Het theoretisch kader bestaat uit een sociaal kader en een juridisch kader. Beide kaders bevat relevante literatuur over dit onderwerp. In het derde hoofdstuk wordt aandacht besteed aan de methode die gehanteerd is voor het verrichten van dit onderzoek. In het vierde hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd. Ten slotte zal hoofdstuk vijf respectievelijk uit een conclusie, aanbevelingen en een kritische zelfreflectie bestaan.

1.8 Gehanteerde begrippen

GGD

Geneeskundige Gezondheidsdienst.

SPV'er

Sociaal psychiatrisch verpleegkundige

Woonoverlast

Er is sprake van woonoverlast als een individuele bewoner zich regelmatig of structureel zodanig gedraagt, dat deze persoon daarmee in elk geval het woongenot van omwonenden verstoort (Vrom-Inspectie, 2010)

Hoarder / problematische verzamelaar

Iemand met een obsessieve verzameldrang waarbij een grote hoeveelheid goederen worden verzameld. Het gaat hier om een psychiatrische stoornis die een specifieke behandeling behoeft. Deze stoornis wordt in de DSM-5 aangeduid als hoarding disorder (Mataix-Cols e.a., 2010). Een voorbeeld van een specifieke behandeling is cognitieve gedragstherapie.

DSM-5

Een Amerikaans handboek dat in de meeste landen als standaard in de psychiatrische diagnostiek dient: Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (kortweg DSM, 'diagnostisch en statistisch handboek voor psychische stoornissen').

Woningvervuiling / huisvervuiling

Is een (neven) symptoom van een aandoening. Het is geen ziekte en komt onder alle lagen van de bevolking voor (GGD Rotterdam Rijnmond, 2010). De woning is in de regel voor een periode van weken, maanden en soms jaren niet schoongemaakt, er ligt afval, het stinkt, er is ongedierte en de burens klagen over stank.

Dwang

De gemeente, vertegenwoordigd door de burgemeester, kan bestuursdwang toepassen zodat de woning gedwongen wordt schoongemaakt en om ongedierte te bestrijden. Dit

kan op basis van artikel 125 van de Gemeentewet. (De belanghebbende kan in bezwaar gaan tegen dit besluit, maar dit heeft voor de uitvoering van het besluit geen schorsende werking. Als het besluit eenmaal is ingezet kan het niet meer worden ingetrokken. Het indienen van een bezwaar is altijd een procedure achteraf).

Drang

Dreigen met een maatregel met als doel alsnog de medewerking van de bewoner te verkrijgen.

Vuurbelasting

De vuurbelasting is de hoeveelheid warmte die vrijkomt per eenheid vloeroppervlakte bij volledige verbranding van alle in een ruimte of gebouw aanwezige brandbare materialen, met inbegrip van de materialen in de constructieonderdelen die zich binnen die ruimte of het gebouw bevinden dan wel begrenzen.

Theoretisch kader

2.1 Inleiding

2.2 Sociaal kader

Bij een vervuilde woning (hygiënisch woonprobleem) is sprake van een onhygiënische toestand van de woning veroorzaakt door het gedrag van één of meerdere bewoners. Ernstige vervuiling (stankoverlast, ongedierte, brandgevaar) kan de gezondheid van de veroorzaker en/of zijn omgeving in gevaar brengen.

De bewoners zijn doorgaans mensen met psychische, psychosociale, psychiatrische, verslavings-en/of lichamelijke problemen. Het kan ook gaan om dementerende ouderen, mensen die vereenzaamd en geïsoleerd zijn en over het algemeen zorg mijden of het niet makkelijk vinden zorg te accepteren.

Aan de ene kant hebben corporaties en gemeente te maken met psychisch kwetsbare mensen en aan de andere kant bewoners die door hun overlastgevende gedrag overlast veroorzaken. Bewoners zijn verantwoordelijk voor hun eigen woon-en leefomgeving en moeten burens aanspreken bij overlast, maar de verantwoordelijkheid voor de leefbaarheid, veiligheid en gezondheid in wijken ligt ook bij de corporatie en de gemeente.

Verzamelen

In Nederland zijn er miljoenen mensen die regelmatig in de weer zijn met postzegels, spaarvarkentjes, olifantjes, bierglazen, postzegels, pennen, parfumsflesjes, theezakjes, munten etc. Vaak gaat het om spullen die financieel ook nog eens veel waarde hebben. Sommige particuliere verzamelingen zijn zo bijzonder dat ze opduiken in musea. Allemaal verzamelingen van particulieren waar vaak met bewondering naar wordt gekeken. Verzamelen is in Nederland dan ook volledig geaccepteerd (Beers en Hoogduin, 2012)

Wanneer is volgens de theorie sprake van hoarding?

Hoarding is een wetenschappelijke term voor 'problematisch verzamelen'. Hoarders vergaren enorme hoeveelheden spullen. Veel problematische verzamelaars zijn niet met waardevolle maar juist met waardeloze voorwerpen bezig (kattensnorharen, beeldjes van pastoors en nonnen, lucifermerken, bierviltjes, bieretiketten, wijnkurken, oude kranten, fietsonderdelen, oude meubelen, computers uit het jaar nul. Het woord problematisch zegt het al. Het verzamelen is een probleem. Oftewel, het verzamelen wordt door de omgeving ervaren als een probleem. Want de hoarder zelf ziet verzamelen niet als een probleem (Beers & Hoogduin, 2012)

Woonhygiëne

Bij woonhygiënische problematiek is sprake van een onhygiënische toestand van een woning en/of woonomgeving. Dit wordt veroorzaakt door het gedrag van een of meerdere bewoners en uit zich in door bewoners veroorzaakte hinder van stank en (on)gedierte en is het gevolg van (een combinatie van) aanwezigheid van:

- afval van etenswaren
- menselijke of dierlijke uitwerpselen
- een (te) groot aantal (on) verzorgde huisdieren
- een chaotische stapeling van goederen en/of huisafval (RIVM, 2012)

Problematische verzamelaars vervuilen niet altijd. Er moet onderscheid gemaakt worden tussen problematische verzamelaars en de echte woningvervuiler wanneer er sprake is van woningvervuiling of woonhygiënische problematiek.

Bij woonhygiënische problematiek gaat het over problemen die de omgeving ervaart. De meldingen zijn vaak gebaseerd op angst voor de mogelijke aanwezigheid van ratten en voor brandgevaar. Bijzonder is dat in de Nederlandse literatuur weinig geschreven wordt wat nou precies een gevaar is voor de volksgezondheid bij woonhygiënische problematiek. Er zijn zeer weinig concrete richtlijnen over volksgezondheid van Nederlandse instanties zoals de brandweer, milieudiensten en de GGD (Beers & Hoogduin, 2012)

Historie, symptomen, diagnose en behandeling van de hoarder

In de vierde editie van de Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorder (DSM-IV) werd hoarding gezien als een eigenschap van de obsessief-compulsieve persoonlijkheidsstoornis (perfectionistische en rigide persoonlijkheid). Echter, in de International Classification of Diseases (ICD-10) van de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) is hoarding geen kenmerk van de vergelijkbare anankastische persoonlijkheidsstoornis. De stoornis wordt gekenmerkt door algemene psychologische inflexibiliteit, overmatige ordelijkheid en het strikte naleven van regels en procedures. Onderzoek van de afgelopen jaren toont aan dat de samenhang tussen hoarding en andere kenmerken van de obsessief-compulsieve persoonlijkheidsstoornis gering is. Inmiddels is de vijfde editie van de Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorder (DSM-V) gelanceerd. Daarin is hoarding als apart ziektebeeld opgenomen waarbij de volgende criteria zijn vastgesteld:

- sterke neiging voorwerpen te bewaren;
- moeite hebben met voorwerpen wegdoen;
- symptomen resulteren in grote mate van rotzooi;
- symptomen veroorzaken duidelijk lijden en / of disfunctioneren;
- de ziekte wordt niet veroorzaakt door een medische aandoening, zoals een herseninfarct;
- de ziekte wordt niet veroorzaakt door een andere mentale aandoening zoals OCS (obsessieve-compulsieve stoornis), autisme of dementie.

Medicatie en cognitieve gedragstherapie zijn de belangrijkste behandelmethoden voor mensen met hoarding (Vullink, 2012). Cognitieve gedragstherapie richt zich op het leren weggooien van spullen, preventie van het binnenkomen van spullen, organiseren van de spullen en het introduceren van alternatieve gedachten over bezittingen.

Comorbiditeit

Onderzoek wijst uit dat bij 92% van mensen bij wie hoarding wordt gediagnosticeerd, deze ziekte gepaard gaat met andere lichamelijke of psychiatrische ziektebeelden (Frost, 2011a). Daarbij moet gedacht worden aan angststoornissen, stemmingsstoornissen en verslaving aan alcohol of drugs.

Cliënten met OCS met of zonder hoarding zijn opnieuw onderzocht. Opvallend is dat bij cliënten met hoarding vaker een sociale angststoornis, een gegeneraliseerde angststoornis, een depressie of bipolaire stoornis of een verslaving werd waargenomen (Samuels et al., 2007).

'Mijn spullen zijn mijn kinderen'

Dit was de titel van het tweede nationale symposium over problematische verzamelaars op 17 november 2011 te Maarssen. Initiatiefnemer was Cure & Care Development. In de DSM-IV wordt verzamelzucht geclassificeerd binnen het obsessief-compulsieve spectrum. In de DSM-V wordt hoarding een zelfstandige diagnose. Er zijn sterke aanwijzingen voor een erfelijke aanleg en het betreft ongeveer 4% van de Nederlandse bevolking.

Hoarders verzamelen voornamelijk verpakkingen, nieuwsbladen, etenswaren en flessen. De problematische verzamelaar kan niets weggooiden en wijst elke bemoeienis af. De omgeving stelt evenwel grenzen, zeker als er sprake is van verminderde leefbaarheid en vervuiling. Hoarding is een probleem voor gemeenten, woningcorporaties, voor de GGZ, de brandweer en de thuiszorg.

Hoarding kan ook voor arbeidsorganisaties een probleem opleveren. Zelfs in het digitale tijdperk stapelen sommige werknemers grote hoeveelheden papier op hun werkplek of kunnen geen e-mails weggooiden. Dit gaat ten koste van hun eigen arbeidscomfort en overzicht.

Het is echter problematisch wanneer het wooncomfort en de huiselijke hygiëne lijden onder de onbeteugelde verzamelwoede. Dat heeft vroeg of laat repercussies op het functioneren in arbeid. De werknemer zal dat, vaak uit schaamte, niet spontaan als een probleem benoemen.

Hoe kan het hoarding worden aangepakt?

Een hulpvraag, of motivatie tot verandering, zijn er bijna nooit. Gedwongen ontruiming helpt niet echt want onderzoek wijst uit dat 80% recidiveert. Er is ook geen behandelrichtlijn.

Medicatie (antidepressiva) en cognitieve gedragstherapie hebben soms enig succes. De Stichting Xenophora is een landelijke werkgroep die het onderzoek naar de etiologie en behandeling van hoarding wil bevorderen en bestaande kennis wil verspreiden onder professionals. (Weel, A., 2012)

Kan een hoarder veranderen?

Een hoarder verzamelt spullen in zulke grote hoeveelheden dat zij eronder bedolven dreigen te raken. Zij nemen desnoods grote financiële, sociale en functionele beperkingen voor lief, alleen maar om hun spullen te kunnen verzamelen. Het gaat vaak om spullen waarin wij geen waarde zien. De hoarder zelf heeft meestal niet zoveel problemen met verzamelen. Zij komen vooral in de problemen omdat hun omgeving zich niet voldoende aanpast. Ze worden betutteld en bekritiseerd. De omgeving wil hen veranderen en werken de hoarder tegen. De hoarder wil lekker verzamelen en bewaren. De buurtbewoners willen Rust, de woningcorporatie wil Reinheid, de huisgenoten willen Regelmaat, en de hulpverlener wil graag dat alle drie R'en worden gerealiseerd.

Wetenschappelijk onderzoek naar de mate waarin hoarders veranderingsbereid zijn en zich daar duurzaam voor willen inzetten, geeft een deprimerend beeld. Dit geldt overigens ook voor gezonde mensen met ongezonde gewoontes. Denk aan mensen die willen stoppen met roken of het drinken van alcohol. In elk geval geldt bij ongezonde gewoontes dat de meeste mensen niet veranderen en wanneer ze dat wel doen, houden ze dat niet lang vol. Over het algemeen geldt dat een op de vier mensen binnen een week stopt met leefstijlgerelateerde gedragsverandering en dat gemiddeld nog geen 20 procent het langer dan een jaar volhoudt (Dowd, 1999; Nocross, Ratzin & Payne, 1989; Polivy & Herman, 2002).

De uiteindelijke terugval is eerder regel dan uitzondering en geldt ook voor psychotherapie (Brwein, 2006). Gedrag dat eenmaal is aangeleerd en waarvan de mentale programma's diep in het brein liggen opgeslagen, *kan* worden uitgedoofd. Dat is mogelijk door er nieuwe en sterkere programma's tegenover te zetten. Het nieuwe gedrag moet wel *voordelen* met zich meebrengen, bijvoorbeeld: door te stoppen met het drinken van alcohol ben je gezonder en het scheelt in je budget. Als dit nieuwe gedrag sterker is dan het oude gedrag, is er kans op duurzame gedragsverandering. Echter het oude programma komt weer terug wanneer daartoe de juiste prikkels worden gegeven, of wanneer de prikkels voor het activeren van het alternatieve programma wegvallen.

De invloed van geautomatiseerde en diep ingesleten gedragingen op ons gedrag is enorm en wordt nogal eens onderschat (Dijksterhuis, 2008; Lamme, 2010).

Wat zijn de voorwaarden om duurzaam te veranderen?

