



**housing
first** NEDERLAND

Versie februari 2023

Richtlijn overlast

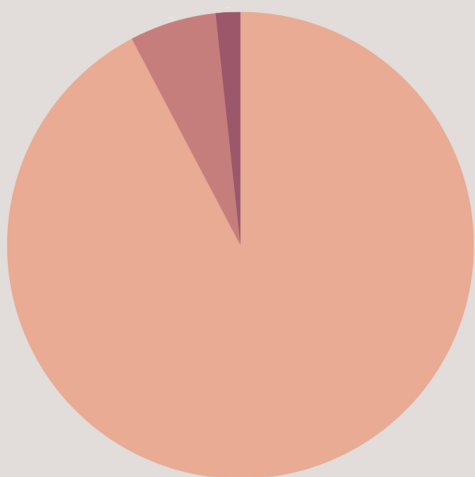
Preventie, signalering en
handelen bij overlast

Inleiding

Verhuurders maken Housing First mogelijk. Dit simpele feit kunnen we niet genoeg benadrukken. Woningcorporaties zijn daarin tot op heden onze belangrijkste partners. Van belang is een productieve en wederkerige relatie met alle betrokkenen. Dit betekent frequente communicatie tussen het Housing First team, verhuurders en deelnemers. Het creëert een win-win-win omdat we allen hetzelfde doel hebben: goed en betaalbaar wonen voor iedereen in een omgeving waar alle mensen zich geaccepteerd en veilig voelen.

Helaas kleeft er een hardnekkig stigma aan de doelgroep van Housing First dat zij 'overlastgevers' zijn. Verschillende onderzoeken, zoals het onderzoek 'uitstroom van maatschappelijke opvang naar een zelfstandig thuis' uitgevoerd door een woningcorporatie in Utrecht, laten zien dat het percentage overlast klein is. Uit de overlastmeldingen over voormalig dakloze huurders met een zorgvraag blijkt dat het overgrote deel (92,2%) van deze groep geen overlast(meldingen) veroorzaakt. Bij een klein deel (6%) hebben omwonenden weleens geklaagd over (geluid)overlast. Slechts bij 1,7% gaat het om ernstige of aanhoudende overlast.

Tevens bleek dat de ervaren druk bij sociaal beheerders als gevolg van complexe overlastcasussen niet per definitie bij voormalig dakloze huurders vandaan komt, maar grotendeels van de reguliere huurders.



Overlast voormalig dakloze huurders met een zorgvraag

92,2% geen overlast(meldingen)

6% Wel eens (geluid)overlast

1,7% Ernstig of aanhoudend overlast

Er zijn voorbeelden van woningcorporaties die de samenwerking en communicatie rondom Housing First juist beter dan gemiddeld waarderen. Juist doordat het als bijzonder project is opgezet, is er een intensievere samenwerking waardoor men elkaar goed weet te vinden.

Deze richtlijn is bestemd voor professionals die uitvoering geven aan Housing First. Dit kan vanuit verschillende invalshoeken zijn, denk aan de zorgaanbieder, verhuurder en gemeente. De richtlijn maakt voor alle betrokkenen inzichtelijk hoe er wordt gehandeld bij overlast en wat de verwachtingen zijn. Tegelijkertijd is het goed om te onderstrepen dat Housing First valt of staat met maatwerk. Dit document is dan ook vooral een richtlijn ter ondersteuning van de praktijk en geen voorschrift.

De verhuurder is het eerste aanspreekpunt voor huurders die overlast ervaren. De zorgaanbieder heeft de taak de deelnemer zo goed mogelijk te begeleiden. Het voorkomen van overlast is hier onderdeel van. Housing First staat een permanente, zelfstandige woning met een huurcontract op eigen naam voor. Echter is er op dit moment in Nederland zowel sprake van intermediaire verhuur door de zorgaanbieder als huur op eigen naam van de deelnemer en alles daar tussen in. Hoewel bij intermediaire verhuur de verantwoordelijkheden van de zorgaanbieder verder reiken, maken we in dit document bewust geen onderscheid in de overlstaanpak om de scheiding tussen wonen en zorg zoveel als mogelijk te waarborgen.



