

Pak de onderliggende problemen aan

Special woningvervuiling

De gemeente Rotterdam heeft een speciaal team dat woningvervuiling aanpakt. Het werkt vanuit de GGD Rotterdam Rijnmond en valt onder de afdeling Bijzondere Taken. Het team bestaat uit 4 specialisten Woningvervuiling en Advies. Dit team is een centraal meldpunt in de stad en beschikt over budget om de schoonmaak van woningen te betalen. Iedere vervuiler betaalt naar draagkracht een tegemoetkoming in de schoonmaakkosten. Heeft een persoon geen financiële middelen of zijn er schulden, dan betaalt het team de kosten. Bij een gedwongen ruiming worden de kosten niet verhaald.

Ragna Keller, Gert 't Hart, Hanne Verdouw en Ruud Janssen vormen met elkaar Team Woningvervuiling en Advies. Zij bijten zich vast in casussen en laten niet meer los tot er een oplossing is. In Rotterdam beschouwen ze woningvervuiling niet als een overlastprobleem. Keller vertelt: "Er kan natuurlijk wel overlast ontstaan door vervuiling, maar in de kern is het een zorgprobleem. Er zijn bijna geen mensen die het fijn vinden om in de troep en chaos te leven. Lukt het ons om bij iemand binnen te komen, dan praten we ook eerst over andere dingen en niet over het vuil. Dat voelt soms heel bizar, want je praat alsof je bij iemand op de koffie bent en het de normaalste zaak van de wereld is dat je tussen en bovenop het vuil staat."

Samen woningvervuiling oplossen

Woningvervuiling is bijna nooit een acute situatie. De situatie bestaat vaak al heel lang. "Je moet altijd met elkaar bedenken wie waar last van heeft en wat van doorslaggevend belang is," vertelt Keller. "Natuurlijk grijp je direct in als er een gigantische stankoverlast is en de maden door het plafond naar beneden komen. Dan

Hoe ontdek je vervuiling?

Een vervuiler wordt vaak ontdekt. Iemand ziet het per ongeluk of mensen ruiken iets en melden dat. Of het komt aan het licht bij bijvoorbeeld een reparatie in een huurwoning, bij een lekkage of iemand wordt door een ambulance opgehaald om naar het ziekenhuis te gaan. Of een familielid maakt zich zorgen en belt. Een melding kan ook bij de politie of brandweer binnenkomen.

is het heel duidelijk wie waar last van heeft. Maar in principe gebruiken we onze tijd om een goede aanpak op te stellen waar we achter staan." Dat doet het team in overleg met de betrokken partners. Daarin staat duidelijk wie wat doet vanuit zorg en vanuit handhaving. "Zo lossen we daadwerkelijk samen iets op in plaats van dat we pleisters plakken."

Met handhaven los je een acuut probleem op, maar niet de oorzaak, weten ze in het team. "De kans is groot dat je na een tijd dan weer de woning moet schoonmaken. Dat is juist niet de bedoeling," zegt Hanne Verdouw.

"Het gaat erom dat je kijkt naar hoe de vervuiling is ontstaan en wat de onderliggende problematiek is. Onze ervaring leert dat als je aan de kern van een probleem voorbijgaat, je teleurgestelde mensen krijgt die geen vertrouwen meer hebben in de zorg of boos zijn op de overheid. Dat wil je niet. Je wilt met elkaar mensen juist een positieve hulpverleningservaring geven en vertrouwen laten krijgen in de overheid," verheldert





Gert 't Hart, Ragna Keller, Hanne Verdouw, Ruud Janssen en Justin Dan Ignacio. Foto: Roel Dijkstra.



Het geheim zit in de bejegening

Een belangrijke succesfactor in het contact met een 'woningvervuiler' is de manier waarop je met hem of haar omgaat. "Wie heb je voor je, wat zie je, maar ook wat zie je niet? Wat zegt iemand en wat zegt hij niet. Het is een spel hoe iemand op jou reageert en daar ga je op in," vertelt Keller. Er zijn volgens het Rotterdamse team 3 belangrijke elementen in het contact:

1. **Transparantie:** zeg altijd wat je komt doen. Maak het niet mooier of lelijker.
2. **Zonder oordeel:** ga met een open blik naar iemand toe. Mensen voelen het als je dat niet doet en zijn daar ook bang voor.
3. **Overschat niet:** zorg dat je een vervuiler niet overschat. Vaak moeten er in zo'n proces keuzes worden gemaakt, maar daar is een vervuiler op dat moment totaal niet toe in staat. Vraag dat dan ook niet van hem of haar en kijk wat op dat moment wel mogelijk is.



Hoe snel kan iemand vervuilen?