Gezondheidszorgpsycholoog en gedragstherapeut M. Appelo, heeft een formule bedacht dat leidt tot duurzame gedragsverandering (Appelo, 2011a):

$$d\Delta = F (iD \times D \times iA)$$

Duurzame gedragsverandering ($d\Delta$) is een functie (F) van innerlijke drang (iD), discipline (D) en interne attributie. Innerlijke drang staat voor lijdensdruk en de aanwezigheid van een alternatief. Hoe meer mensen lijden onder hun omstandigheden of er meer nadelen van ondervinden, hoe meer ze geneigd zullen zijn om te veranderen. Echter, lijdensdruk alleen is niet voldoende. Iemand moet ook een alternatief hebben. Daarom geldt volgens dr. Appelo, dat de aanwezigheid van een aantrekkelijk alternatief verandering zal bespoedigen. Discipline gaat over het vermogen om weerstand te bieden aan de neiging om prioriteit te geven aan behoeftebevrediging op korte termijn aan de oude gewoontes. Het gaat verder over het vermogen om tegenslagen het hoofd te kunnen bieden. Interne attributie gaat over het vermogen om bij tegenslagen, de oorzaak bij zichzelf en niet bij anderen te zoeken. Degene probeert het oplossen van het probleem als een persoonlijke uitdaging te zien.

Duurzame gedragsverandering mislukt wanneer iemand op een van de drie factoren nul scoort. Elk van de drie voorwaarden zijn op zich noodzakelijk, maar niet voldoende voor duurzame gedragsverandering.

Om te bepalen of een bepaalde hoarder duurzaam zal veranderen, kan de bovenstaande formule omgezet worden in hoardergerelateerde vragen:

- ◆ Ervaart de hoarder voldoende lijdensdruk als gevolg van het verzamelen? Heeft hij het gevoel en het idee dat dit zo niet langer kan voortduren?
- ◆ Is er voor deze persoon een aantrekkelijk alternatief voor het hoarden?
- ◆ Heeft het hoarden en de daarmee gepaard gaande leefstijl voordelen? Is hij bereid om deze op te geven?
- ◆ Heeft deze persoon de discipline om zijn verzameling blijvend weg te doen? Heeft hij de discipline om zijn neiging te verzamelen weerstand te bieden? Heeft hij de discipline om een andere leefstijl aan te nemen en vol te houden?
- ◆ Schrijft deze persoon de oorzaak van terugval aan zichzelf toe? Ziet deze persoon het als een uitdaging om er echt voor te gaan?

Als het antwoord op al deze vragen met 'ja' worden beantwoord dan is de kans zeer groot dat deze hoarder blijvend gaat veranderen.

Bij hoarders en woningvervuilers is vaak sprake van meervoudige en complexe problematiek. Bij de aanpak van hoarding en woningvervuiling zijn vele partners betrokken, die elk vanuit hun eigen verantwoordelijkheid en taakstelling hun bijdrage leveren. Echter in de samenwerking ligt de focus teveel op de eigen verantwoordelijkheid en wordt alleen aandacht aan de individuele taken en knelpunten geschonken. Dit doet geen recht aan de complexiteit van de aanpak. Er is daarom meer nodig voor een goede, structurele en duurzame oplossing in de aanpak van hoarding en woningvervuiling.

Juridisch kader

In Nederland hebben burgers een grote mate van vrijheid van woon-en leefomstandigheden, mits zij geen overlast veroorzaken naar derden. Gebeurt dit wel dan worden verschillende wetten overtreden en zijn dwingende maatregelen onafwendbaar.

Huurrecht (micro)

Artikel 7:213 Burgerlijk Wetboek

De huurder is verplicht zich ten aanzien van het gebruik van de gehuurde zaak als een goed huurder te gedragen.

Een huurder moet zich als goed huurder gedragen. Hij moet de woning goed onderhouden, wat betekent schoonhouden, geen rotzooi in de woning, hij moet voorkomen dat ongedierte de gelegenheid krijgt de woning als thuisbasis te beschouwen (artikel 7:213 BW). Toch treffen woningcorporaties regelmatig situaties aan, waarin de woning is bevuild, al maanden soms jaren niet wordt schoongemaakt, waar veel rotzooi is opgeslagen en dat er brandgevaar dreigt. Dit is in strijd met bovengenoemd artikel. Op basis van het huurrecht kan de woningcorporatie de huurder aanspreken en aanschrijven. Wanneer de huurder geen gehoor geeft aan herhaaldelijke waarschuwingen kan de corporatie uiteindelijk een juridische procedure starten met als doel ontruiming van de woning en ontbinding van de huurovereenkomst vorderen.

Artikel 7:220 Burgerlijk Wetboek

Indien dringende werkzaamheden aan het gehuurde moeten worden uitgevoerd moet de huurder daartoe gelegenheid geven.

Het komt regelmatig voor dat onderhoudsbedrijven weigeren werkzaamheden in opdracht van de corporatie uit te voeren omdat zij de arbeidsomstandigheden voor hun werknemers onacceptabel achten. De woning zal dan in zoverre schoongemaakt moeten worden dat de werkzaamheden verantwoord uitgevoerd kunnen worden. Wanneer de huurder niet meewerkt kan de medewerking alleen via de rechter worden afgedwongen door de corporatie.

De corporatie geeft de opdracht om de woning schoon te maken. De corporatie moet derhalve in eerste instantie de kosten betalen. Op grond van de bepalingen in het Burgerlijk Wetboek kan de corporatie de kosten op de huurder verhalen.

Maar in de praktijk blijkt vaak ook nog eens dat de kosten oninbaar zijn, omdat de veroorzaker over onvoldoende financiële middelen beschikt. Het gaat vaak om mensen met een bijstandsuitkering, of een andere minimale uitkering, die veelal ook nog eens andere schulden of problemen hebben. De kosten kunnen vaak niet worden verhaald en de corporatie, maar ook de gemeente, zijn daardoor zeer terughoudend bij de toepassing van gedwongen reiniging. Het gevolg daarvan is dat er uiteindelijk niet wordt opgetreden en de bewoner in de vuile woning achterblijft met mogelijk schadelijke gevolgen voor alle belanghebbende partijen. Dit zijn de huurder, zijn naaste burens (denk aan stankoverlast, ongedierte), corporatie en gemeente.

Op grond van deze artikelen in het Burgerlijk Wetboek kan de verhuurder de huurder aanspreken op zijn gedrag en zo nodig een juridische procedure starten teneinde ontruiming van de woning en ontbinding van huurovereenkomst te vorderen.

Jurisprudentie:

ECLI:NL:RVS:2014:1440

Uitspraak van de Raad van State van 23 april 2014 waarin rechtmatigheid binnentreden op last van de burgemeester in een vervuilde en brandgevaarlijke woning en rechtmatigheid van toepassen last onder bestuursdwang wordt bevestigd.

Zorg omtrent brandveiligheid was een zwaar argument voor het binnentreden van de woning.

Mogelijkheden in de aanpak van hoarding en / of woningvervuiling zonder dat de veroorzaker uit zijn woning hoeft te worden gezet.

Mogelijkheden verhuurder

Overlast	Instrument	Wettelijke basis	Jurisprudentie/voorbeeld
Alle soorten overlast die leiden tot strijd met contractuele of wettelijke verplichtingen van de huurder	Contractuele boete	Huurovereenkomst	LJN BU8738 & LJN BQ4245 (contractuele boete hennepsteelt)
Alle soorten overlast die leiden tot strijd met contractuele of wettelijke verplichtingen van de huurder	Huurrechtelijke gedragsaanwijzing	Art. 3:296 BW jo 7:213 BW & Huurovereenkomst Art. 6:162 BW	LJN BQ2944 (vloerbedekking) LJN BF2284 & LJN AR8061 (verwijderen hond)
Ernstige overlast	Voorwaardelijke ontruiming	7:231 lid 1 BW jo 6:265 BW	LJN BW5790

Mogelijkheden lokale overheid

Overlast	Instrument	Wettelijke basis	Jurisprudentie/ voorbeeld
Vervuiling, verzameldrang, brandgevaar	Last onder dwangsom of bestuursdwang	Art. 1b Woningwet	LJN BX5271 & LJN BX5267 (vervuilde woning LJN BY1022 (Brandgevaar en vervuiling))
Vervuiling, verzameldrang, brandgevaar	Bestuurlijke boete	Art. 1b Woningwet	Wetsvoorstel 'Versterking handhavinginstrumentarium Woningwet'

(Vols, M. 2012)

Ontbinden van de huurovereenkomst

Wanneer een hoarder of woningvervuiler ondanks gesprekken, afspraken, sommatiebrieven geen gehoor geeft aan de oproep van de verhuurder om een einde te maken aan de overlast dan is er op grond van artikel 6:74 BW sprake van een wanprestatie oftewel een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis. En iedere tekortkoming in de nakoming rechtvaardigt een ontbinding van die overeenkomst. Voordat ontbinding kan worden gevorderd, moet eerst worden gekeken of de wederpartij (in dit geval de hoarder) nog steeds direct aan de overeenkomst zou kunnen voldoen. Als dat het geval is, is ontbinding pas gerechtvaardigd in geval van verzuim. Het verzuim treedt meestal in door een schriftelijke aanmaning te sturen waarin een redelijke termijn wordt gegeven om alsnog na te komen. Blijft de wanprestatie daarna aanwezig, dan kan alsnog ontbonden worden.

Arrest Swarz/Gnjatovic

Echter na het oordeel van de Hoge Raad in de zaak Swarz/Gnjatovic kan schending van voortdurende verplichtingen onmogelijkheid van nakoming opleveren in de zin van artikel 6:265 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Dan is ontbinding mogelijk zonder dat er sprake hoeft te zijn van verzuim. *“Het gaat hier om een huurovereenkomst die voor beide partijen voortdurende verplichtingen inhoudt. Indien een partij is tekortgeschoten in de nakoming van een dergelijke verplichting, kan deze weliswaar in de toekomst alsnog worden nagekomen, maar daarmee wordt de tekortkoming in het verleden niet ongedaan gemaakt en wat deze tekortkoming betreft is nakoming dan ook niet meer mogelijk. Het zelfde geldt met betrekking tot het tekortschieten in de nakoming van verplichtingen om niet te doen. Dit een en ander brengt met zich mee dat ontbinding mogelijk is ook zonder dat sprake is van verzuim”.* (de Wit, 2013)

Samenwerking tussen organisaties (meso)

Op het terrein van de aanpak van hoarding en woningvervuiling spelen vele instellingen en zorgaanbieders een belangrijke rol. Denk daarbij aan zorgverzekeraars, ggz-instellingen, politie, brandweer, maatschappelijk werkers, huisartsen, thuiszorginstellingen, specialisten en woningcorporaties. De genoemde partijen hebben elk hun eigen verantwoordelijkheid, maar moeten samenwerken om tot een eenduidig doel te komen.

De gemeente Amsterdam wordt regelmatig geconfronteerd met gevallen van woningvervuiling waarbij overlast ontstaat naar de omgeving in de vorm van stank en/of ongedierte, brandgevaar (vuurbelasting) en constructief gevaar (belasting van vloeren). Vervuiling kan leiden tot overlast en kan een bedreiging vormen voor de gezondheid van omwonenden. Het aanpakken van ernstige woningvervuiling is een verantwoordelijkheid van zowel de gemeente als van de woningcorporatie.

Bij de aanpak van hoarding en woningvervuiling is dus een gezamenlijke inspanning vereist van de gemeente én van de corporaties (huiseigenaren). Het doel is in eerste instantie om de medewerking van de veroorzaker te verkrijgen om de problemen in minnelijk overleg te verhelpen. Om tot een bevredigende oplossing te komen is samenwerking en een gezamenlijke inspanning van de betrokken partijen vereist.

Vervuilde woningen reinigen met toepassing van bestuursrechtelijke of civielrechtelijke dwang leidt vaak tot oninbare vorderingen. Dat komt omdat de veroorzaker vaak financieel ook in de problemen zit of een minima uitkering heeft. Dit leidt tot terughoudend optreden, met name door de gemeente.

Vrijwillige reiniging of reiniging na civielrechtelijke dwang is een langdurig proces. Bestuursrechtelijke dwang kost ook geld, maar leidt over het algemeen tot sneller resultaat.

Uit de resultaten van het vergelijkend onderzoek onder de vier grote steden dat in 2012 door de GGD te Rotterdam is uitgevoerd, blijkt dat alleen de gemeente Rotterdam over een convenant beschikt. Het convenant voor integrale aanpak van onhygiënische en brandgevaarlijke (be) woningen is in juni 2014 ondertekend door vier partners te weten:

- Cluster Stadsontwikkeling, afdeling Toezicht gebouwen
- Cluster Stadsbeheer, Schone Stad, afdeling Inzameling en Hergebruik
- Cluster Maatschappelijke ontwikkeling, Activering & Welzijn, afdeling Gebiedsteam
- Regionale brandweer Rotterdam-Rijnmond, afdeling Brandveilig Leven.

Het doel van het convenant is het realiseren van een samenwerkingsverband tussen de genoemde partijen om de overlast – die ontstaat door ernstige woningvervuiling en/of brandgevaarlijke (be) woningen- adequaat en efficiënt op te heffen en structurele maatregelen te treffen waardoor herhaling van de overlast wordt voorkomen.

De aanleiding voor de brandweer om het convenant te tekenen betrof een incident omtrent een zwaar vervuilde woning in de Nolenstraat in Rotterdam. Verschillende instanties waren al twee jaar bezig om de woning te ontruimen, maar kregen het niet voor elkaar. Mede door een advies van de brandweer die een berekening maakte over de vuurlast in de woning kon eindelijk actie ondernomen worden.

De brandweer kan dus vanuit zijn expertise berekeningen maken van de aanwezige vuurbelastingen in woningen. Wanneer deze vuurbelasting onverantwoord hoog is dan dienen deze gegevens als onderbouwing om een gedwongen ontruiming in gang te kunnen zetten. In Amsterdam wordt nog niet op deze wijze gewerkt, waardoor te lang, soms jaren, een ernstige overlasterisituatie waarbij (mogelijk) sprake is van een brandgevaarlijke situatie voor de persoon in kwestie en zijn naaste burens blijft voortbestaan.