Preventie

Een goed contact met de buurt of wijk is van belang. Dit bevordert leefbaarheid, sociale inclusie en kan gevoelens van eenzaamheid beperken. Het draagt daarmee bij aan het succes van het traject. Korte lijnen en prettig contact voorkomen dat mogelijke irritaties uit de hand lopen en tot overlast leiden. De eerste indruk is vaak onuitwisbaar en daarom belangrijk, zowel voor de buur als de deelnemer. Een goede start voor de deelnemer is een essentieel moment voor het hooghouden van motivatie en is het prille begin van het opbouwen van vertrouwen en verantwoordelijkheid. Over de eerste stappen in de start van het traject is daarom zorgvuldig nagedacht:

1. Het is sterk aan te bevelen om als verhuurder en zorgaanbieder duidelijke afspraken te maken over de rolverdeling en afspraken onderling. Neem de tijd om verwachtingen naar elkaar uit te spreken, zodat in gezamenlijkheid opgetrokken kan worden. Het scheiden van wonen en zorg is een belangrijk uitgangspunt in die rolverdeling. Tegelijkertijd is tevens een belangrijk principe 'doe wat werkt'. Zorg dus dat de afspraken vooral zijn gericht op het per casus bepalen van de rolverdeling en specifieke afspraken, zodat het altijd maatwerk is.
2. Er wordt aandacht besteedt aan de matching van de deelnemer en de woning. Bij de huisvesting wordt rekening gehouden met de wensen van de deelnemer, zowel wat betreft het type woning, de locatie als andere kenmerken van de woning. Het begeleidingsteam van Housing First (nader te noemen: team) vormt zich in gesprek met de deelnemer een beeld van welk type woning en wijk zijn of haar voorkeur heeft. Tevens op welke plekken de deelnemer risico's ziet, bijvoorbeeld met betrekking tot aansluiting kunnen vinden of terugval in gebruik. De verhuurder is expert van zijn woningbezit, portieken en straten en kan zo een passende toewijzing verzorgen. Het combineren van deze drie invalshoeken is bepalend voor het welslagen van het traject
3. Als een woning opgeleverd wordt door de verhuurder gaat het team met de kandidaat naar de woning voor een eerste bezichting. Voorafgaand, of anders dezelfde week worden de benodigde documenten aangeleverd bij de verhuurder, zodat zij het huur- en begeleidingscontract kunnen opmaken. Een datum voor tekenen wordt gepland. Soms vindt deze al direct plaats na de bezichting.
4. Omdat de sleuteloverdracht een bijzonder (en soms ook stressvol) moment is voor de deelnemer, wordt door het team een feestelijk moment georganiseerd. Het is belangrijk om dit te personaliseren en uit te gaan van wat bij iemand past. De verhuurder wordt uitgenodigd om hierbij aanwezig te zijn, sowieso voor het formeel tekenen van de huur- en begeleidingsovereenkomst maar ook om

samen het moment te markeren en de deelnemer persoonlijk welkom te heten. Ook kan hierbij de wijkbeheerder aanwezig zijn voor een eerste kennismaking. Een vast contactpersoon en een persoonlijke kennismaking werken drempelverlagend en zijn sleutels tot succes gebleken.