Woningvervuiling kan heel snel gaan, maar ook lang duren. Het hangt af van wat iemand niet meer kan. Bij lichamelijke klachten laten mensen soms etensresten en de afwas liggen. Dementerende mensen verstoppen bijvoorbeeld hun boterhammen in de kast. Er kan ook veel overlast ontstaan als iemand zijn hond niet meer kan uitlaten en geen hulp vraagt. Het komt ook voor dat er bij mensen al 30 jaar niemand meer op bezoek komt. Of dat er niet meer wordt schoongemaakt of spullen worden opgeslagen. Er zijn ook mensen die een hele volle woning hebben en dan gaat het toilet kapot. Ze durven de corporatie niet te bellen en dan poepen ze in zakjes.



Het Rotterdamse team pakte voor 2020 gemiddeld zo'n 205 meldingen per jaar op. In 2022 waren dit er maar liefst 301. Corona veranderde de situatie. De vroegsignalering viel in die periode grotendeels weg; veel huisbezoeken werden vervangen door

(beeld)bellen en professionals kwamen bijna niet meer achter de voordeur. Team Woningvervuiling was toen een van de weinige die nog op huisbezoek ging. Ook nu wordt door het vele thuiswerken steeds vaker contact gehouden via beeldbellen.



Werken in 3 stappen

Het team gaat bij elke melding in principe hetzelfde te werk. Vanaf de melding verloopt het proces in 3 stappen.

Stap 1: onderzoek doen

Bij elke melding kijkt een van de teamleden in alle systemen welke informatie al bekend is en belt met betrokkenen om meer zicht te krijgen op de melding. Iedereen kan een melding doen: een burger, zorgverleners, ziekenhuispersoneel, de politie, brandweer, monteurs van bijvoorbeeld het energiebedrijf enz.

Stap 2: huisbezoek

De ingewonnen informatie bepaalt hoe het team iemand benadert. Gaan ze met de melder op huisbezoek, gaan ze zelf langs of sturen ze bijvoorbeeld eerst een brief? Eenmaal op huisbezoek besluiten ze op basis van wat ze aantreffen wat de aanpak moet zijn.

Stap 3: de aanpak

Er is niet één standaard aanpak; het gaat altijd om maatwerk. De vervuiling is ook niet het probleem, want een woning komt wel schoon. Belangrijker is de vraag hoe de vervuiling is ontstaan en wat de onderliggende problematiek is. "De schoonmaak van een woning is dus altijd een onderdeel van een plan dat gericht is op het voorkomen van herhaling," legt Gert 't Hart uit. "We kijken naar de omstandigheden en naar welke partners we moeten betrekken. Moeten bijvoorbeeld eerst geestelijke problemen worden aangepakt of is de woning niet geschikt voor 1 persoon? Moet iemand naar beschermd wonen of een benedenwoning? Of moet er eerst een lichamelijk onderzoek plaatsvinden?"

Soms wordt er ook voor gekozen om de woning direct schoon te maken. Bijvoorbeeld als het gevaarlijk is voor de burens omdat de woning zo vol is en er brandgevaar bestaat. Of wanneer gezondheidsproblemen dreigen te ontstaan door de sterke vervuiling. Het team heeft budget om woningen schoon te laten maken en neemt de kosten op zich als iemand dat niet kan betalen. 't Hart: "Maar dan moeten wij wel achter het plan staan. Zodat we niet over een half jaar weer voor de deur staan."

Is er een type vervuiler?

Nee er is niet een bepaald type. Het zijn vaak hele normale mensen die dit soort gedrag vertonen. Maar ze schamen zich en zitten vast in een situatie waar ze niet meer uitkomen. Het gaat ook lang niet altijd om psychiatrische problematiek. Er zitten ook mensen tussen die gewoon heel veel nare dingen hebben meegemaakt in hun leven. Ze laten de boel de boel en als ze denken dat het wel heel erg is, lukt het niet meer om op te ruimen. Ze houden de mensen om zich heen op een afstand en die haken op een gegeven moment af omdat er geen wederkerigheid meer is in het contact. Er zijn ook mensen die elke dag gewoon strak in pak naar hun werk gaan en thuis in een berg met afval leven.

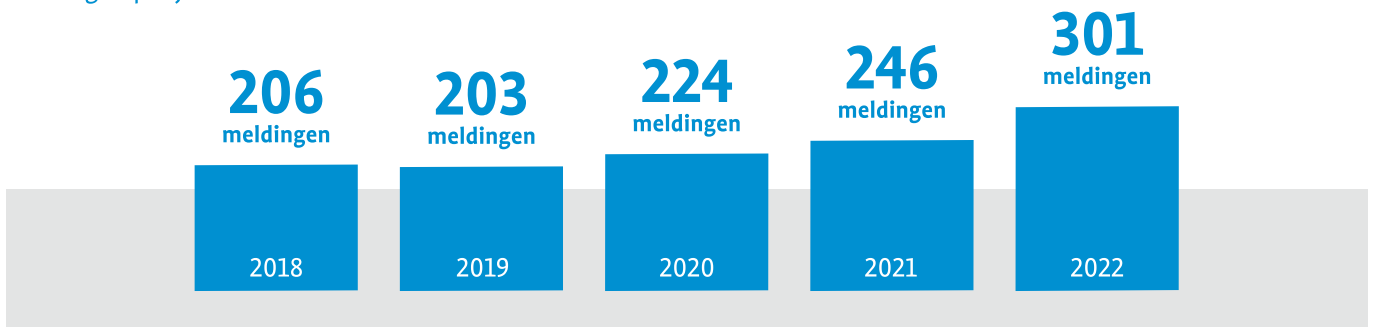
Gouden tips voor gemeenten:

Tip 1: Zorg voor 1 meldpunt.