Bestuursrecht (macro)

In de Woningwet zijn directe verbodsbepalingen opgenomen met betrekking tot het gebruik van een gebouw (H II, art. 1b sub 2). Het is verboden om een gebouw te gebruiken in strijd met het bouwbesluit.

Ook is er een algemene bepaling (H I, art. 1a) voor zowel eigenaar als gebruiker dat een bouwwerk of het gebruik daarvan geen gevaar voor de gezondheid of veiligheid mag ontstaan of voortduren:

1. De eigenaar van een bouwwerk, open erf of terrein of degene die uit anderen hoofde bevoegd is tot het daaraan treffen van voorzieningen draagt er zorg voor dat als gevolg

van de staat van dat bouwwerk, open erf of terrein geen gevaar voor de gezondheid of veiligheid ontstaat dan wel voortduurt.

2. Een ieder die een bouwwerk bouwt, gebruikt, laat gebruiken of sloopt, dan wel een open erf of terrein gebruikt of laat gebruiken, draagt er, voor zover dat in diens vermogen ligt, zorg voor dat als gevolg van dat bouwen, gebruik of slopen geen gevaar voor de gezondheid of veiligheid ontstaat dan wel voortduurt.

Uitwerking van de regels omtrent brandveilig gebruik van gebouwen/woningen staan in het Bouwbesluit (hoofdstuk 7)

Art. 7.1 lid 1 Bouwbesluit: *Het gebruik van een bouwwerk is zodanig dat het ontstaan van een brandgevaarlijke situatie en de ontwikkeling van brand wordt voorkomen.*

Art. 7.10 Bouwbesluit: *Onverminderd het bij of krachtens dit besluit bepaalde is het verboden in, op, aan of nabij een bouwwerk voorwerpen of stoffen te plaatsen, te werpen of te hebben, handelingen te verrichten of na te laten, werktuigen, middelen of voorzieningen te gebruiken of niet te gebruiken of anderszins belemmeringen op te werpen of hinder te veroorzaken waardoor*

- 1. brandgevaar wordt veroorzaakt, of*
- 2. bij brand een gevaarlijke situatie wordt veroorzaakt.*

Art. 7.17 lid 1 Bouwbesluit: *Het gebruik van een bouwwerk, open erf en terrein is zodanig dat hinder, gezondheidsrisico's en andere veiligheidsrisico's dan brandveiligheidsrisico's voor personen in voldoende mate worden beperkt.*

Art. 7.21 Bouwbesluit: *Een bouwwerk, open erf en terrein bevindt zich in een zodanig zindelijke staat, dat dit geen hinder voor personen en geen gevaar voor de veiligheid of de gezondheid van personen oplevert.*

Indien de hoarder zich schuldig maakt aan overlast door ongedierte of stank en hij weigert daarnaast ook nog zijn medewerking om deze overlast op te heffen, dan overtreedt hij daarmee meerdere wetten. (art. 7.22 Bouwbesluit, ex artikel 7:213 van het Burgerlijk Wetboek en in geval het om een huurwoning gaat, de regels die zijn opgenomen in de huurovereenkomst).

Algemene wet op het binnentreden

Artikel 2

1. Voor het binnentreden in een woning zonder toestemming van de bewoner is een schriftelijke machtiging vereist, tenzij en voor zover bij wet aan rechters, rechterlijke colleges, leden van het openbaar ministerie, burgemeesters, gerechtsdeurwaarders en belastingdeurwaarders de bevoegdheid is toegekend tot het binnentreden in een woning zonder toestemming van de bewoner. De machtiging wordt zo mogelijk getoond.

2. Onze Minister van Justitie stelt het model van deze machtiging vast.
3. Een schriftelijke machtiging als bedoeld in het eerste lid is niet vereist, indien ter voorkoming of bestrijding van ernstig en onmiddellijk gevaar voor de veiligheid van personen of goederen terstond in de woning moet worden binnentreden.

Het gebeurt niet vaak dat een hoarder een hulpverlener binnenlaat. Zij hebben immers niet om deze hulpverlener gevraagd en bovendien vinden zij dat zij geen hulp nodig hebben. Een hulpverlener heeft als taak om op basis van vertrouwen de cliënt zover te krijgen dat hij toegang tot de woning biedt. Vaak is het een kwestie van geduld. Wanneer de hoarder blijft weigeren om mensen in zijn woning binnen te laten stagneert de hulpverlening. Slechts in zeer uitzonderlijke situaties bestaat er een mogelijkheid om tegen de wil van de bewoner de woning binnen te treden.

De aanleiding kan zijn een ernstig misdrijf, een sterk vermoeden dat iemand in acuut levensgevaar verkeert, of dat iemand dood in de woning ligt, of dat er vermoeden is van ernstige woningvervuiling met overlast door stank of ongedierte.

Bij een hoarder kan sprake zijn van ernstige woningvervuiling en overlast door stank of ongedierte. Indien hij weigert om ambtenaren in functie binnen te laten, kan een binnentreding worden gevorderd. Het doel van de binnentreding is om een onderzoek in te stellen naar de aard en de omvang van de vervuiling en de overlast.

Inzetten van gedragsaanwijzingen bij bestrijding van woonoverlast

Verhuurders gebruiken verschillende instrumenten om woonoverlast door huurders tegen te gaan. Deze instrumenten variëren van lichte 'niet-juridische middelen' zoals buurtbemiddeling, aanspreken, aanschrijven en een formele waarschuwingsbrief, tot zware 'juridische middelen' gericht op ontruiming van de woning en ontbinding van de huurovereenkomst.

De gedragsaanwijzing is een instrument dat tussen de lichtere niet-juridische middelen en de zware juridische middelen van ontruiming en ontbinding ligt.



Er wordt onderscheid gemaakt tussen een vrijwillige en een onvrijwillige gedragsaanwijzing.

Vrijwillige gedragsaanwijzing

Dit is een vaststellingsovereenkomst tussen huurder en verhuurder. Het bevat een gebod (verplicht tot een doen) of een verbod (verplichting tot het nalaten) en is gebaseerd op gedrag in de woning.

Onvrijwillige gedragsaanwijzing

Deze gedragsaanwijzing wordt door de rechter opgelegd. In de dagvaarding wordt de gedragsaanwijzing opgesteld met als primaire vordering ontbinding van de

huurovereenkomst en secundair de eis tot nakomen van de gedragsaanwijzing. De eis tot ontruiming van de woning en ontbinding van de huurovereenkomst dient als stok achter de deur om het gewenste gedrag te stimuleren of af te dwingen.

De wettelijke basis van de te volgen procedure is vastgelegd in artikel 3:296 van het Burgerlijk Wetboek. Deze bepaling maakt het voor de verhuurder mogelijk om 'nakoming' van de huurder te vorderen:

Artikel 3:296 Burgerlijk Wetboek:

1. Tenzij uit de wet, uit de aard der verplichting of uit een rechtshandeling anders volgt, wordt hij die jegens een ander verplicht is iets te geven, te doen of na te laten, daartoe door de rechter, op vordering van de gerechtigde, veroordeeld.
2. Hij die onder een voorwaarde of een tijdsbepaling tot iets is gehouden, kan onder die voorwaarde of tijdsbepaling worden veroordeeld.

Hoofdstuk 3 Onderzoeksmethode

3.1 Type onderzoek

Het type onderzoek is beschrijvend omdat de onderzoeksvraag begint met “wat”: Wat hebben woningcorporaties in Amsterdam nodig van hun samenwerkingspartners om hoarding en woningvervuiling duurzaam aan te pakken. Er wordt ingegaan op verschillende aspecten zoals: wat is de huidige werkwijze? Is dat voldoende? Wat verdient meer aandacht? Worden de medewerkers voldoende ondersteund vanuit het beleid van de werkgever? Komt de aanpak overeen met het doel van verschillende wetten? (Wmo, BW, artikel 8 EVRM, doel is namelijk ook dat een aanpak er niet op gericht moet zijn om een huurder te ontruimen).

De onderzoeksvraag is een open vraag. Dit betekent dat het om een kwalitatief onderzoek gaat.

3.1.1 Kwalitatief onderzoek

In zijn boek beschrijft Baarda (2014) dat het bij kwalitatief onderzoek voornamelijk gaat om het verkrijgen van inzichten en minder om harde, getalsmatig onderbouwde, feiten. Het gaat om onderzoek waarbij problemen in en van situaties, gebeurtenissen en personen beschreven en geïnterpreteerd worden met behulp van gegevens van kwalitatieve aard zoals belevingen en ervaringen. Deze zijn verzameld via open interviews en/of participerende observaties en/of bestaande documenten. In dit onderzoek zal gebruik gemaakt worden van open interviews, bestaande documenten, ervaringen en belevingen.

3.2 Kwalitatieve steekproef

De onderzoeksvraag heeft betrekking op de medewerkers van de afdeling overlast en zorg van woningcorporaties en de samenwerkingspartners in Amsterdam. In totaal werken er bij de afdelingen overlast en zorg (Sociaal Beheer) van de genoemde corporaties ongeveer 30 medewerkers (gemiddeld 4 per woningcorporatie). Elk team beschikt over +/- 4 medewerkers en een senior. Het is niet mogelijk om de gehele populatie te interviewen vanwege het kort tijdsbestek.

Steekproeftrekken

Het betreft een doelgerichte steekproef omdat het onderzoek zich richt op een doelgroep van verschillende samenwerkingspartners die betrokken is in de aanpak van overlast. Dat zijn de corporaties Ymere, Stadgenoot, Rochdale, de Key en de Alliantie. Omdat dit onderzoek zich ook richt op de medewerkers die belast zijn met de uitvoering zal ik mij richten tot de Inspecteur Hygiënisch Woningtoezicht van de GGD van Amsterdam en Rotterdam, een wijkbeheerder van een willekeurige corporatie, een wijkagent en de brandweer. Ook richt ik mij tot twee bestuurders van de woningcorporatie Stadgenoot en Rochdale, een psychiater werkzaam bij het Mentrum in Amsterdam en drie sociaal psychaitrisch verpleegkundigen.

Het steekproefkader bestaat uit 15 mensen die allen zijn benaderd via de mail om mee te doen aan een face-to-face interview.

Selectie respondenten

De senior is verantwoordelijk voor de afhandeling van problemen en klachten over overlast, zij overleggen met maatschappelijke instellingen over sociale problematiek. Zij leveren een bijdrage in de ontwikkeling van beleid op het gebied van leefbaarheid en is

daarmee verantwoordelijk voor de kwaliteit en het proces in de aanpak van woonoverlast en zorg.

De sociale wijkbeheerder van de corporatie (welke corporatie weet ik nog niet). Een wijkbeheerder fungeert als de ogen en de oren van de corporatie in een wijk. Zij zijn vaak als één van de eersten betrokken bij hoarding en woningvervuiling.

De wijkagent besteedt een groot deel van zijn werktijd aan de leefbaarheid en veiligheid in de wijk. Hij of zij is in de wijk te vinden of in overleg over problemen binnen de wijk met andere instanties waaronder ook woningcorporaties, de GGD, brandweer en zorgpartijen.

Tevens ga ik twee bestuurders interviewen van de corporaties Stadgenoot en Rochdale. Ik wil erachter komen hoe hun visie is ten opzichte van de aanpak van hoarding en woningvervuiling en of deze visie anders is dan de seniors en de wijkbeheerder, die nauw betrokken zijn bij de dagelijkse aanpak.

De Inspecteur Hygiënisch Woningtoezicht (HWT) houdt zich bezig met klachten over hygiëne in de woonomgeving. HWT is in Amsterdam onderdeel van de GGD, afdeling Vangnet & Advies.

De sociaal psychiatrisch verpleegkundigen verlenen hulp, begeleiding of behandeling aan mensen die in psychische nood verkeren. Hij/zij betreft hierbij ook de mensen in de omgeving van de patiënt en zorgpartijen die nodig zijn bij de aanpak van hoarding en woningvervuiling.

De psychiater werkzaam bij het Mentrum is voornamelijk belast met de behandeling van de patiënt en de spv'er uit Rotterdam met de coördinatie rondom het opruimen van de woning en het aansturen van het zorgnetwerk nadat de woning is opgeruimd.

Ik richt mij tot de beleidsmedewerker van de brandweer in Amsterdam. Ik wil erachter komen wat zijn visie is ten aanzien van gevaren die hoarding met zich meebrengt en de mogelijkheden tot samenwerking met de GGD en de woningcorporaties.

3.3 Representativiteit

Representativiteit is de mate waarin de respondenten uit een onderzoek een goede afspiegeling vormen van de populatie. Voor het onderzoek wordt een deel van de populatie benaderd om mee te doen aan het onderzoek.

Van de corporaties die aangesloten zijn bij de federatie zal elke senior overlast en zorg worden geïnterviewd. Dat zijn de corporaties Alliantie, Woningstichting Eigen Haard, Woningstichting de Key, Woningstichting Rochdale, Woningstichting Stadgenoot en Ymere.

Bij de GGD zal ik de Inspecteur Hygiënisch Woningtoezicht Amsterdam interviewen en vier spv'ers.

Van een willekeurige woningcorporatie zal één wijkbeheerder worden geïnterviewd één wijkagent en één inspecteur hygiënisch woningtoezicht / spv'er uit Rotterdam en een beleidsmedewerker van de Brandweer Amsterdam.

3.4 Betrouwbaarheid

Baarda (2014) geeft in zijn boek "Dit is onderzoek!" aan dat betrouwbaarheid betrekking heeft op de vraag of het onderzoek door toevalsfouten verstoord wordt. Deze toevalsfouten komen voort uit verschillende bronnen namelijk: het gebruikte instrument, de onderzochte persoon, de omstandigheden en de onderzoeker. Hieronder licht ik toe welke maatregelen ik zal nemen om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te waarborgen.