5. Vervolgens gaat het team samen met de Housing First deelnemer aan de slag om de woning in korte tijd bewoonbaar te maken. Alles hierin is maatwerk en de eigen keuze van de deelnemer, maar uitgangspunt is dat de woning tenminste veilig is, (geluiddempend) gestoffeerd is en voorzien is van de eerste basisbehoeften zoals witgoed. Sommige praktijken brengen dit al aan in de woning vóór de sleuteloverdracht. Andere praktijken pakken dit de eerste dagen samen op met de deelnemer en hebben afspraken met lokale ondernemers zoals de Kringloop om te zorgen dat het snel geregeld kan worden. Dit helpt de deelnemer er snel een eigen plek van te maken en maakt een goede indruk naar de buurt. Het voorkomt (geluid)overlast en stigmatisering.
6. Het team heeft de verantwoordelijkheid om de kennismaking van de deelnemer met buurt en burens te stimuleren en te begeleiden. Tevens wordt aandacht besteed aan “goed nabuurschap” en de algemene huurvoorwaarden van de verhuurder. Dit betekent onder andere samen bespreken welk gedrag als overlastgevend wordt beschouwd en wat daar de gevolgen van kunnen zijn. Ook wordt er besproken op welke wijze de deelnemer zich wil verhouden tot de burens en buurt. Hoe gaat hij of zij zich voorstellen aan de burens? Het is een vrije keuze van de deelnemer hoe en of deze daadwerkelijk kennismaakt met de burens, zoals dat voor iedere burger geldt.
7. Vaak zijn er afspraken over het eerste contact waarbij een medewerker van de verhuurder, bijvoorbeeld de woonconsulent, nauw betrokken is bij de kennismaking en het inhuisen. Door het contact wat is opgebouwd kunnen ze in later stadium snel in contact komen met de bewoner. De woonconsulenten zien dit ook als een belangrijke taak. Het is belangrijk dat er besef is dat de bewoner moeite kan hebben met vertrouwen door vele negatieve ervaringen. Tegelijk is de insteek dat vertrouwen en bejegening hét verschil maken als er overlast gaat spelen. Als verhuurder is het belangrijk om te zorgen dat jouw medewerkers ook voldoende tijd beschikbaar hebben om hierin te investeren.
8. De betrokken professionals fungeren als verbinder tussen de deelnemer en de wijk. Het doel is om weer meer onderdeel te worden van de eigen omgeving. Zorg dus dat je niet alleen focust op de individuele situatie of de hulpvragen ‘binnenshuis’, maar heb ook aandacht voor wat er gebeurt er in de wijk en in de omgeving van de deelnemer. Het uitgangspunt is om te werken met de ‘natuurlijke omgeving’.

Signalering

1. Vroegtijdige signalering vraagt om een goed samenspel tussen het team, de verhuurder, de gemeente, andere zorgverleners en overig netwerk (formeel/informeel) in de wijk, zoals wijkbeheerders en/of een wijkagent. Vroegsignalering kan erger voorkomen en vraagt om een actief en alert handelen. Ogen en oren open houden, een blik in de brievenbus of een (toevallig) praatje met de buurman, vaak weet je dan al erg veel.

De direct samenwerkende partijen geven signalen van (dreigende) overlast of een gemiste huurbetaling ten minste binnen 48 uur aan elkaar door en volgen signalen uit de buurt spoedig op.

2. Het team voert regie op een integrale aanpak die wordt vormgegeven in afstemming met alle betrokkenen. Waaronder in ieder geval de deelnemer en de verhuurder, maar vaak ook overige hulpverleners en de buurt. Het is belangrijk de lijnen kort te houden, zodat partijen elkaar weten te vinden en elkaar aanspreken op verantwoordelijkheden.
3. De verhuurder deelt geen signalen van overlast met de deelnemer zonder overleg met het team. In afstemming met elkaar wordt een aanpak en rolverdeling afgesproken.

Het is belangrijk te realiseren dat in sommige gevallen overlastmeldingen ten onrechte aan onze deelnemers worden toegeschreven. In de praktijk is er evengoed sprake van burens die overlast geven aan onze deelnemers. Indien de deelnemer overlast ervaart, wordt getreiterd of er wordt ten onrechte over hem of haar geklaagd, dan kan de deelnemer dit bespreken met zijn begeleider en een melding maken bij de woningbouwcorporatie. Een melding van overlast veroorzaakt door burens heeft geen nadelige effecten op het traject van de deelnemer. Daar moet de deelnemer zeker van kunnen zijn.

Omgaan met overlast

1. Bij overlast is snel handelen geboden. Het team stemt de aanpak af met de verhuurder. De verhuurder heeft regie op het informeren van de buurt en het team bespreekt de aanpak met de deelnemer. Het is belangrijk aandacht te hebben voor het perspectief van de deelnemer en in de eerste plaats zijn of haar vertrouwenspersoon te blijven. De begeleider koppelt genomen acties en afspraken schriftelijk terug aan de verhuurder. De zorgaanbieder registreert de beschreven acties en klachten altijd in het zorgdossier van de deelnemer.