Tip 2: Bekijk woningvervuiling of vervuiling niet als een overlastprobleem, maar als zorgprobleem. Handhaven kan altijd nog.

Tip 3: 'Kalmte zal u redden!' Neem als professional de tijd om met partners in gesprek te gaan en samen te bepalen wie en wat er nodig is en hoe dat kan worden gepland.

Meldingen per jaar 2018-2022



Samenwerken aan maatwerk

De vervuilingsspecialisten kunnen hun werk goed oppakken dankzij de brede samenwerking met verschillende partners uit zowel het zorg- als het veiligheidsdomein. 't Hart licht toe: "Met de brandweer en de afdeling Bouw en Woningtoezicht (BWT) hebben we een convenant. We overleggen 4 keer per jaar over lopende casussen en we nemen hen ook mee op huisbezoek. Daarnaast werken we samen met woningcorporaties, de gemeente - waaronder de veiligheidsregisseurs woonoverlast-, de politie en andere hulpverleners."

Omdat elke casus maatwerk nodig heeft, betreft het team alle partijen die nodig zijn in een casus. Op het moment dat iets niet lukt, kunnen ze een beroep doen op de convenantpartners om dwang en drang toe te passen. Verdouw: "Dat is een vaste club mensen, die de problematiek kent en niet meer schrikt van vervuiling of een volle woning. Zij zijn ervaren in hun vakgebied en kunnen door een andere bril kijken naar de woning. Wij kijken vanuit zorg, de brandweer kijkt naar de brandveiligheid en BWT kijkt naar de bouwkundige aspecten. De GGD pakt de melding als eerste op. Het doel is om een gedwongen ruiming te voorkomen, maar mocht dat niet lukken dan maken we met partners een afweging in de dwang- en drangmiddelen die we kunnen toepassen."

In samenwerking met woningcorporaties kijkt het team Woningvervuiling en Advies bijvoorbeeld naar mogelijkheden om casussen waarin hulpverlening speelt te combineren met een gedragsaanwijzing die de corporatie inzet. En in uitzonderlijke casuïstiek in koopwoningen of particuliere verhuur kijkt het team samen met de gemeente naar de toepassing van een gedragsaanwijzing door de burgemeester. "Tot nu toe pakken we de meeste problematiek met bouw en regelgeving op, maar een gedragsaanwijzing kan extra waarborgen geven. Want dan kan bijvoorbeeld ook worden opgelegd dat mensen hulpverlening accepteren. Naast het opruimen van een woning werken we daarmee ook direct aan de problemen zelf en helpen we hopelijk herhaling voorkomen," vertelt Verdouw.

Wat is de kracht van het team?

Als klein team maken ze samen ernstige situaties mee en zien nare dingen. Keller: "Dan moet je je veilig voelen bij elkaar. Als je in een vervuilde woning staat, kan dat erg op je afkomen. Dan is het goed dat je er met elkaar over kunt praten. Als team hebben we veel humor, enthousiasme, doorzettingsvermogen en passie voor ons vak. We zijn ook heel creatief. Om iets tot een goed einde te brengen, bedenken we graag oplossingen buiten bestaande kaders. We zeggen dan ook nooit zomaar 'nee' tegen een casus. We kijken altijd met een frisse blik naar nieuwe wegen en denken in mogelijkheden."

Wat doe je als iemand dreigt met zelfmoord?

Veel professionals vinden het spannend om in te grijpen in een vervuilingscasus. Ze zijn vaak bang dat mensen zichzelf wat aan doen als hun huis te snel wordt schoongemaakt of spullen worden weggehaald. In Rotterdam hebben ze intussen wel geleerd dat mensen die bijvoorbeeld verzamelen, net zo aan hun leven als aan hun spullen hechten.

Iemand blijft sowieso te allen tijde verantwoordelijk voor zijn eigen welzijn en leven. Dat iemand dreigt met zelfmoord wil dus niet zeggen dat de omwonenden daar dan maar de dupe van moeten worden. "Ga er maar vanuit dat als wij overgaan tot een gedwongen ruiming we al van alles hebben geprobeerd. Sterker nog we zullen ook altijd zorgen dat er hulpverlening klaarstaat om iemand op te vangen," vertelt Keller.

Natuurlijk kan een ruiming traumatisch zijn, weten ze ook in Rotterdam. "Maar we geven mensen ook weer de ervaring van een normaal huis. We zorgen voor een veilige situatie en geven ze weer een kans. Dat is wat ons toch altijd blijft motiveren," besluit Verdouw.