3.4.1 Het gebruikte instrument

Voor dit onderzoek heb ik gekozen voor face-to-face interviews waarbij ik gebruik zal maken van een halfgestructureerde vragenlijst gebaseerd op de theorie. De vragenlijst bestaat uit vooraf opgestelde vragen, maar biedt ook ruimte om door te vragen. Het voordeel van face-to-face interviews is dat het een natuurlijke manier van informatie verzamelen is. Ik wil mij verdiepen in de achterliggende motieven van de samenwerkingspartners in de aanpak van hoarding en woningvervuiling. Daarnaast vindt verheldering over vragen ter plekke aan de onderzochte persoon plaats. Dit vergroot de betrouwbaarheid van het onderzoek.

3.4.2 De onderzoeker

Het gaat om een kwalitatief onderzoek waarbij gebruik gemaakt wordt van face-to-face interviews. Er moet daarom rekening gehouden worden met de invloed van de onderzoeker. Deze kan ongewild een grote rol spelen maar kan beperkt worden door de volgende vaardigheden toe te passen:

- open vragen stellen;
- eigen opvattingen niet laten blijken. Ik weet van mezelf dat ik expressief kan zijn. Door mij er bewust van te zijn tijdens de interviews blijven mijn eigen opvattingen achterwege;
- op non-verbale communicatie letten door o.a. regelmatig oogcontact maken, bevestigend knikken, op gezichtsuitdrukkingen letten en geen grimassen trekken;
- vertrouwen wekken door anonimiteit te garanderen. Dit zal voorafgaand aan het gesprek worden aangegeven.

3.4.3 De omstandigheden

De toevalsbronnen kunnen geëlimineerd worden door zoveel mogelijk rekening te houden met de omstandigheden. Om de invloed van omstandigheden zoveel mogelijk uit te sluiten vinden de interviews plaats in een rustige omgeving, bijvoorbeeld een spreekkamer. Rumoerigheid kan invloed hebben op de reactie van de respondent. Om externe ruis te voorkomen is het van belang dat de interviews op een neutrale plek, in een rustige omgeving (geen café) en niet in het bijzijn van anderen worden afgenomen.

3.5 Validiteit

Baarda (2014) maakt in zijn boek onderscheid tussen instrumentele en ecologische validiteit. Bij kwalitatief onderzoek wordt meestal niet over validiteit maar over geldigheid gesproken (trustworthiness/plausibility). De persoon van de onderzoeker speelt een belangrijke rol. De onderzoeker blijft dicht bij de werkelijkheid en dat wordt ecologische validiteit genoemd. De resultaten liggen dus dicht bij de dagelijkse praktijk. Bij instrumentele validiteit gaat het om de mate waarin de onderzoeker meet

wat hij beoogt te meten. Om de validiteit en de geldigheid van dit onderzoek te vergroten zal ik gebruik maken van triangulatie. De verschillende dataverzamelmethode worden gecombineerd en de verkregen resultaten worden met elkaar vergeleken. Bepaalde informatie over de aanpak van woonoverlast en informatie over de gedragsaanwijzing van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid zijn te vinden op internet. Deze gegevens, ook wel secundaire gegevens genoemd, zijn eerder door anderen verzameld. Dit wordt deskresearch genoemd. Er is onderzocht of dit onderzoek al een keer door anderen is gedaan en via internet bleek dat er in 2012 een vergelijkend onderzoek is gedaan onder de vier grote steden (Amsterdam, Den Haag, Utrecht en Rotterdam) in Nederland naar de effectiviteit van de aanpak van woningvervuiling. Er is tot nu toe in Nederland één boek uitgebracht dat te maken heeft met hoarding en woningvervuiling (*Problematisch verzamelen*). Maar ook andere boeken die bijvoorbeeld te maken hebben met gedragsverandering (*Het gelaagde brein. Reflectie en discipline bij het werken aan verandering*) en burenoverlast zijn geraadpleegd. Op die wijze is er ook een literatuurstudie gedaan.

Sociaal wenselijke antwoorden moeten worden uitgesloten omdat zij een negatief effect hebben op de validiteit van het onderzoek. Dit kan worden tegengegaan om in de uitnodiging voor het interview en voorafgaand aan het gesprek aan te geven dat de resultaten anoniem zullen worden verwerkt. Op deze manier wordt geen voorwaarden geschapen voor sociaal wenselijke antwoorden.

3.6 Randvoorwaarden

Of het onderzoek uitvoerbaar is hangt af van een aantal randvoorwaarden zoals tijd, geld, bereidheid van respondenten en de bereikbaarheid van respondenten en bestaand materiaal.

- Tijd: in de tijdsplanning heb ik mij gehouden aan de cursuskalender. Alhoewel ik mij realiseer dat dit onderzoek mogelijk veel tijd zal kosten (15 interviews worden afgenomen en moeten worden uitgewerkt, er vindt dossieronderzoek plaats, maximaal 5) waag ik mij aan dit onderzoek;
- Geld: speelt in principe geen rol. Het geld dat ik nodig heb om te reizen, het bijwonen van een symposium in maart en de aanschaf van literatuur wordt geheel vergoed door de federatie;
- Tot nu toe hebben alle respondenten al laten weten dat zij bereid zijn om een interview af te staan;
- De bereikbaarheid: twee respondenten zitten in Rotterdam. Ik zal dus wel extra tijd nodig hebben om daar naar toe af te reizen. Dit zal ik vermoedelijk in mijn vrije tijd doen.

3.7 Data-analyse

De resultaten van het onderzoek worden aan de hand van de gefundeerde theoriebenadering (grounded theory) geanalyseerd. Door gebruik te maken van deze methode worden de verschillende antwoorden op een overzichtelijke manier met elkaar te vergelijken en patronen binnen de antwoorden te ontdekken volgens drie stappen te weten:

Stap 1: Ordening

Nadat ik de interviews heb uitgeschreven, zal de tekst worden geordend. Teksten die voor de vraag - en doelstelling niet relevant is wordt geschrapt. Vervolgens vindt het comprimeren van de tekst plaats door relevante antwoorden terug te brengen tot de essentie. De antwoorden dienen daarvoor opgedeeld te worden door gebruik te maken steekwoorden, labels genoemd. Om tot goede labels te komen zal ik fragmenten gebruiken als analyse-eenheden. Het gaat hierbij om delen van zinnen of alinea's die worden opgedeeld en geïnterpreteerd.

Stap 2: Labeling

Om over te kunnen gaan tot een kwalitatieve analyse, moeten de gegevens eerst gelabeld worden. Er zal expliciet worden aangegeven wat het onderwerp is van elk fragment. Vanuit de literatuur zijn onderwerpen bekend die betrekking hebben op de probleemstelling. De onderwerpen kunnen worden gebruikt als label bij de fragmenten. Zo kunnen alle fragmenten worden gecodeerd, waardoor er een duidelijk beeld ontstaat. Dat stelt mij in staat om de verschillende interviews met elkaar te vergelijken.

Stap 3: Verbanden vinden

Door het labelen is de grote hoeveelheid data gereduceerd tot een relatief klein aantal labels. Met dit aantal labels zal ik antwoord proberen te geven op de onderzoeksvraag.

3.8 Onderzoeksmethode per deelvraag

De deelvragen zullen zoals eerder aangegeven beantwoord worden door gebruik te maken van verschillende onderzoeksmethoden. Hieronder een schematisch overzicht van welke methode bij welke deelvraag gebruik wordt gemaakt.

Deelvragen	Deskresearch	Litratuurstudie	Interview	
Deelvraag 1		x	x	
Deelvraag 2			x	
Deelvraag 3	x	x	x	
Deelvraag 4			x	
Deelvraag 5			x	
Deelvraag 6		x	x	

Deelvragen:

1. Wat is de visie van de partijen in de aanpak van hoarding en woningvervuiling?
Deze vraag zal ik beantwoorden door middel van literatuuronderzoek en face-to-face interviews.
2. Welke normen in de handhaving worden gehanteerd door de gemeente Amsterdam op het gebied van gezondheid en brandgevaar?
Deze vraag zal ik beantwoorden door middel van face-to-face interviews.
3. Is de huidige wet- en regelgeving toereikend om hoarding en woningvervuiling aan te pakken?

Deze vraag zal ik beantwoorden door middel van face-to-face interviews.

4. Wat is de verantwoordelijkheid van de partners bij de aanpak van hoarding en woningvervuiling, en is dat voldoende duidelijk?
Deze vraag zal ik beantwoorden door middel van deskresearch en face-to-face interviews.
5. Welke interventies zijn volgens de betrokken partijen nodig om hoarding en woningvervuiling duurzaam aan te pakken?
Deze vraag zal ik beantwoorden door middel van face-to-face interviews.
6. Op welke wijze kunnen de partijen recidive van hoorders duurzaam tegengaan?
Deze vraag zal ik beantwoorden door middel van literatuuronderzoek en face-to-face interview.

3.9 Het beroepsproduct

Het gekozen beroepsproduct wordt een mini symposium. In samenwerking met de federatie worden een aantal sprekers op topniveau uitgenodigd die met dit onderwerp (aanpak hoarding en woningvervuiling) bezig zijn. Zij kunnen de nieuwste inzichten omtrent de samenwerking tussen corporatie en gemeente in de aanpak van hoarding en woningvervuiling presenteren. Gedacht wordt aan sprekers zoals Jos Jongeleen uit Rotterdam omdat hij voortdurend bezig is met onderzoek naar de aanpak van hoarding en vervuiling. Jos Jongeleen is schrijver, onderzoeker en sociaal psychiatrisch verpleegkundige bij de GGD Rotterdam Rijnmond. Ook José Beers, schrijfster van het boek *Problematisch verzamelen* kan een waardevolle bijdrage leveren aan het symposium. Verder is het interessant om een therapeut uit te nodigen die verbonden is aan de hoarderpoli uit het AMC te Amsterdam. Diegene kan bijvoorbeeld vertellen hoe corporatie en gemeente effectief kunnen samenwerken om recidive onder hoarding en woningvervuiling te voorkomen. Henk Plenter behoort ook tot een waardevolle spreker. Hij heeft meer dan veertig jaar woningen opgeruimd voor de GGD Amsterdam als Inspecteur Hygiënisch Woningtoezicht en is nog steeds actief bezig als docent bij de Rino Groep Utrecht.

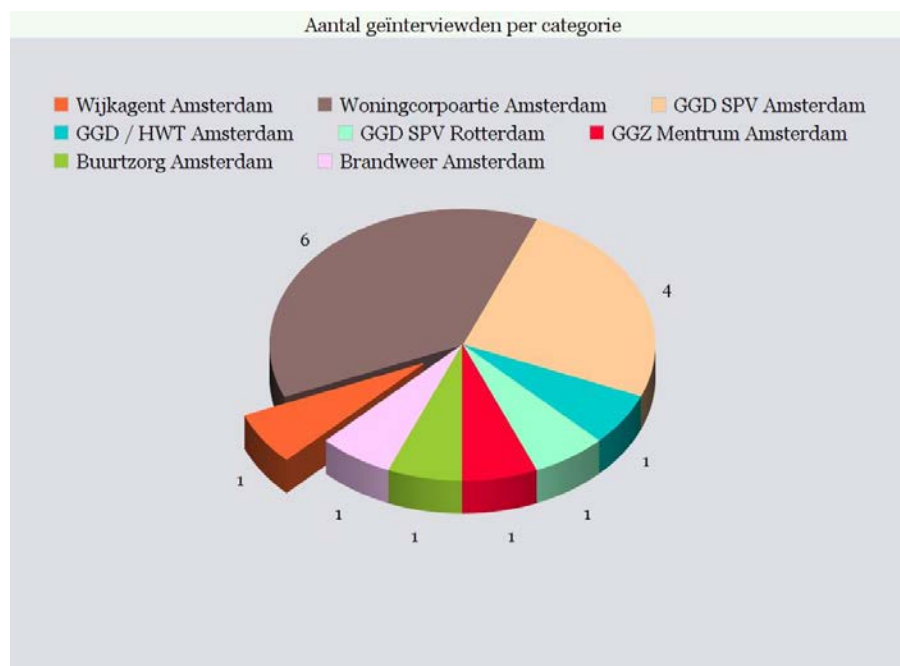
Het doel van dit symposium is dat de bezoekers met hernieuwde blik en kennis naar huis gaan. Het symposium wordt afgesloten met een netwerkborrel.

Hoofdstuk 4 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het beschrijvend onderzoek weergegeven. De onderzoeksresultaten zijn door middel van drie onderzoeksmethoden verzameld, te weten: literatuurstudie, deskresearch en face-to-face interviews. In de literatuurlijst is te zien welke bronnen voor de literatuurstudie zijn gebruikt. De meest recente bronnen dateren uit het jaar 2014 en 2015. De gegevens voor deskresearch hebben betrekking op gegevens uit de jaren 2010 tot en met 2015. De resultaten uit de face-to-face interviews hebben betrekking op de huidige werkwijze in Amsterdam en Rotterdam. De resultaten van het onderzoek worden per deelvraag beantwoord. Per deelvraag is een weergave gemaakt van de toegepaste onderzoeksmethoden en de verkregen antwoorden. In dit hoofdstuk wordt naast het presenteren van de onderzoeksresultaten een koppeling met de literatuur gemaakt.

Onderzoeksgroep:

Het onderzoek moet antwoord geven op de vraag wat woningcorporaties in Amsterdam nodig hebben van hun samenwerkingspartners om hoarding en woningvervuiling duurzaam aan te pakken. Als onderzoeksgroep is gekozen om de verschillende partners die betrokken zijn in de aanpak van overlast bij hoarding en woningvervuiling. Dat zijn voornamelijk de wijkagenten, woningcorporaties, spv'ers (GGD Vangnet & Advies), de inspecteur hygiënisch woningtoezicht (in Amsterdam als enige werkzaam), en GGZ (Mentrum). De brandweer Amsterdam is in dit onderzoek ook benaderd vanwege de brandveiligheid in de woningen wanneer sprake is van hoarding. In de aanpak zijn meerdere (zorg)instanties betrokken zoals het Leger des Heils en Cordaan. Deze organisaties zijn meer betrokken bij de thuisbegeleiding van de bewoners. Gezien de strekking van dit onderzoek en het korte tijdsbestek, zijn deze instanties niet benaderd voor een interview.