Soms is een kleine aanpassing in de woning of werken aan relatieherstel al voldoende. Een reep chocola maakt soms na een overdreven muzikale avond al een hoop goed. Wees creatief en denk out-of-the-box. Misschien kan een ludieke actie/ oplossing de situatie voor een ieder weer beter maken!

Check na een week of vier opnieuw bij de verhuurder, een eventueel meldpunt overlast of de wijkagent of er nieuwe meldingen zijn binnengekomen. Soms zijn deze er wel, maar komen ze niet terecht bij het team. Als je er na zes maanden achter komt, is het vaak te laat. Zodoende laat je betrokken partijen ook zien dat Housing First preventief werkt en er alles aan wil doen om overlast te voorkomen.

2. Bij een burencollicie is inschakeling van Buurtbemiddeling in overleg met de deelnemer een optie. Bij Buurtbemiddeling gaan burenen in gesprek onder begeleiding van ervaren en getrainde vrijwilligers. Burenen lossen zodoende zelf de klacht op en maken afspraken met elkaar. De begeleider neemt veelal deel aan de gesprekken. De afweging of buurtbemiddeling passend is, zal per situatie gemaakt moeten worden.

Actie 1: Binnen 1 werkdag onderling contact en contact met de klager

Na een overlastklacht ontvangt het team binnen maximaal 24 uur de informatie van de verhuurder. In sommige gevallen wenst de klager anoniem te blijven. Het team gaat zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur, met de klacht aan de slag en koppelt aan de verhuurder terug op welke wijze de klacht wordt behandeld. De verhuurder onderhoudt het contact met de klager.

Actie 2: Beoordeling klacht

De begeleider maakt een afspraak met de deelnemer om de klacht te bespreken. Er vindt dus wederhoor plaats. In het gesprek schat de begeleider in of er sprake is van bewust of onbewust gedrag en of de klacht terecht is of niet. Op basis van deze inschatting komen er vervolgacties uit, ten alle tijde in samenwerking met de verhuurder. Zie schema vanaf volgende pagina.

Gedrag	Klacht	Vervolgactie
Bewust	Terecht volgens de deelnemer en de begeleider	<ul style="list-style-type: none"> • De begeleider informeert (samen met de deelnemer) de verhuurder. In afstemming met de verhuurder worden acties richting klager bepaald. • In het vervolg van de begeleiding besteedt de begeleider aandacht aan normaal gedrag en buurcontact en reikt tools aan zodat de deelnemer het ongewenste gedrag kan veranderen.
	Onterecht volgens de deelnemer, terecht volgens de begeleider	<ul style="list-style-type: none"> • De begeleider maakt afspraken met de deelnemer en ondersteunt eventueel bij het bespreekbaar maken van zijn zienswijze en bezwaar op de klacht. Er wordt in de ondersteuning aandacht besteedt aan normaal gedrag en buurcontact. • De begeleider informeert (samen met de deelnemer) de verhuurder. In afstemming met de verhuurder worden acties richting klager bepaald.
Onbewust	Terecht volgens de deelnemer en de begeleider	<ul style="list-style-type: none"> • De begeleider geeft in het gesprek met de deelnemer aan welke aanpassingen in het gedrag noodzakelijk zijn. De begeleider neemt deze acties op in het ondersteuningsplan en geeft (samen met de deelnemer) terugkoppeling aan de verhuurder. • De verhuurder informeert de klager over de behandeling van de klacht en over de wijze waarop de klager contact kan opnemen bij herhaling van de overlast. • Na zes weken informeert de begeleider bij de verhuurder (en de verhuurder bij de klager) of de klachten verholpen zijn.
	Onterecht volgens de deelnemer en de begeleider	<ul style="list-style-type: none"> • De begeleider zoekt samen met de deelnemer contact met de verhuurder om een aanpak af te spreken om de burenl relatie te herstellen. • Indien dit niet lukt, is het mogelijk om Buurtbemiddeling te betrekken.

De meest voorkomende typen overlast zijn geluidsoverlast, stankoverlast, overlast veroorzaakt door bezoek van de deelnemer en overlast op straat en in de openbare ruimte.

In geval van geluidsoverlast kan er een geluidsmeting aangevraagd worden bij de corporatie om te checken of de klachten echt de toegestane grens van 'leefgeluiden' overstijgen.

