

# Crisissituatie in een wooncomplex met sociale huurwoningen voor senioren

Jaap Spaans<sup>1</sup>

Dit artikel gaat over een crisissituatie in een appartementencomplex met sociale huurwoningen voor senioren. Dit stuk is niet geschreven om kritiek te uiten, maar ter lering voor iedereen die met dit onderwerp te maken heeft of kan krijgen. De maatschappelijke dynamiek rond zorg en wonen roept indringende vragen op over dilemma's die zich kunnen voordoen rond toekomstbestendig wonen, gedwongen opname en zorg bij crisissituaties, communicatie, burenhulp, eenzaamheid en niet in het minst het spanningsveld dat kan optreden tussen privacywetgeving enerzijds en veiligheid van kwetsbare mensen en de bereidheid tot burenhulp anderzijds.

## Inleiding

De hierna beschreven casus speelde zich in april 2023 af in een seniorencomplex met sociale huurwoningen ergens in ons land. Deze casus levert een treffende illustratie op van het spanningsveld dat is ontstaan inzake de uitvoering van dwangwetgeving tussen privacywetgeving enerzijds en veiligheid/burenhulp anderzijds. Factoren als vergrijzing, de groeiende druk op het zorgstelsel, met name van de GGZ, en de problematiek rond volkshuisvesting vormen een complexe maatschappelijke cocktail en onze samenleving zal dan ook vaker worden geconfronteerd met situaties zoals beschreven in deze casus. Mijn betrokkenheid bij dit onderwerp is ingegeven door mijn persoonlijke situatie en mijn loopbaan bij de politie en een departementale inspectiedienst. Vanuit die achtergrond zond ik in 2018 aan de Tweede Kamer een bijdrage aan de evaluatie van de Woningwet en nam deel aan een bijeenkomst van een provincie over toekomstbestendig wonen. In een Kamerbrief van 22 februari 2019 over die evaluatie stelde de Minister van Binnenlandse Zaken dat 'corporaties te maken krijgen met maatschappelijke ontwikkelingen, waarop de Woningwet nog niet altijd voldoende is toegesneden'.<sup>2</sup> Deze casus leert hoe ingewikkeld de maatschappelijke dynamiek kan zijn rond uitvoeringsproblemen bij nieuwe wetgeving. Ik stel met nadruk dat ik een betrokken 75-jarige huurder ben en geen zorgprofessional of jurist.

## Dwangwetgeving

Om een goed beeld te krijgen van de situatie is het aanbevolen om globaal kennis te nemen van de evaluatie van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) en de Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten (Wzd).<sup>3</sup> Het verdient in ieder geval aanbeveling de samenvatting door te nemen van deze evaluatie door ZonMw (340 pagina's en complex voor niet-professionals). Een van de algemene conclusies van de evaluatie is dat *'de implementatie van de Wvggz en Wzd op gang is gekomen, maar op tal van punten nog moeizaam verloopt, zeker waar het gaat om de Wzd. Daaraan liggen uiteenlopende oorzaken ten grondslag, die per sector variëren'*. (Samenvatting p. 8). Daarin ligt de essentie van de problemen die ik verderop uitleg, besloten.

Een aantal beleidsmatige thema's die worden opgesomd in de samenvatting van ZonMw zijn relevant voor de wijze waarop ik en enige burens de situatie van deze casus hebben ervaren o.a.:

- Het terugdringen van dwang (incl. verschuiving van intramurale naar ambulante onvrijwillige zorg);
- De rechtsbescherming van de cliënt (stappenplan, mede in relatie tot ambulante onvrijwillige zorg).

De Minister voor Langdurige Zorg en Sport geeft in haar Kamerbrief bij de aanbieding van het eindrapport aan, dat er knelpunten zijn bij de uitvoering van deze dwangwet-

## Veldinformatie wordt belangrijk gevonden en dat was voor mij reden om deze casus op schrift te stellen

geving. Volgens haar is de wetgeving complex en de implementatie mislukt.<sup>4</sup> Veldinformatie wordt belangrijk gevonden en dat was voor mij reden om deze casus op schrift te stellen.