Representativiteit en betrouwbaarheid

Literatuurstudie: Door middel van de geraadpleegde literatuur is er een aardig beeld ontstaan over het onderwerp hoarding en woningvervuiling en de aanpak van overlast. In 2012 is ook het eerste Nederlandstalige boek over hoorders genaamd “*problematische verzamelaars*” uitgegeven. In voorgaande jaren zijn er verschillende handreikingen in de aanpak van overlast uitgebracht in opdracht van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke ordening en milieu (VROM). Niet over alle aspecten van hoarding en woningvervuiling is veel informatie gevonden. De meeste rapporten beschrijven globaal hoe woonoverlast aangepakt kan worden en welke instrumenten er ingezet kunnen worden. Voor een meer specifieke aanpak van overlast bij hoarding en woningvervuiling door gemeenten en woningcorporaties is nog geen wetenschappelijke literatuur beschikbaar. Vermoedelijk ligt de oorzaak in het feit dat hoarding een vrij nieuwe ziekte is dat in 2012 is opgenomen in het 5^e Amerikaanse diagnostisch en statistisch handboek van psychiatrische aandoeningen (DSM V), waar nog weinig onderzoek naar is gedaan.

Interview: Om echt iets van waarde toe te voegen aan wat er in de literatuur ontbreekt is gekozen om de betrokken partijen in de aanpak van hoarding en woningvervuiling te interviewen. Daardoor ontstaat er een realistisch beeld van wat er heden in de praktijk gebeurt. De geïnterviewden zijn door een doelgerichte steekproef geselecteerd. In hoofdstuk 3 van dit onderzoeksrapport staat beschreven hoe de steekproef heeft plaatsgevonden. Alle 16 onderzoekseenheden hebben meegedaan aan dit onderzoek.

Deskresearch: De informatie over de aanpak van woonoverlast en informatie over de gedragsaanwijzing van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid zijn recent en te vinden op internet. Over het inzetten van een gedragsaanwijzing als interventie in de aanpak van overlast zijn onlangs (februari 2016) de resultaten van een landelijke pilot gepresenteerd in Secondant, het platform voor maatschappelijke veiligheid. Uit de resultaten blijkt dat het inzetten van een gedragsaanwijzing door een woningcorporatie een goed instrument is in de aanpak van overlast.

4.1 De beeldvorming over hoarding en woningvervuiling

Respondenten is gevraagd naar hoe zij de positie van de hoarders en woningvervuilers beleven. Een respondent gaf aan dat er meer gekeken moet worden naar de autonomie van de persoon, wat deze persoon zelf kan en dat de samenwerkingspartners zich er bewust van moeten zijn dat er een inbreuk op de privacy van deze mensen wordt gedaan op het moment dat je in zijn woning komt. Een andere respondent gaf aan dat als verhuurder mensen in hun woning mogen doen wat ze willen. En als dat het verzamelen van spullen is, dan mag dat. Tot op zekere hoogte. Want wanneer er geen werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd omdat de woning vervuild is, dan gaat de verhuurder zich er wel mee bemoeien.

“In Rotterdam maken wij een duidelijk onderscheid tussen een hoarder en iemand die zijn woning vervuild. We zien een hoarder als iemand met een psychiatrische stoornis, dat is ook vastgesteld in de DSM 5. De aanpak bij hoarding is veel moeizamer dan bij woningvervuilers, omdat hoarders geen ziekte-inzicht hebben. Het kost daarom ontzettend veel tijd en energie omdat je eerst vertrouwen moet winnen. Maar bij de groep woningvervuilers, daar zit alles tussen, mensen met psychiatrie, met somatiek, verstandelijk beperkten, ouderen, alles zit ertussen. Dat zijn toch mensen die door omstandigheden in de viezigheid zijn gekomen, maar willen wel hulp hebben. Alleen zitten ze met een stuk schaamte waar de buitenwereld niet doorheen komt. Dus in die zin zijn ze best gemotiveerd. Als je daar met hulp aankomt dan willen ze wel. Dus het verschil zit hem in de motivatie. De vervuilers zijn veel makkelijker aan te pakken. De hoarder is een heel ander verhaal. En als er geen overlast is in de zin van stank, ongedierte of brandonveiligheid, dan kan je op basis van het Bouwbesluit niet overgaan tot dwang. Dus in die zin kan je dan niks met de hoarder”.

“In Amsterdam maken we in de aanpak geen onderscheid tussen een hoarder en een woningvervuiler. Vaak is er sprake van een combinatie van die twee. Je hebt hoarders die vies zijn en ook alles verzamelen. Je komt in de praktijk maar heel weinig tegen dat het schone droge spullen zijn wat niet stinkt”.

Het beeld dat de respondenten hebben varieert van mensen met een psychische stoornis tot mensen die gehuisvest moeten worden. Over het algemeen kan gesteld worden dat de respondenten de hoarder en de woningvervuiler zien als kwetsbare personen met complexe problemen. Opvallend is dat in tegenstelling tot Amsterdam, er in Rotterdam onderscheid wordt gemaakt tussen een hoarder en een woningvervuiler.

Hoarding wordt in de literatuur op verschillende manieren uitgelegd. De opvatting die het meest wordt gebruikt is door Frost en Gross (1993) geformuleerd. Zij zeggen dat hoarding wordt gekenmerkt door excessieve verwerving van spullen, moeite hebben (onvermogen) met het wegdoen van spullen en ongeorganiseerdheid.

In de literatuur staat over de woningvervuiler niet veel beschreven. Wel beschrijven Beers en Hoogeduin (2012) dat de scheidslijn tussen hoarding en woningvervuiling dun is. Naarmate de woning voller raakt, wordt het steeds lastiger om de woning nog schoon te houden. Vervuiling van de woning is het gevolg. De situatie wordt ernstiger wanneer organisch materiaal is opgeslagen zoals etensresten, afval, uitwerpselen van grote aantallen huisdieren die niet wordt opgeruimd. Door rotting zal stank ontstaan en zal ongedierte worden aangetrokken.

4.2 Handhaving gezondheid en brandveiligheid

Tijdens de interviews is geprobeerd antwoord te krijgen op vragen over de normen in de handhaving op het gebied van gezondheid en de brandveiligheid bij hoarding en woningvervuiling. De meeste respondenten gaven aan dat dit meer vragen waren voor de inspecteur hygiënisch woningtoezicht van de GGD. Deze vragen zijn dan ook aan zowel de inspecteur van Amsterdam als van Rotterdam voorgelegd.

Wel gaven de meeste respondenten aan dat zij wel graag willen weten welke normen voor brandgevaar gehanteerd worden.

Amsterdam

“Brandgevaar of gevaar voor de gezondheid kun je pas vaststellen op het moment dat je in de woning bent. Wanneer een woning vol met etensresten ligt, het stikt van de ongedierte, vol met spullen en de burens hebben er last dan moet er doorgepakt worden. In eerste instantie proberen we altijd eerst afspraken met de bewoner te maken om het zelf op te ruimen of te kijken of er een partij is die het samen met hun kan doen. Lukt dat niet dan komt er bestuursdwang aan te pas. Maar als het spoedeisend is dat er sprake is van brandgevaar is dan kunnen we gewoon doorpakken en is een bevel tot binnentreden makkelijk verkregen”.

Rotterdam

“Er moet sprake zijn van een lange tijd niet schoongemaakt, maanden, jaren, er is sprake van opslag van goederen en afval, stank, ongedierte en van overlast. Als van één van deze zaken sprake is, is er sprake van een vervuilde woning en is de gezondheid van de bewoner en/of omwonenden in gevaar. En als de omgeving daarmee belast wordt of als iemand in zijn dagelijks leven mee belast wordt, dus als hij niet meer kan doen wat hij normaal zou moeten doen, zoals niet normaal een ruimte in kunnen, naar bed, niet naar de achterdeur....dus vervuild en ongedierte? dan is dat voor mij geen optie en daar moet dan wat mee”.

Brandweer Amsterdam

“Hoarders brengen mogelijk zichzelf en anderen in gevaar en dienen daarom geholpen te worden. De brandweer beoordeelt hoarders gelijk aan anderen. De brandweer kan hierin adviseren. Het nemen van maatregelen of benaderen van de hoarder is niet aan de brandweer.

De brandweer kan adviseren m.b.t. het brandgevaar en het mogelijke risico.

Hoarders dienen geholpen te worden, omdat zij een gevaar voor zichzelf en mogelijk voor anderen vormen”.

Volgens de literatuur wordt in de Wet publieke gezondheid omschreven wat verstaan wordt onder volksgezondheid: ‘gezondheidsbeschermende en gezondheidsbevorderende maatregelen voor de bevolking of specifieke groepen daaruit, waaronder begrepen het voorkomen en het vroegtijdig opsporen van ziekten’ (RIVM,2012). Deze omschrijving is niet concreet en biedt geen handvatten met betrekking tot de aanpak van hoarding en woningvervuiling.

De GGD (inspecteur hygiënisch woningtoezicht) krijgt regelmatig het dringende verzoek van melders dat er moet worden ingegrepen in ‘het belang van de volksgezondheid’. In zulke gevallen spreekt men dan van angst voor brandgevaar of de aanwezigheid van ongedierte, stank en/of woningvervuiling. De vraag is dan: “*voor wiens gezondheid is eventuele besmetting door ongedierte dan een gevaar?*” De bewoner kan nog wel eens ziek worden, maar wanneer de omgeving de normale hygiëne in acht neemt is de kans klein dat de omgeving ook ziek wordt.

Bijzonder is dat in de Nederlandse literatuur weinig wordt geschreven over wat nou precies een gevaar is voor de volksgezondheid bij woonhygiënische problematiek. Er zijn zeer weinig concrete richtlijnen over volksgezondheid van Nederlandse instanties zoals GGD, brandweer of milieudiensten (Beers & Hoogduin, 2012)

Uit bovenstaande blijkt dat er geen concrete normen aanwezig zijn wanneer er sprake is van brandgevaar of schade voor de gezondheid van de bewoner en omwonenden. Er kan wel op basis van een observatie in de woning een schatting worden gemaakt of de gezondheid van de bewoner en omwonenden in gevaar is, of als er sprake is van brandgevaar bij een volle woning. Het is dan ook begrijpelijk dat de meeste respondenten de vraag omtrent brandveiligheid en gezondheid niet of nauwelijks konden beantwoorden. Er is hier gewoon weinig informatie over.

4.3 Wet- en regelgeving

Tijdens de interviews is op zoek gegaan in hoeverre de huidige wet- en regelgeving toereikend is in de aanpak van hoarding en woningvervuiling. Alle respondenten hebben aangegeven dat zij uit de voeten kunnen met de huidige wet- en regelgeving. Er waren 5 respondenten die een aanvulling in de wet en een verruiming van het criterium “gevaar” wensen.

De meeste respondenten gaven aan tevreden te zijn over de huidige wet- en regelgeving. Een respondent geeft aan dat als er iets in Nederland goed geregeld is, dan is het wet- en regelgeving wel.

“Ik kan goed uit de voeten met de huidige wet- en regelgeving. En dan heb ik het met name over het toepassen van dwangmaatregelen op het moment dat iemand iets niet wil of kan en dan heb ik het over een stuk onvermogen of onwil. De wet kun je dan toch gebruiken voor het gene wat je wil. Bijvoorbeeld een gedwongen schoonmaak, huisdieren in beslag

nemen op het moment dat ze verwaarloosd of mishandeld worden, een verhuurder kan de huurovereenkomst beëindigen of gedragsmaatregel opleggen, je kan iemand gedwongen opnemen in een psychiatrische inrichting als daar aanleiding voor is (er moet wel sprake zijn van een psychiatrische stoornis in combinatie met gevaar), je kunt iemand onder bewind, curatele of mentorschap zetten. Dus je kunt best heel veel, maar je moet het wel gebruiken. Wel is er een groep psychiatrische patiënten die niet rijp is voor een IBS of een RM maar wel zorgen voor veel gedragsproblemen en overlast daar mis je wel een stukje dwang”.

Een andere respondent vertelt dat alles beschreven staat in de wet. Wat hij wel mist is een stedelijke afspraak waarin geregeld wordt dat de verschillende partners een potje met geld vullen om te voorkomen dat er geen bestuursdwang hoeft te worden toegepast. Hij zegt: *“zo lossen we het samen op en gaat het ook wat sneller. Alles moet betaald worden. Vandaar dat Rotterdam ook zo weinig gedwongen opruiming heeft. Zij hebben een potje met geld en vanuit de gemeente wordt er ook een bijdrage geleverd in de vorm van bijzondere bijstand”.*

Vijf respondenten vinden dat er een ruimte in de wet zou moeten komen om zorgmijders toch meer gedwongen hulp te laten accepteren.

Een respondent vertelt dat het ook meer een kwestie is van hoe de wet geïnterpreteerd wordt. Er zou meer ruimte in interpretatie van een gevaar voor iemand zelf moeten komen waardoor gedwongen hulpverlening mogelijk wordt. In de praktijk gebeurt dat te weinig en daardoor sukkelt een situatie te lang door, wat ook niet in het belang is voor de hoarder.

Een respondent geeft aan dat er in de huurovereenkomst iets specifiek opgenomen moet worden over hoarding. Net zoals met vloeren en isolatie is gedaan. Dat de woning niet als een pakhuis mag worden volgestampt en dat de leidingen zichtbaar blijven.

Een respondent kan niet aan de gang met de huidige wet- en regelgeving voor wat betreft het Bouwbesluit en geeft aan dat hij hier nog een stuk over zal aanleveren over brandveiligheid bij hoarding. Als aanvulling op de huidige wet- en regelgeving zou het volgens de respondent goed zijn als in de wet wordt aangegeven hoeveel megajoules (M) aan brandbelasting in een woning aanwezig mag zijn. Dit is bij gevaarlijke stoffen wel goed beschreven.

Over het algemeen kan gesteld worden dat de verschillende partners tevreden zijn over de huidige wet- en regelgeving. Maar de partners zijn wel op zoek naar mogelijkheden voor verruiming op het gebied van interpretatie van het criterium gevaar en naar mogelijkheden omtrent stedelijke afspraken over gezamenlijke financiering voor de schoonmaak en opruiming van woningen.