Actie 3: Waarschuwingsbrief



Situatie 1: Tweede keer overlast

- Bij een nieuwe gelijksoortige, terechte klacht wordt er opnieuw afgestemd tussen verhuurder en team. De verhuurder zorgt dat de deelnemer een waarschuwingsbrief ontvangt, waarin de consequenties staan omschreven als de overlast voortduurt. Het team zorgt ervoor dat zij in gesprek gaan met de deelnemer over de brief om ervan verzekerd te zijn dat de deelnemer de situatie begrijpt en weet dat er hulp voor hem of haar beschikbaar is. Er wordt besproken welk gedrag aanleiding geeft tot klachten en welke gevolgen dit zou kunnen hebben als het niet stopt. Er wordt met de deelnemer afgesproken op welke wijze hij/zij met ondersteuning kan werken aan het tegengaan van het overlastgevend gedrag.
- De klager krijgt van de verhuurder het advies dat wanneer de overlast niet stopt en/of plaatsvindt na tien uur 's avonds de politie gebeld kan worden.
- De begeleider overweegt met het team welke stappen en acties gewenst zijn. Dit kunnen zorginterventies zijn, handhavende acties of combinaties hiervan.

Situatie 2: Herhalende of voortdurende klachten

- De acties 3 t/m 6 worden zoveel mogelijk in afstemming en overleg ingezet met de betrokken partijen: de deelnemer, naasten, de verhuurder, de gemeente, de wijkagent, de verwijzende instantie en de eventuele behandelaar.
- Bij de stappen onder actie 4, 5 en 6 wordt juridisch advies gevraagd, zeker als de inschatting gemaakt wordt dat het tot een procedure via de rechter kan gaan leiden. In de meeste gevallen is een gerechtelijke procedure af te wenden. Hieronder schetsen we een aantal interventies om escalatie te voorkomen:



Interventie 1: Het opschalen van de zorgintensiteit

Voor Housing First deelnemers kan het een ongebruikelijke ervaring zijn om in een eigen huis te wonen. Zij hebben misschien wel jaren doorgebracht in de noodopvang, kraakpanden of op straat. Zaak dus om te zorgen dat wanneer het duurzaam wonen onder druk komt te staan, de ondersteuningsintensiteit wordt opgevoerd. Het is belangrijk om altijd adequaat te kunnen reageren wanneer iemand meer of minder hulp nodig heeft. Om op dit soort kritieke momenten op dagelijkse basis op- en af te schalen zodat de ondersteuningsintensiteit kan worden toegespitst op de specifieke situatie en behoefte.

Interventie 2: Het aanbieden van een verblijf in een time-outvoorziening of respijtplaats

Er kan een time-outvoorziening worden aangeboden als de deelnemer het thuis even niet redt. Dat kan om verschillende redenen zijn:

- Er is een afkoelperiode nodig i.v.m. overlastgevend gedrag en/of conflicten met buren;
- Het netwerk is (tijdelijk) niet beschikbaar;
- Er is tijdelijk intensievere ondersteuning en/of toezicht nodig die niet in de eigen woonsituatie geboden kan worden;
- Ten gevolge van een ingrijpende gebeurtenis;
- De overgang van klinische opname terug naar zelfstandig wonen vergemakkelijken;
- In verband met veiligheid.

Nadien kan de deelnemer terugkeren naar de eigen woning.

Interventie 3: Een herplaatsing in een andere woning

Soms is de conclusie dat het in de huidige woning en wijk niet meer goedkomt. De leefbaarheid van de wijk en het woongenot of de veiligheid van omwonenden zijn in het geding. En daarmee staat ook het succes van het traject voor de deelnemer ernstig onder druk. Dit soort situaties kunnen leiden tot terugval in dakloosheid en wegvallen van het vertrouwen in een betere toekomst. Kortom: een huisuitzetting moet te alle tijde voorkomen worden. Een nieuwe start in een nieuwe woning is vaak een acceptabele oplossing voor alle betrokkenen (verhuurder, huurder, buurt, zorgaanbieder). Het besluit is aan de deelnemer of hij/ zij hier gebruik van maakt. De deelnemer heeft recht op eigen keuze en autonomie. Uiteraard is het belangrijk om te zorgen dat de deelnemer een goed geïnformeerde keuze maakt en actief

wordt aangemoedigd om deze nieuwe kans te grijpen. Zo'n 20 tot 30% van de deelnemers heeft deze verhuizing van de eerste naar een tweede woning nodig. De helft daarvan heeft nog een verhuizing naar een derde woning nodig. Dit is onderdeel van het herstelproces. Het laat de leerbaarheid van deelnemers zien en toont aan dat het wel degelijk mogelijk is om gedrag te veranderen en huisvesting te behouden.