Veranderingen in de samenleving voltrekken zich in hoog tempo en dat geldt zeker voor de volkshuisvesting. Er is groeiende woningnood en de leefbaarheid in veel wijken staat onder druk. Factoren die daarbij een rol spelen zijn de vergrijzing, het groeiende aantal statushouders dat recht heeft op huisvesting, armoede, de druk op de geestelijke gezondheidszorg, veiligheid en de nasleep van jarenlange bezuinigingen bij hulpdiensten als de politie en bij de rechterlijke macht. De te verwachten veranderingen in de zorg en uitvoering van het Integraal Zorg Akkoord om de zorg voor de toekomst goed, toegankelijk en betaalbaar te houden, spelen binnen die context ook een rol. De samenhang tussen de aangehaalde aspecten komt tot uitdrukking in het overheidsbeleid en blijkt uit talrijke rapporten, studies en evaluaties die de afgelopen jaren zijn opgesteld onder andere over toekomstbestendig wonen en het voorzieningenniveau dat daarbij past.

### De casus kort samengevat met tijdslijn

Op een vrijdag in april 2023, vlak voor het weekend, komt een oudere vrouw met haar e-bike te vallen op de straat voor het seniorenappartementencomplex waar zij woont. Toegesnelde burens en passanten helpen haar overeind en brengen haar naar haar woning. Een van hen belt een ambulance, die met sirene en zwaailicht snel ter plaatse is. Als ik na een boodschap te hebben gedaan thuis kom, spreekt een ambulancemedewerker mij aan met de vraag of ik deze mevrouw ken. Ik antwoord bevestigend, want het is een van mijn burens. Ook vraagt hij of zij familie heeft dan wel een netwerk dat kan worden geïnformeerd. Ik weet alleen dat zij elke vrijdag de kapper bezoekt. Die wordt door een van de burens gebeld. Op grond van de in de woning aangetroffen situatie en de toestand van de betrokkene komen de hulpverleners tot de conclusie, dat het beter is als de bejaarde vrouw voor onderzoek naar het ziekenhuis wordt overgebracht. Dat weigert zij. Ik stuur twee e-mails naar de woningcorporatie omdat het vrijdag is en er, gelet op een eerder voorval, wellicht veiligheidsaspecten in het geding zijn. Na ruim een uur vertrekt de ambulance zonder de vrouw. Een van de hulpverleners geeft nog wel aan dat hij een verslag maakt voor de huisarts, maar daar in verband met de privacy niet meer

over mag zeggen. Dat is begrijpelijk maar ook opmerkelijk. De bewoonster in kwestie meed contact en reageerde ook nu niet op pogingen om via de intercom of aan de voordeur contact met haar te krijgen. Medebewoners maken zich zorgen om de buurvrouw. Zij was immers hard ten val gekomen. Leed zij pijn? Kon er hulp worden geboden? Moesten er boodschappen worden gehaald? Dat het netwerk van betrokkene klein is was allang bekend. Zorgen dus die ook gelet op eerdere ervaringen zeer terecht zijn.

Wat die vrijdagochtend al direct naar voren komt, is het spanningsveld dat bestaat tussen privacy waarborgen enerzijds en veiligheid c.q. het willen verlenen van burenhulp anderzijds. Hulpverleners stellen burens vragen om een crisissituatie goed te kunnen analyseren, waardoor deze al snel een indruk krijgen van wat er gaande is. Verder volgens ontstaat er een langdurige 'radiostilte' vanwege privacyaspecten die diezelfde burens met veel vragen en onbehagen achterlaat. Ik vind het van belang de volgende tijdslijn op te stellen.

### Tijdslijn

*Vrijdag 21 april rond 09.00 uur:* Als ik na een boodschap thuis kom staat er een ambulance voor het gebouw. De gevallen bewoonster is inmiddels weer in haar woning.

*Rond 09.30 uur:* Een van de ambulancemedewerkers komt naar mijn appartement om wat vragen te stellen, die ik beantwoord. Hij gaf aan met een schrijnende situatie te zijn geconfronteerd. Ze wilden de bewoonster meenemen naar het ziekenhuis. Maar dat had ze geweigerd. Hij zei een (urgentie)verslag op te zullen stellen voor de huisarts.