4.4 De rollen en verantwoordelijkheden van de samenwerkingspartners

Tijdens de interviews is gevraagd naar de rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende partners in de aanpak van hoarding en woningvervuiling, en of deze voor iedere partner ook voldoende duidelijk is. Van de 16 hebben 15 respondenten hun rol beschreven.

De respondenten bij de woningcorporaties zien hun rol als, bemiddelend, adviserend en signalerend. Volgens de wijkbeheerder is na signalering het opbouwen van een vertrouwensband met de cliënt van groot belang zodat de cliënt hem binnen laat in de woning. Een senior van de afdeling overlast en zorg geeft aan dat zij zorgen dat de klachten op de juiste plek komen en een regiefunctie nemen. Een andere senior geeft aan juist meer maatwerk te willen leveren omdat elke zaak is anders. Weer een andere senior geeft aan dat de rol van de woningcorporatie beperkt is. Corporaties kunnen namelijk niet sturen in het gedrag bij het verzamelen en hebben de hulpverlening hard nodig wanneer er werkzaamheden in de woning moeten worden uitgevoerd. De bestuurder van een corporatie zegt dat vanuit de overheid het beroep op de corporaties alleen maar groter wordt omdat deze mensen langer zelfstandig moeten wonen.

De respondenten SPV'ers van de GGD antwoordden verschillend over hun rol en verantwoordelijkheden die zij vervullen. Een respondent wil kijken wat er aan de hand is met die persoon en wat het doel van het verzamelen is. Een andere respondent wil graag de hoarder helpen en hem motiveren. Maar het motiveren van de hoorders kost veel tijd, en die is er vaak niet. Er wordt dan een kosten – baten analyse gemaakt en gekeken wat het kost en wat het opbrengt. En het motiveren van hoorders brengt vaak niks op. Een andere respondent geeft aan dat zijn rol klein is en dat hij deze ook klein houdt, omdat hij niet de illusie heeft dat hoarding te beïnvloeden is. Een andere respondent geeft aan dat hij juist het vertrouwen van de cliënt wil winnen en niet te snel in oplossingen wil denken. Ook oefent hij druk uit op de cliënt, omdat uit ervaring blijkt dat wanneer er sprake is van lijdensdruk, de hoarder wel meewerkt aan hulpverlening of opruiming van de woning.

Daarnaast wordt door een respondent ook opgemerkt dat er vanuit de Stadsdelen in Amsterdam geen eenduidig beleid gevoerd wordt bij de aanvraag van een bevel tot binnentreden in de woning.

“Elk Stadsdeel werkt anders! De één is wat soepeler, die ziet ook het nut ervan in en geeft een machtiging af om de woning op te ruimen, de ander denkt, als we naar de rechter gaan moeten we het goed verantwoorden. Dat is ook wel zo, maar die willen een heel traject weten wat er al is gebeurd, en sommige Stadsdelen werken meer op basis van vertrouwen en de foto's die gemaakt zijn”.

Uit de interviews blijkt dat de partners ieder een eigen rol hebben. Deze is verschillend omdat het afhankelijk is vanuit welk beroep een rol vervuld wordt.

Wat opvalt is dat binnen de woningcorporaties en de GGD onderling verschillend gedacht wordt over de verantwoordelijkheden in de aanpak van hoarding en woningvervuiling. Dat is in die zin opvallend omdat vanuit gegaan wordt dat elke instantie een eenduidig beleid zou moeten voeren in de aanpak van hoarding en woningvervuiling. Uit de analyse blijkt dat dit niet het geval is en de partners hun rol en taak anders inkleuren.

4.5 Knelpunten

Tijdens de interviews is getracht er achter te komen waar de knelpunten in de samenwerking zitten. Van de 16 respondenten hebben 15 respondenten verschillende knelpunten genoemd. Sommige knelpunten werden door meerdere respondenten gedragen. Hieronder de belangrijkste genoemde knelpunten:

Knelpunten signalering

Een respondent heeft aangegeven dat wanneer geconstateerd of gesignaleerd is dat er sprake is van hoarding of woningvervuiling, er te lang gewacht wordt met het melden bij de GGD afdeling hygiënisch woningtoezicht. Dat geldt zowel voor woningcorporaties, de meldpunten zorg en woonoverlast en de eigen collega's. De respondent geeft aan dat er vaak gelobbyd wordt, en dat er geprobeerd wordt zelf afspraken met bewoners te maken. Dat lukt dan weer niet en moet alsnog de inspecteur van hygiënisch woningtoezicht heen. Het hele traject moet dan weer van voren af aan, want de bewoner moet eerst zelf een kans krijgen om de woning op te ruimen. Dat kost te veel tijd. Een andere respondent geeft aan dat het veel effectiever is om bij renovatie en onderhoudsprojecten eerder op de hoogte te willen zijn van de werkzaamheden, zodat zij ook huisbezoeken kunnen afleggen om te kijken of er eerder hulp ingezet kan worden daar waar sprake is van hoarding en woningvervuiling.

Knelpunten (na) zorg

Meerdere respondenten maken zich zorgen omtrent de zorg die hoorders en woningvervuilers nodig hebben. Zo geeft een respondent aan dat alleen het AMC mogelijkheden heeft om hoorders te behandelen. In het basispakket van de zorgverzekering zit 10 uur behandeling door een ergotherapeut voor cognitieve gedragstherapie. Echter vanwege de complexiteit van het probleem hoarding wordt de cliënt toch doorverwezen naar het AMC en daar zijn de wachtlijsten wel tot 2 jaar lang. Verder meldt de respondent dat het AMC een aantal aanmeldingscriteria hanteert en wanneer iemand daar niet aan voldoet kan diegene niet behandeld worden. Een andere respondent geeft aan dat ondanks dat de hoarding stoornis opgenomen is in de DSM 5, het in de praktijk niet makkelijk blijkt om een indicatie voor zorg aan te vragen. Aan de zorg voor hoorders hangt een behoorlijk prijskaartje en die wordt door de Wmo niet vergoed.

Een respondent merkt op dat hij heel duidelijk merkt in hoeverre de zorg bezuinigd is en dat het heel slecht is op dit moment. Mensen moeten langer thuis blijven wonen en de respondent ziet vooral bij oudere mensen dat de woning te vol staat en vervuild is: *“Vroeger kon de GGD mensen ergens tijdelijk onderbrengen, dat is nu niet meer zo en ik zie het aantal meldingen ten opzichte van voorgaande jaren stijgen. In 2015 had de GGD 240 meldingen van hoarding en woningvervuiling. Het jaar daarvoor waren dat er 190. Dat is een stijging van 70 meldingen. Van de 240 meldingen waren 80% terecht”.*

Sommige respondenten geven aan dat zij niet precies weten hoe de nazorg voor de hoorders en woningvervuilers is geregeld nadat een woning is opgeruimd of schoongemaakt. Er zijn respondenten die de nazorg nadrukkelijk als taak zien voor de woningcorporaties en zijn ook van mening dat de woningcorporatie een verantwoordelijke taak heeft naar de woning en de omwonenden. Er zijn respondenten

die juist aangeven dat dit een taak is voor hulpverleners, omdat woningcorporaties geen zorgverleners zijn en die expertise ook niet hebben om nazorg te leveren. Een groot aantal respondenten geeft aan dat er niet gemonitord wordt en als dat wel gebeurt zijn zij daar niet van op de hoogte. Eén respondent geeft aan dat we met z'n allen de taak hebben om de hoarders en woningvervuilers te monitoren.

Knelpunten bij het plan van aanpak

Een respondent zegt dat er vaak een plan van aanpak ontbreekt waarin partijen met elkaar afspreken wie wat gaat doen. Een andere respondent geeft aan dat het vaak onduidelijk is wie de regie voert in de aanpak. Is dat de GGD of de woningcorporatie of is dat het meldpunt zorg en woonoverlast. Een andere respondent geeft aan dat niet altijd de "neuzen één kant op staan". Dit is wel nodig om tot een eenduidig doel te komen. De basis daarvoor wordt gevormd door een gemeenschappelijk plan van aanpak. Ook zegt dezelfde respondent dat het plan van aanpak geregistreerd moet worden door een dossierhouder en de rol moet nemen van eindverantwoordelijke.

Knelpunten kosten van opruiming en schoonmaken

Sommige respondenten geven aan dat de kosten voor opruiming in eerste instantie voor de veroorzaker is. Maar wanneer de veroorzaker de kosten niet kan betalen dan moet de partij die de opruiming heeft aangezwengeld de kosten betalen. Een andere respondent geeft aan dat er vaak discussie ontstaat over wie er moet betalen. Is dat de gemeente of is dat de corporatie? Een andere respondent geeft aan dat er vooral gekeken moet worden hoe dit op een efficiënte manier kan: "*want het gaat hier toch om gemeenschapsgeld?*" Een andere respondent geeft aan dat hier meer beleid op gemaakt moet worden, en er zelf geen zicht op heeft hoe dit in de praktijk gaat.

"Wat ik merk is dat mensen geen geld voor de schoonmaak of opruiming hebben en dat is een lastig iets. Er is geen wet waar mensen aanspraak kunnen maken op een bepaalde subsidie, of ergens een beroep op kunnen doen, als er schoongemaakt moet worden. Dus als je alleenstaand bent, of bejaard en je hebt al die jaren een huis vol en geen netwerk dan is dat best lastig om te regelen. Dat is iets wat de woningbouw zou kunnen doen. Die hebben toch zoveel geld?"

"Soms zijn er woningen waarvan je denkt: het is wel vies, maar daar krijg je geen bestuursdwang voor. En ook andere partijen willen dat niet. Ik zou dan willen dat de woningcorporatie de huurder helpt om een nieuwe start te maken en de rekening te betalen. En dat er met die huurder een regeling getroffen wordt en maandelijks een bedrag aan de corporatie terugbetaalt. Het gaat dan om woningen die wel vies zijn, er liggen wel wat etensresten, maar binnen een halve dag met 3 man schoonmaken dan ben je er vanaf. Bestuursdwang toepassen is dan veel te ingrijpend voor zulke gevallen".

Knelpunten brandgevaar

De meeste respondenten geven aan zich zorgen te maken om het brandgevaar bij volle woningen. Dat zijn voornamelijk de corporaties omdat die ook de zorg hebben voor de omwonenden. Een respondent geeft aan dat de woning volgens het Bouwbesluit niet te vol mag staan want dat is een potentieel brandgevaar. Een andere respondent geeft aan

dat wanneer er brand uitbreekt dat er een enorme vuurmassa ontstaat naar de omgeving en dan brand niet alleen de woning af maar het hele flatgebouw.

In de literatuur *Aanpak van Woonoverlast* (2010), wordt beschreven wat de rol van de verschillende partijen is in de bestrijding van overlast:

- Rol gemeente: regie voeren en leefbaarheid bewaken
- Rol college van B&W: handhaven openbare orde en veiligheid
- Rol verhuurder: waarborgen rustig woongenot
- Rol zorg- en hulpverlening: hulp bieden bij psychische- of verslavingsproblemen

Deze beschrijving is redelijk vaag, en biedt alleen houvast voor de grotere kaders. De aanpak van hoarding en woningvervuiling is complex waarbij in de samenwerking de focus dan teveel op de eigen verantwoordelijkheid ligt en wordt er alleen aandacht aan de individuele taken en knelpunten geschonken.

Wat opvalt is dat er onder de respondenten veel zorgen zijn omtrent het signaleren, de (na) zorg, het plan van aanpak, regievoering en de financiering rond schoonmaken en opruimen. Vooral omtrent de zorg zijn er veel knelpunten en het lijkt erop dat daar niet zo gauw een oplossing voor te vinden is. Er wordt ook naar mekaar gekeken wanneer er nazorg of wanneer monitoring nodig is. Er ontstaat discussie daar waar verschil van inzicht is over een vervuilde woning. En er is onduidelijkheid over wie de nazorg als taak op zich moet nemen. Het lijkt erop dat de partijen wel weten wat hun eigen rol of verantwoordelijkheid is, maar dat zij van mekaar niet weten wie welke vervolgstappen op zich moet nemen in de aanpak van hoarding en woningvervuiling. Over de follow-up van een zorgtraject zijn veel onduidelijkheden.

4.6 Interventies

Tijdens de interviews is op zoek gegaan naar antwoorden die betrekking hebben op de verschillende interventies die de partijen inzetten in de aanpak van hoarding en woningvervuiling.

15 van de 16 respondenten hebben deze vraag beantwoord. De meeste respondenten geven aan dat zij de bewoner aanspreken en proberen de bewoner tot gedragsverandering te verleiden. Sommige respondenten gaven aan dat er ook hardere instrumenten kunnen worden ingezet wanneer een vrijwillige medewerking niet lukt:

Woningcorporatie

“Het simpelste is in gesprek gaan met degene die vervuiling of verzameling veroorzaakt. Proberen te overtuigen dat het anders moet. Soms lukt dat. Vaak bij mensen die niet door een ziektebeeld maar persoonlijke omstandigheden een tijdje de energie niet konden opbrengen om op te ruimen. Die staan er open voor om op te ruimen en hebben ook geen hulpverlening nodig. Dan de gedwongen opruiming: door de gemeente omdat er een gevaar is voor de volksgezondheid of een ernstig brandgevaar aanwezig is, en de interventie vanuit de woningcorporatie: via de rechter een procedure starten om de woning gedwongen te laten opruimen door een schoonmaakbedrijf. De rekening is voor de veroorzaker”.

“Een behandeling bij het AMC, een hoarderbehandeling en vanuit thuiszorg stap voor stap leren dingen weg te gooien, netwerk erbij betrekken, zorgpartners erbij betrekken. De burens moeten eigenlijk ook ingelicht worden, maar dat vind ik een taak van de woningcorporaties”.