Interventie 4: Een andere passende plek

Voor de meeste mensen is een zelfstandige woning in de wijk, evidence based, het meest werkzaam en in lijn met wat zij zelf het liefste willen. Er zal een kleine groep zijn waarvoor zelfstandig wonen in de wijk niet opgaat. Mensen die erbij gebaat zijn om prikkelarm te wonen of om de ruimte te hebben om op geheel eigen wijze te kunnen leven zonder omwonenden tot last te zijn. Ook zij hebben recht op passende woonplekken en ondersteuning. Een aantal initiatieven, zoals Skeave Huse, bestaan hiertoe al. Vanuit het Housing First gedachtegoed benadrukken wij dat ieder mens kansen moet krijgen om te wonen zoals iedereen. Zulke beslissingen worden dus niet op voorhand genomen door professionals, maar in samenspraak met de persoon die het betreft als wonen in de wijk herhaaldelijk niet lukt.



Actie 4: Voortduring en waarschuwingsbrief

- Bij voortduring van de overlast en het onsuccesvol doorlopen van de interventies volgt een tweede officiële waarschuwingsbrief van de verhuurder. Een kopie van brief wordt opgenomen in de dossiers van de verhuurder in verband met dossieropbouw en in het zorgdossier van de deelnemer.
- De verhuurder informeert de bureu, conform de voordien gemaakte afspraken bij de eerdere meldingen en met inachtneming van de privacywetgeving.

Actie 5: Voortduring en sommatiebrief

- Bij voortduring van de overlast en het onsuccesvol doorlopen van de interventies de verhuurder een aangetekende sommatiebrief. De deelnemer moet de brief tekenen 'voor gezien'. Een kopie van de getekende sommatiebrief wordt opgenomen in de dossiers van de verhuurder in verband met dossieropbouw en in het zorgdossier van de deelnemer.
- De verhuurder informeert de klager op welke wijze deze contact kan opnemen met de bereikbare dienst van de zorgaanbieder (ook buiten kantooruren), mocht de overlast aanhouden. Indien de overlast niet stopt en/of plaatsvindt na tien uur 's avonds, krijgt de klager van de verhuurder het advies eveneens de politie te bellen.

Actie 6: Voortduring en ontbinding zorgovereenkomst

Bij voortduring van de overlast kan de rechter worden verzocht om een ontruimingsvonnis uit te spreken. Afhankelijk van het type huurcontract (huur op eigen naam/ intermediaire verhuur/ driepartijen-overeenkomst) maakt dan wel de verhuurder, dan wel de zorgaanbieder, de gang naar de rechter.

Een gerechtelijke procedure is niet nodig als de deelnemer instemt met alternatieve huisvesting en zorg. Als de deelnemer niet instemt met ontbinden van de overeenkomst(en), dan kan de rechter bepalen dat de woning wordt ontruimd. Ontruiming(en) zijn een uiterste maatregel. De rechter zal hier alleen toe over gaan als er:

- een overlastdossier* is aangelegd en de rechter een ontruiming als gerechtvaardigd beoordeelt;
- de deelnemer specifieke afspraken in de huur- en begeleidingsovereenkomst niet is nagekomen en de rechter ontruiming als gerechtvaardigd verklaart;
- als voldaan is aan de voorwaarde dat al het mogelijke is gedaan om het

overlastgevende gedrag te stoppen.