*Rond 09.40 uur:* Ik informeer de woningcorporatie via twee mails. Kreeg een automatisch gegenereerd antwoord. Die mail heb ik niet meer beantwoord. Ik had immers in de tweede mail vermeld dat de hulpverleners de huisarts zouden informeren en ging ervan uit dat die de corporatie zou alarmeren dan wel informeren. Heb nog wel de e-bike veilig gesteld en het sleuteltje in aanwezigheid van een getuige in de brievenbus gedeponneerd. Diverse pogingen om contact te krijgen en de vrouw in kwestie daarvan in kennis te stellen werden niet beantwoord.

*Zaterdag 22 april rond 17.00 uur:* Er staat een man bij de voordeur van het trappenhuis. Hij vertelt dat hij de kapper van de medebewoonster is die was gevallen. Hij kent haar goed en al heel lang. Zijn telefoontjes werden niet beantwoord en hij maakt zich grote zorgen. Hij had tijdens de wekelijkse kappersbezoekjes al gemerkt dat het niet goed ging. Rond 18.00 uur heeft hij de politie gebeld. Dat resulteert er uiteindelijk in, dat die zaterdagavond politiemedewerkers de voordeur van de bewoonster met geweld forceren en de dienstdoende ambulance met huisarts inschakelen. De arts besluit op grond van zijn onderzoek een andere ambulance te laten komen, maar bewoonster weigerde opnieuw om mee te gaan. Zij kon daarom niet worden meegenomen. Die conclusie kon door meerdere bewoners worden getrokken uit de gesprekken,

#### Auteur

1. Jaap Spaans is oud-politieman en oud-inspecteur bij een departementale inspectiedienst. Hij schreef dit stuk op persoonlijke

titel als betrokken medebewoner.

#### Noten

2. Kamerstukken II 2018/19, 32847, nr.

470, p. 9.

3. rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/10/21/evaluatie-wvggz-wzd-eindrapport.

4. Kamerstukken II 2022/23, 25424, nr.

622.



die openlijk in het trappenhuis en buiten werden gevoerd tussen politie, bewoners en andere hulpverleners. Ik ben naar bed gegaan zonder de afloop te weten en dus met de vraag of de bovenbuurvrouw nu veilig is of niet.

*Zondag 23 april 07.30 uur:* Ik heb slecht geslapen en ga die ochtend zoals gebruikelijk vroeg een wandeling maken. In de hal onder de lockers ligt het fietssleuteltje dat ik met een etiketje en in bijzijn van een medebewoonster in de brievenbus van de bewoonster had gedeponeerd. De fiets die door mij op slot in een berging was geplaatst. Hoe komt die sleutel daar terecht?

*Maandag 24 april rond 18.00 uur:* De kapper van de bewoonster belt mij op dat hij van de politie een bloemetje heeft ontvangen vanwege zijn inzet. Attent en dik verdiend. Maar tevens een bewijs van de frictie die er kan zijn tussen privacy en veiligheid/burenhulp. Hulpverleners waarden kennelijk de betrokkenheid van burens en anderen. Zij hebben informatie van hen nodig voor hun onderzoek, maar tegelijk is men om formele en wettelijke redenen terughoudend om informatie te verstrekken aan diezelfde burens, bijvoorbeeld over de veiligheid en de toestand van de medebewoonster.

*Woensdagavond 3 mei:* Op de trap bij het appartement van de buurvrouw die twaalf dagen ervoor met haar fiets was gevallen, wachten twee politieagenten en twee medewerkers van de woningcorporatie op wat komen gaat. Als ik vraag hoe het met de buurvrouw is, krijg ik als antwoord dat er op grond van privacybescherming van betrokkene geen informatie wordt verstrekt. Een van de medewerkers vertelt nog wel dat er een lijkauto onderweg is. In de uren die volgen moet, buiten het zicht van de medebewoners, de dood zijn vastgesteld en is het stoffe-

lijk overschot overgebracht naar een mortuarium. Omdat burens niet zijn geïnformeerd, benadruk ik dat het voorgaande berust op waarnemingen die 'op afstand' zijn gedaan.