Een andere respondent geeft aan dat er bij de interventies onderscheid gemaakt moet worden tussen hoarding en woningvervuiling. Want bij hoarding wordt cognitieve gedragstherapie toegepast en bij vervuiling is het afhankelijk van wat de oorzaak is. Dat is heel divers en varieert van alcoholverslaving, eenzaamheid tot somatische problematiek. Een andere respondent geeft aan dat je als interventie in samenwerking met de woningcorporatie een soort van twee sporen beleid toepast: de ene is de good guy en de andere the bad guy. Met andere woorden: de ene voert de druk op: *“als je niet opruimt volgen er sancties”*, en de andere partij zegt: *“kom maar, ik kan je helpen”*. De respondent geeft aan dat dit in de praktijk te weinig gebeurt, maar kan wel succesvol zijn.

Een andere respondent vindt de inzet van de wijkbeheerder een belangrijke interventie. Die loopt namelijk in de wijk en signaleert meestal als eerste wanneer er sprake is van hoarding en woningvervuiling. Niet voor niets bestaat de uitdrukking dat de wijkbeheerder fungeert als de *“ogen en de oren van de corporatie in de wijk”*.

In de literatuur Ministerie BZK (2012) staan de instrumenten beschreven die ingezet kunnen worden bij de aanpak van overlast door psychisch kwetsbaren. Hoarders en woningvervuilers maken onderdeel uit van deze groep mensen.

De interventies die genoemd worden zijn signaleren, helpen en ingrijpen.

Het *signaleren*, en met name het vroeg signaleren, gebeurt vaker door wijkbeheerders van woningcorporaties en wijkagenten, omdat zij in de wijk aanwezig zijn.

Het *helpen* van de kwetsbare persoon is gericht op preventie en de nazorg, omdat het voorkomen dat een overlastgever in herhaling valt net zo belangrijk is. Begeleiding op de lange termijn is van groot belang om terugval te voorkomen. Bemoeizorg wordt ook als ‘helpen’ gezien. Dit geldt voor de groep kwetsbaren die vinden dat zij geen hulp nodig hebben. De gedachte achter bemoeizorg is dat bij mensen die zorg mijden en met complexe problemen worstelen waarbij zij het risico lopen maatschappelijk te gronde te gaan, het geen optie is om te wachten tot zij zelf om hulp vragen. Met hen moet je ‘bemoeien’.

Bij *ingrijpen* gaat het om juridische middelen die worden ingezet om op te treden tegen de overlast. Zowel de gemeente als de woningcorporatie hebben verschillende lichtere en zwaardere (juridische) middelen tot hun beschikking. Deze middelen staan uitgebreid beschreven in hoofdstuk 2: het juridisch kader.

Over het algemeen kan gesteld worden dat de partijen voldoende interventies plegen. De meest gebruikte interventie is die van signaleren en helpen. Het juridisch instrument wordt als laatste redmiddel ingezet wanneer andere minnelijke trajecten hebben gefaald. Het accent van de interventies verschilt van die van de verschillende beroepsrollen. Dat is ook te begrijpen omdat elke partij een ander belang heeft. Zo heeft de woningcorporatie het belang voor een rustig woongenot en de GGD het belang dat de persoon in kwestie meewerkt aan opruimen en het accepteren van zorg.

4.7 Tegengaan van recidive

De respondenten zijn gevraagd om antwoord te geven op vragen die betrekking hebben op het recidiveren bij hoarding en woningvervuiling. Alle respondenten hebben hier aan meegewerkt en er zijn een aantal maatregelen genoemd die kunnen helpen bij het tegengaan (voorkomen) van recidive. Met recidive wordt bedoeld dat een hoarder of woningvervuiler terugvalt in zijn oude patroon, waarbij de woning weer te vol staat of weer vervuild is.

SPV GGD

“Als een hoarder of woningvervuiler recidiveert dan denk ik dat er in het eerste traject iets niet goed is gegaan. Er is ergens een stap overgeslagen, of er is een aspect over het hoofd gezien. En dan moet het hele traject opnieuw en moet alles goed in kaart gebracht worden. Maar dan nog kan het zijn dat iemand terugvalt en als dat weer gebeurt, dan moet je je afvragen of deze persoon nog wel in staat is om zelfstandig te blijven wonen”.

SPV GGD

*“Als een hoarder niet wordt behandeld, is de kans op recidive waanzinnig hoog. Omdat er niks is veranderd. Behalve dat het huis weer leeg is. Dus dan is de vraag ga je handhaven of ga je nog steeds actief proberen iemand in zorg te krijgen?
Met iemand die de woning vervuild zou je daar ook moeten handhaven en dat lijkt mij makkelijker. Dan kun je ook een aanbod doen en daarnaast, als degene zorg weigert, kun je wel afspreken dat je eens per twee maanden komt controleren en dat de wijkbeheerder langs komt. Ik zou dat echt wel veel meer willen zien. En dat er een vervolg op komt.
Bijvoorbeeld: u heeft twee keer niet open gedaan, u krijgt een officiële waarschuwing en dan houdt het na drie keer op, dan stoppen we ermee. Ik zou meer wat van die handhaving willen zien. Want je kan het probleem ook voor zijn. Want je ziet de woning vollopen en dan kun je met elkaar in gesprek daarover en de partijen laten invliegen”.*

Een respondent geeft ook aan dat er in de preventie voor hoarders geen richtlijnen zijn die erop wijzen dat de behandeling effectief is. Hij vertelt dat het om een redelijk nieuwe ziekte gaat die sinds een jaar of twee is opgenomen in de DSM 5 als aparte diagnose. Voorheen viel het in een ander kopje, dus is er nog niet zoveel onderzoek naar gedaan. Sommige respondenten, met name onder de woningcorporaties zijn bekend met het instrument van de gedragsaanwijzing. Deze wordt ingezet nadat de woning is opgeruimd en als een bijlage bij de huurovereenkomst gevoegd. Twee respondenten geven aan dat wanneer het om een ziektebeeld gaat, het niet eenvoudig is om met afspraken het gedrag in te dammen. Zes respondenten zijn van mening dat er wat meer dwingend moet worden opgetreden daar waar ook de omgeving overlast ervaart en dat de overlastveroorzaker in “de gaten” moet worden behouden door er regelmatig op huisbezoek te gaan.

Uit de theorie blijkt dat het gedrag van de hoarder niet of nauwelijks te veranderen is (Appelo, 2011a). In hoofdstuk 2 staat beschreven wat er voor nodig is (ook bij gezonde mensen) om gedrag duurzaam te veranderen. Dat is niet alleen discipline, interne attributie maar ook de aanwezigheid van een alternatief. Deze 3 ingrediënten zijn door dr. Appelo in een formule omgezet en als op één van de onderdelen een nul (0) wordt gescoord is de uitkomst ook nul en zal er geen gedragsverandering plaatsvinden.

De respondenten vonden dit onderwerp het meest interessant. Er zijn veel ideeën naar voren gebracht ondanks de complexiteit en de langdurigheid van de behandeling en de aanpak van hoarding en woningvervuiling. Opvallend was dat maar één respondent aangaf dat hij niet gelooft in gedragsverandering bij hoarders, en dat het een illusie is als je dat wel doet.

In de literatuur staat echter ook dat cognitieve gedragstherapie de gangbaarste behandelmethode is bij hoarding. Het houdt in dat de cliënt in therapie gaat bij een individuele therapeut. De methode is toegankelijk en goed geaccepteerd door cliënten. De behandelingen zijn op maat om zo tegemoet te komen aan de specifieke behoeften van de cliënt, wat de betrokkenheid en het effect van de behandelingen ten goede kan komen (Beers & Hoogduin, 2012)

Hoofdstuk 5 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek gepresenteerd. Ter afsluiting van dit hoofdstuk is een kritische reflectie beschreven. Op basis van de resultaten wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag:

“Wat hebben woningcorporaties in Amsterdam nodig van hun samenwerkingspartners om hoarding en woningvervuiling duurzaam aan te pakken?”

De onderzoeksresultaten hebben betrekking op de woningcorporaties in Amsterdam en haar samenwerkingspartners. De samenwerkingspartners zijn vooral de GGD (Vangnet & Advies en de inspecteur hygiënisch woningtoezicht), de wijkbeheerder en de wijkagent. De brandweer is in Amsterdam (nog) geen samenwerkingspartner in de aanpak van hoarding en woningvervuiling, maar heeft wel aan het onderzoek meegedaan als participant in het meedenken over een adviesrol in de aanpak van overlast wanneer sprake is van brandgevaar bij hoarding en woningvervuiling.

Dit onderzoek is specifiek gericht op de Amsterdamse praktijk in de aanpak van hoarding en woningvervuiling en dus niet representatief voor heel Nederland. Samenvattend moet voorzichtigheid worden geboden bij het interpreteren van gegevens op basis van deze kwalitatieve studie. Op basis van het beschikbare onderzoeksmateriaal en binnen de werkperiode van dit onderzoek, is het niet mogelijk om een compleet, integraal beeld te krijgen van de omvang van de problematiek rondom hoarding en woningvervuiling in heel Nederland. Om een compleet beeld te verkrijgen zou een landelijk onderzoek gestart kunnen worden vanuit een breed, integraal perspectief (domeinen wonen/zorg/sociaal/veiligheid) en met betrokkenheid van tal van instellingen zoals het Leger des Heils en Cordaan.

Hieronder volgt op de deelvragen een conclusie en waar nodig een aanbeveling.

5.1 Conclusie deelvraag 1

Wat is de visie van de partijen in de aanpak van hoarding en woningvervuiling?

Geconcludeerd kan worden dat hier verschillend over wordt gedacht. De verschillende uitvoerders en beleidsmakers rondom hoarding en woningvervuiling zijn de seniors overlast en zorg en de wijkbeheerders bij de woningcorporaties, de wijkagenten de inspecteur hygiënisch woningtoezicht bij de GGD, de sociaal psychiatrisch verpleegkundigen bij de GGD en de afdeling verslavingszorg bij het Mentrum. Zij vervullen allemaal een andere rol en kijken dus vanuit hun eigen rol naar de positie van de hoarder.

De voornaamste visie die genoemd is, is dat de partners de hoarders en woningvervuilers zien als kwetsbare mensen in onze samenleving. Mensen met een psychische aandoening en dat het voornamelijk om zorgmijders gaat. Maar het gaat ook om mensen die ondanks hun stoornissen gehuisvest moeten worden.

In Amsterdam verschilt de aanpak van die van Rotterdam. In Rotterdam wordt onderscheid gemaakt tussen de hoarder en de woningvervuiler. Rotterdam gaat ervan

uit dat hoarders niet gemotiveerd zijn om mee te werken aan hulpverlening en de woningvervuiler wel.

Of het effectiever is om onderscheid te maken tussen de hoarders en de woningvervuilers moet gekeken worden naar de cijfers van het aantal recidieven in beide steden. In het vergelijkend onderzoek onder de vier grote steden van Nederland (Jongeleen, 2012) kwam naar voren dat Amsterdam het hoogste aantal recidieven telt. Als oorzaak werd genoemd dat de Amsterdamse praktijk zich voornamelijk richt op opruimen en minder op nazorg.

Aanbeveling 1

☞ Stem met de verschillende betrokken partijen af of het raadzaam is om de Amsterdamse aanpak aan te passen door hoarding en woningvervuiling te onderscheiden van elkaar. Hoarders verschillen qua motivatie van de woningvervuilers waardoor hulpverlening bij woningvervuiling sneller te realiseren is dan bij hoarders.

5.2 Conclusie deelvraag 2

Welke normen in de handhaving worden gehanteerd door de gemeente Amsterdam op het gebied van gezondheid en brandgevaar?

Vastgesteld kan worden dat er zowel bij de samenwerkingspartners als in de Nederlandse literatuur weinig te vinden is wanneer een norm in de gezondheid of brandgevaar wordt overschreden. De GGD maakt op basis van een observatie in de woning een inschatting of een situatie brandgevaarlijk is of dat er sprake is van risico's voor de volksgezondheid. Het nadeel hiervan is dat beroepsdeformatie een rol kan spelen, wat niet per definitie zo hoeft te zijn. Maar het verdient wel aanbeveling om concrete normen op het gebied van brandgevaar en gezondheid landelijk te laten vast te stellen. Uit de praktijk en literatuur blijkt dat hier vraag naar is. Zo voorkom je discussies en verschil van inzicht bij de aanpak van hoarding en woningvervuiling.

Aanbeveling 2

☞ Onderzoek de mogelijkheid om landelijke normen op het gebied van gezondheid en brandgevaar vast te laten stellen, zodat er geen discussie en verschil van inzicht is bij de aanpak van hoarding en woningvervuiling.

5.3 Conclusie deelvraag 3

Is de huidige wet- en regelgeving toereikend om hoarding en woningvervuiling aan te pakken?

Uit de interviews kwam naar voren dat de meeste respondenten uit de voeten kunnen met de huidige wet- en regelgeving. Er zijn in de Nederlandse wet genoeg mogelijkheden

om hoarding en woningvervuiling, zowel bestuursrechtelijk als privaatrechtelijk aan te pakken.

Toch zijn er een aantal respondenten die aanvulling of verruiming in de wet zouden willen. Met name een aantal respondenten zijn voorstander dat het criterium “gevaar” ruimer geïnterpreteerd wordt en dat het in de wet mogelijk gemaakt wordt om mensen zonder vastgestelde stoornis gedwongen op te nemen. Het gaat dan vooral om zorgmijders die overlast veroorzaken op de woning. Zo ontstaat een time-out die de overlastveroorzaker even uit de maatschappij haalt en dat de rust voor omwonenden terugkeert. De brandweer heeft als enige aangegeven dat het bouwbesluit niet toereikend is om hoarding en woningvervuiling aan te pakken. Hierover zal de brandweer op een nader tijdstip informatie over aanleveren.

Aanbeveling 3

☞ Houd het contact met de brandweer warm en probeer deze organisatie te betrekken als adviserend orgaan bij de vaststelling van brandgevaar in woningen daar waar sprake is van hoarding en woningvervuiling.