**Het overlastdossier bestaat uit alle brieven die omtrent de overlast zijn verstuurd, alle correspondentie met derden en de tijdlijn van wat het team heeft ondernomen.*

Een wezenlijk uitgangspunt van Housing First is dat we voorkomen dat mensen hun woning verliezen. Tegelijkertijd betekent het niet dat dit nooit voor zal komen. In situaties van onveiligheid bijvoorbeeld, prevaleert het belang van omwonenden boven die van het individu. Echter, huisuitzetting zou nooit tot dakloosheid mogen leiden, maar zou gaan om passende herhuisvesting elders. En bovendien is een belangrijk principe van Housing First dat de begeleiding met het verlies van een woning in principe niet stopt.

Termijnen

Om het woongenot van alle huurders te waarborgen, gelden de volgende richtlijnen:

- Bij overlast wordt zo snel mogelijk actie ondernomen, maar in ieder geval binnen 24 uur.
- Het doel is de overlast spoedig te verhelpen, maar in ieder geval binnen 3 maanden.
- Het moet duidelijk merkbaar zijn, ook voor de klagers, dat wordt gewerkt aan vermindering van de overlast. Regelmatig contact tussen partijen en met de bureaus is gewenst. Zij moeten merken dat er aan (terechte) klachten wordt gewerkt.

Nieuwe kansen

Housing First erkent dat de weg naar herstel niet lineair is. Het gaat met vallen en opstaan. Ons pleidooi voor dezelfde rechten voor iedereen, komt ook met dezelfde plichten voor iedereen. Als een deelnemer de huurovereenkomst niet kan of wil nakomen, heeft dit negatieve gevolgen zoals voor iedere huurder in Nederland.

Ook als gedwongen huisuitzetting niet afgewend kan worden, geloven we in nieuwe kansen. Het team is in de eerste plaats toegewijd aan de deelnemer, niet aan de woning. Dat betekent dat wanneer de woning stopt, de begeleiding doorgaat. Tenzij de deelnemer dit nadrukkelijk niet wenst.

De eigen keuze en regie zijn het fundament van de Housing First aanpak. Het team zal optreden als pleitbezorger voor fatsoenlijke, alternatieve huisvesting en het voorkomen van terugval in dakloosheid. Tegelijkertijd worden de beschikbare mogelijkheden en daarmee de eigen keuze van de deelnemer bij elke nieuwe kans onvermijdelijk beperkter.

Het is van belang deze gebeurtenissen niet aan te vliegen als mislukkingen, maar als leermomenten. Dit geldt voor stakeholders, betrokken professionals en in het bijzonder voor de deelnemer. Het is een uitgelezen kans om met de deelnemer te reflecteren op de afgelopen periode en te anticiperen op de toekomst. Er kan ook uitkomen dat de woonwens is veranderd en iemand liever gebruik gaat maken van een 24-uurs woonvoorziening of Skeave Huse. Besef dat de deelnemer er het meeste onder lijdt en blijf daarom empathisch. De invalshoek is: "het spijt me dat je dit doormaakt, hoe kan ik helpen?".

Wanneer een traject uitloopt op een gedwongen huisuitzetting kan dit frustraties oproepen bij alle betrokken partijen. Ook kunnen de verhoudingen op scherp komen te staan wanneer de verhuurder zich primair verantwoordelijk voelt voor de leefbaarheid van de wijk, en de begeleider zich primair verantwoordelijk voelt voor de deelnemer. Voor een goede samenwerking is het belangrijk nieuwsgierig te blijven naar elkaars perspectief en daar begripvol mee om te gaan. Housing First streeft ernaar beiden belangen te dienen.

Juist daarom is het goed om na een dergelijke gebeurtenis een moment van reflectie en evaluatie met elkaar in te bouwen. Aandacht te hebben voor de emoties die het oproept en kritisch onder de eigen motorkap te kijken. Erken fouten en durf te falen: elk traject is trial en error. Fouten maken is nodig om te leren, niet alles is oplosbaar.

Onderhoud samenwerking

Helpend kan zijn om jaarlijks een samenzijn te organiseren met de uitvoerende medewerkers van de betrokken partijen en overige belanghebbenden zoals de wijkagent. Zodoende kan de samenwerkingsrelatie onderhouden worden, ervaringen worden uitgewisseld en ook doorlopend aandacht worden besteedt aan de Housing First aanpak. Hiermee ondervang je dat de werkwijze geborgd blijft ook bij wisseling van medewerkers.