### Wet zorg en dwang

De indruk bij veel betrokkenen is dat op zo'n moment de uitvoering van de Wet zorg en dwang een rol speelt. De wet is sinds 2020 van toepassing en heeft als doel cliënten met een verstandelijke beperking of dementie te beschermen tegen de nadelen van onvrijwillige zorg. Het uitgangspunt van deze wet is 'Nee, tenzij'. Dat wil zeggen dat onvrijwillige zorg, zoals het in deze wet heet, in principe niet mag worden toegepast, tenzij er sprake is van 'ernstig nadeel'.<sup>5</sup>

Kernvraag in dezen is wie er bepaalt en definieert wat een ernstig nadeel is in een crisissituatie en ook hoe de veiligheid van medebewoners wordt betrokken bij die moeilijke afwegingen? Onvrijwillige zorg is een allerlaatste optie en wordt omschreven als: zorg waarmee de cliënt of zijn vertegenwoordiger niet instemt en zorg waarmee de vertegenwoordiger heeft ingestemd maar waartegen de cliënt zich verzet. Voor gedwongen opname is een rechterlijke machtiging noodzakelijk op grond van een CIZ-indicatie en dat kan een tijdrovende procedure zijn, met name als er geen netwerk of familie is waarop men een beroep kan doen.<sup>6</sup> Deze casus en de aanvullende informatie die ik erbij heb gezocht hebben mij geleerd dat we hier te maken hebben met een breed maatschappelijk dilemma, dat zich vaker zal voordoen. Dat wijst het groeiende aantal aanvragen voor de Wzd uit, zoals vermeld in de jaarverslagen over 2021 en 2022 van uitvoeringsorganisatie CIZ. In het jaarverslag over 2021 wordt de kanttekening gemaakt dat er bij de Wzd sprake is van een nieuwe aanvraagstroom, waarover nog maar weinig historische gegevens beschikbaar zijn, en die daardoor lastig van tevoren is in te schatten. In 2022 bedroeg het aantal Wzd-gerelateerde aanvragen al 31.087, een sterk stijgende lijn.<sup>7</sup>

### Veiligheid versus privacy

Privacy is een belangrijk grondrecht dat is gewaarborgd in onder andere artikel 10 van de Grondwet en Europese wetgeving als de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dat die wetgeving en grondrechten gerespec-

**Als ik vraag hoe het met de buurvrouw is, krijg ik als antwoord dat er op grond van privacybescherming van betrokkene geen informatie wordt verstrekt**

# Het aantal verwarde personen neemt toe. Grote vraag is hoe buurtbewoners, medebewoners van appartementencomplexen en anderen daar in deze complexe tijd mee moeten omgaan

teerd moeten worden is logisch. Iedere burger heeft recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Daar staat echter tegenover dat veiligheid ook een snel aan belang toenemend maatschappelijk vraagstuk is. Via de media worden we dagelijks geconfronteerd met woningen en appartementengebouwen die moeten worden ont-ruidd wegens brand, explosies, of andere calamiteiten. Steeds vaker verklaren omwonenden bij calamiteiten en/of criminaliteit dat het veiligheidsgevoel afneemt. Ook het aantal verwarde personen neemt toe. Grote vraag is hoe buurtbewoners, medebewoners van appartementencomplexen en anderen daar in deze complexe tijd mee moeten omgaan. Ook handhavers en hulpverleners hebben te maken met het spanningsveld dat kan optreden tussen handhaving/dwangzorg en privacy. In toenemende mate doet dit dilemma zich ook voor bij crisissituaties in de leefomgeving in buurten, straten en woningen.