Aanvulling uit de tussenrapportage ‘Aanjaagteam verwarde personen’, januari 2016:

Minister Schippers onderzoekt de mogelijkheid om mensen zonder vastgestelde geestesstoornis kortdurend gedwongen op te nemen ter observatie, het liefst in een psychiatrisch ziekenhuis.

Of dit ook zou kunnen gelden voor hoarders en woningvervuilers is niet duidelijk. Wel is de onderzoeker van mening dat er bij hoarders en woningvervuilers vaak een psychische stoornis schuilgaat. Het is dan mogelijk dat als zo’n wet er komt deze ook voor de hoarders en woningvervuilers van toepassing zal zijn.

5.4 Conclusie deelvraag 4

Wat is de verantwoordelijkheid van de partners bij de aanpak van hoarding en woningvervuiling, en is dat voldoende duidelijk?

De onderzoeker oordeelt dat in onvoldoende mate duidelijk is wat ieders verantwoordelijkheden zijn. De analyse laat zien dat er veel knelpunten zijn in de samenwerking op het gebied van signalering, (na)zorg, een plan van aanpak, regievoering en financiering. Het gevolg hiervan is dat men wel denkt dat er samengewerkt wordt omdat “we mekaar weten te vinden”, maar dit blijkt niet afdoende, want er zijn nog veel onduidelijkheden over hoe er specifiek samengewerkt moet worden wanneer er sprake is van hoarding en woningvervuiling. Hoarders en woningvervuilers hebben vaak meervoudige complexe problemen. Er spelen vele partners en dus invalshoeken een rol. Iedere partner heeft een eigen vakdiscipline. Er dient daarom, vanwege de complexiteit, samengewerkt te worden over de vakdisciplines heen in verschillende fasen. Of dat nou de fase is van het plan van aanpak of van de financiering of van de zorg, dat maakt bij de aanpak van hoarding niet uit. Alleen aandacht schenken aan de individuele verplichtingen en de daarin spelende knelpunten doet geen recht aan de complexiteit van de aanpak. Er is meer nodig voor

een goede, structurele en duurzame oplossing in de aanpak van hoarding en woningvervuiling.

Uit de analyse kwamen verschillende knelpunten naar voren en op basis daarvan zal de onderzoeker een aantal aanbevelingen doen.

Aanbeveling 4

☞ a. De Federatie kan op gemeenteniveau het gesprek aangaan over het voeren van een eenduidig beleid bij de Stadsdelen omtrent de afgifte van een bevel tot binnentreden. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat hier verschillend mee wordt omgegaan en stagnerend werkt in de praktijk.

☞ b. Onderzoek de mogelijkheid hoe de zorgverzekering voor cognitieve gedragstherapie bij hoorders uitgebreid kan worden naar een op maat gesneden aanbod voor deze expliciete groep. De 10 uur zorg in de basisverzekering blijkt niet voldoende om de hoarder op een effectieve manier te ondersteunen.

☞ c. Onderzoek in hoeverre gezamenlijke financiering door gemeente, GGD en woningcorporaties voor het opruimen/schoonmaken van woning mogelijk is. In Rotterdam is dit wel geregeld en in de praktijk leidt dit tot minder gedwongen opruiming van woningen.

☞ d. Maak in een plan van aanpak heldere afspraken wie de regie voert en eigenaarschap heeft in de aanpak bij hoarding en woningvervuiling. De partners die samenwerken moeten een gezamenlijke verantwoordelijkheid dragen en het moet duidelijk zijn wie wanneer de knoop doorhakt.

☞ e. Bij renovatie of onderhoudsprojecten van een wooncomplex dienen samenwerkingspartners zoals de SPV'er van de GGD eerder geïnformeerd te worden waar mogelijke problemen van hoarding of vervuiling te verwachten zijn, zodat zij een zorgaanbod kunnen doen wat vertraging van werkzaamheden kan voorkomen.

5.5 Conclusie deelvraag 5

Welke interventies zijn volgens de betrokken partijen nodig om hoarding en woningvervuiling duurzaam aan te pakken?

De onderzoeker komt tot de conclusie dat de verschillende partners goed op de hoogte zijn van de mogelijke interventies die er zijn. Iedere partner intervenueert op zijn manier met het primaire doel om de cliënt te helpen. Interventies als huisbezoeken, aanspreken, aanschrijven, verleiden tot gedragsverandering, verleiden tot het accepteren van zorg zijn de zachte interventies.

Er zijn ook harde interventies als de toepassing van drang, de juridische procedures bij woningcorporaties of een dwangmaatregel door de gemeente wanneer de zachte interventie niet tot het gewenste resultaat heeft geleid en er ingegrepen moet worden.

Op dit punt behoeft de federatie geen aanbeveling.

5.6 Conclusie deelvraag 6

Op welke wijze kunnen de partijen recidive van hoarders en woningvervuilers duurzaam tegengaan?

Geconcludeerd kan worden dat de Amsterdamse praktijk zich niet richt op een goede nazorg voor hoarders en woningvervuilers. Dit blijkt uit het feit dat respondenten hebben aangegeven dat zij vaak niet weten óf iemand in zorg is en welke instantie dan betrokken is. Uit dit onderzoek is ook gebleken dat er grote vraagtekens bij de respondenten zijn over de nazorg na opruiming van de woning en dat het vaak onduidelijk is hoe de continuïteit is geregeld en welke instanties betrokken zijn. Vaak merken de professionals ook dat er na een bepaalde periode nadat er is schoongemaakt of opgeruimd het probleem van vervuiling weer voordoet. Ook hebben respondenten aangegeven dat er niet gemonitord wordt. Nazorg en monitoring zijn van essentieel belang om de recidive van hoarders en woningvervuilers duurzaam tegen te gaan.

Uit onderzoek (WODC, 2015) is gebleken dat verhuurders de gedragsaanwijzing niet inzetten vanwege de onbekendheid ervan. Verder wijst onderzoek uit dat het inzetten van een gedragsaanwijzing woonoverlast een nuttige, bruikbaar en veelal effectief middel is voor het terugdringen van woonoverlast.

Aanbeveling 5

- ☞ a. Spreek duidelijk met elkaar af welke partijen verantwoordelijk zijn voor de nazorg en koppel naar de samenwerkingspartijen terug wanneer iemand in zorg is. Op deze wijze zijn de betrokken partijen goed op de hoogte. Neem na 8 weken nog een keer contact met elkaar op om de laatste stand van zaken te bespreken en samen kijken of er vervolgacties nodig zijn.
- ☞ b. Maak beleid op het monitoren van hoarders en woningvervuilers en spreek af welke partijen of instanties dit het beste kunnen doen. Op deze wijze houd je een vinger aan de pols en kun je problemen voor zijn.
- ☞ c. Verhuurders moeten meer gebruik maken van de gedragsaanwijzing. Onderzoek wijst uit dat 80% van de huurders het gedrag aanpast, dit geldt voornamelijk bij woningvervuiling. Bij hoarders is het niet raadzaam om een gedragsaanwijzing in te zetten omdat bewezen is dat hoarders niet gemotiveerd zijn tot gedragsverandering. Wel kan een gedragsaanwijzing bij een hoarder als strategisch middel ingezet worden, wanneer het laatste redmiddel van een juridische procedure voor ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning gevoerd wordt.
- ☞ d. Richt een stuurgroep “hoarding & woningvervuiling” op om de laatste ontwikkelingen op het gebied van (na) zorg, monitoring en de gezamenlijke aanpak te blijven volgen en de partners up-to-date te houden. Hiermee maak je inzichtelijk wat de (nieuwe) mogelijkheden zijn en kunnen acties geëvalueerd en bijgesteld worden.

5.7 Conclusie deelvraag 7

Wat hebben woningcorporaties in Amsterdam nodig van hun samenwerkingspartners om hoarding en woningvervuiling duurzaam aan te pakken?

De onderzoeker is van oordeel dat bij hoarders en woningvervuilers vaak sprake is van meervoudige en complexe problematiek. Bij de aanpak van hoarding en woningvervuiling blijken de samenwerkingspartners zeer betrokken te zijn om een bijdrage te leveren om de overlast te doen stoppen. Echter de samenwerkingspartners leveren een bijdrage vanuit hun eigen verantwoordelijkheid en taakstelling waarbij in de samenwerking de focus teveel ligt op de eigen verantwoordelijkheid en wordt alleen aandacht aan de individuele taken en knelpunten geschonken. Dit komt de complexiteit van de aanpak niet ten goede. Er is meer nodig voor een goede, structurele en duurzame oplossing in de aanpak van hoarding en woningvervuiling. Om deze doelstelling te behalen heeft de onderzoeker op basis van de geanalyseerde resultaten een aantal aanbevelingen gedaan die per deelvraag zijn geformuleerd.

5.8 Kritische reflectie

Naast deskresearch en literatuuronderzoek ben ik voor een groot deel van dit onderzoek afhankelijk geweest van een 16-tal respondenten voor een face-to-face interview. Het voordeel van deskresearch en literatuurstudie is dat je gebruik maakt van bestaand materiaal en hoef je geen respondenten voor lastig te vallen. Hier heb ik dan ook geen tijd mee verloren.

In het derde jaar heb ik geleerd hoe belangrijk het is om tijdens onderzoek een goede planning te maken en je hier aan te houden. Dit jaar heb ik dit ook zoveel mogelijk geprobeerd. Desondanks kwam ik vanwege niet ingecalculerde factoren voor de face-to-face interviews in tijdnood.

Het aantal respondenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt is redelijk groot vergeleken met de tijdsplanning voor dit onderzoek. Daarnaast moesten er afspraken gemaakt worden met de respondenten wat in de meeste gevallen niet soepel verliep. Achteraf gezien heb ik mij hierop verkeken. Bij de meeste respondenten moest ik er twee tot drie keer achteraan bellen of mailen om een afspraak in te plannen wat alleen maar tot vertraging leed. Vanwege drukke banen en agenda's en zelfs ziekte, moesten sommige afspraken worden uitgesteld. Sommige respondenten hadden de ontvangst voor de uitnodiging via de mail over het hoofd gezien en bij één respondent was de mail automatisch in een spam box terechtgekomen.

Alleen al het maken van afspraken met respondenten heeft mij ontzettend veel tijd en energie gekost.

Deze tegenslagen hebben mijn self-efficacy niet aangetast, maar door de grote druk van buitenaf en de korte tijd om het rapport te kunnen schrijven kwam mijn zelf ingeschat onderzoeksvermogen wel even op losse schroeven te staan.

Desondanks heb ik het onderzoek ervaren als een leertraject waarin ik mezelf ben “tegengekomen”: tijdens de eerste uitwerking van een interview merkte ik meteen op dat ik met de respondent hardop aan het meedenken was. Waarschijnlijk heb ik daarmee het eerste interview voor een deel beïnvloed en heb ik te veel van mijn eigen opvattingen laten blijken. Dat heeft mij zo gestoord, dat ik er bij de volgende interviews bewust op heb gelet om alleen waar het nodig was door te vragen. Tijdens het uitschrijven gaf dat achteraf gezien ook veel meer rust.

Literatuurlijst

1. Appelo, M. (2011a). Het gelaagde brein. *Reflectie en discipline bij het werken aan verandering*. Amsterdam: Boom.
2. Arrest: Hoge Raad, 11 januari 2002, NJ 2003, 255 (Swarz/Gnjatovic).
3. Baarda, B. (2009). *Dit is onderzoek!* Groningen: Noordhoff Uitgevers.
4. Beers, J. & Hoogduin, K. (2012). *Problematische verzamelaars*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.
5. Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2014). *Gedragsaanwijzing. Woonoverlast effectief aanpakken in de huursector*. Utrecht: CCV.
6. Gemeente Beemster (2011). *Uitvoeringsrichtlijn Hygiënische Woonproblemen*. Beemster: Gemeente Beemster.
7. Hielkema, A., e.a. (2012). *Burenoverlast. Remedies tegen de overlastgevende huurder*. Apeldoorn: Garant
8. Jonge, de, A.R. (2009). *De verplichtingen van de huurder*. In A.R. de Jonge, *Huurrecht* (5^e druk, pp 111-136)
9. Kamp, van der, T. & Okma, M. (2013). De kunst van het transformeren (deel 3). *Dilemma's en handreikingen voor professionals en middenkader in het sociaal domein*. Alphen aan den Rijn: Kluwer Schulink.
10. Michiels, F.C.M.A., (2013). *Handhaving. Bestuurlijk handhaven in Nederland*. Deventer: Kluwer BV.
11. Ministerie van BZK (2012). *Helpen en ingrijpen bij woonoverlast door psychisch kwetsbaren*. Den Haag: Ministerie van BKZ.
12. Plenter, H. (2013). *Let niet op de rommel*. Amsterdam: Uitgeverij Luitingh-Sijthoff.
13. RIVM (2012). *Nationaal Kompas Volksgezondheid*. Geraadpleegd op 1 maart 2016 via www.nationaalkompas.nl/zorg/publieke-gezondheidszorg/.
14. Roks, P. (2014). Een Hoarder als huurder. Op 29 november 2015 ontleend van <http://vbtm.nl/news/item/een-hoarder-als-huurder/531>
15. Saxena, S., Ayers, C.R., Maidment, K.M., Vapnik, T., Whetherell, J.L. & Bystritsky, A.J. (2011). Quality of life and functional impairment in compulsive hoarding. *Journal of Psychiatric Research*, 45, 475-480.
16. Tussenrapportage aanjaagteam verwarde personen (2016), *Samen doorpakken*. Den Haag.
17. Vrom-Inspectie. (2010). Handreiking Aanpak woonoverlast en verloedering. Aanpakken van fysieke en sociale woonoverlast. Den Haag: Directie Uitvoering Programma Wonen.
18. Vols, M. (2013). *Een oplossingsgerichte aanpak van woonoverlast. De inzet van gedragsaanwijzingen bij overlastbestrijding*. Rijksuniversiteit Groningen: Centrum voor Openbare Orde en Veiligheid.
19. Vrom-Inspectie. (2010). *Woonoverlast; analyse van de aanpak van woonoverlast en verloedering*. Den Haag: Vrom 2010.