Overheden, woningcorporaties en anderen hebben veiligheid tot een speerpunt van hun beleid gemaakt. Burgers worden in het dossier 'Leefbaarheid' en afgeleide programma's als 'Leefbaarheid en Veiligheid' en 'Maatregelen voor bestrijden van overlast' opgeroepen tot burenhulp en betrokkenheid, al dan niet vastgelegd in convenanten en samenwerkingsverbanden. Tegelijkertijd wordt hun informatie onthouden die de veiligheid en leefbaarheid in hun omgeving bedreigen. De praktijk blijkt weerbarstiger en ingewikkelder dan de theorie. Met name in de sociale huursector. De conclusie dat het over het algemeen goed gaat met de leefbaarheid en veiligheid in ons land deel ik niet. De problematiek wordt juist breder en verspreidt zich van steden naar het platteland. Overheden richten zich al langer op een integrale verbetering van de leefbaarheid en veiligheid in veel gebieden, maar een extra inspanning is vereist. De overheid heeft in het kader van de vergrijzing en de daarmee gepaard gaande stijgende zorgkosten, besloten het aantal plaatsen in verzorgingshuizen niet uit te breiden en in te zetten op zo lang mogelijk zelfstandig wonen. Daarmee zal het aantal gevallen waarin de in dit artikel beschreven dilemma's spelen de komende jaren sterk toenemen. De gevolgen zijn nog niet geheel te overzien. Dat de groep dementerende oude-

ren en kwetsbare groepen als verwarde personen zal toenemen lijdt geen twijfel. Vooral degenen met een klein sociaal netwerk, eenzaamheid of een sociaal isolement kunnen in de problemen komen. Dat moet simpelweg kunnen worden benoemd.

Tien jaar na de financiële crisis en vier jaar na het eindrapport van de Parlementaire Enquêtecommissie Woningcorporaties, kenmerkt de woningmarkt zich door grote problemen. RIGO Research en Advies Woon-, werken leefomgeving, voerde enige jaren geleden in opdracht van Aedes onderzoek uit naar het effect van de instroom van kwetsbare huurders op de leefbaarheid in wijken.<sup>8</sup> De conclusies in het eindrapport zijn zorgelijk. De leefbaarheid in buurten met veel sociale huurwoningen verslechtert snel, met alle gevolgen van dien. Aedes-voorzitter Norder verwoordde het indertijd treffend in een persbericht: 'De tweedeling neemt toe, mensen met allerlei persoonlijke problemen blijven achter in wijken waar gezinnen vertrekken. Het cement van de wijk verdwijnt, meer kwetsbare huurders komen ervoor in de plaats.'<sup>9</sup>

## De les 'uit het veld' na een turbulent weekeinde

Dat weekend in april 2023 en de nasleep daarvan hebben bij mij de indruk versterkt dat de uitvoering van dwangwetgeving rond wonen en zorg onvoldoende op de praktijk is afgestemd en dat de communicatie tussen hulpdiensten nog niet optimaal is. Dat is begrijpelijk want een inbreuk op belangrijke grondrechten mag alleen op verantwoorde wijze plaatsvinden. Theorie en praktijk kunnen botsen en toch zullen die, gelet op de prognoses voor de toekomst, moeten worden overbrugd. Corporaties en overheden hebben daarin een belangrijke taak, maar ook de burenhulp en omwonenden in het kader van burenhulp en veiligheid. Hun belangen mogen niet in de verdrukking komen door wetgeving waarbij vraagtekens kunnen worden geplaatst voor wat betreft de implementatie en uitvoering. •

## DAAROM IS HET BELANGRIJK DAT DEZE PROBLEMATIEK AANDACHT KRIJGT!

5. kennisleidinghandicapsector.nl/tips-tools/tools/wet-zorg-en-dwang-wat-is-onvrijwillige-zorg.

6. rechtspraak.nl/Onderwerpen/wzd.

7. Volgens het Jaardocument 2021 van het CIZ groeide het aantal aanvragen op grond van art. 21 Wzd in 2021 met zo'n 17,6%

naar ruim 30.000. Deze aanvraagstroom lag het hele jaar boven de begroting en kwam daar aan het eind van het jaar in totaal 6% boven uit (28.500). 'De Wzd art. 21 is volgens het CIZ een nieuwe aanvraagstroom, waarover nog maar weinig historische gegevens beschikbaar zijn, en is daar-

door lastig van tevoren in te schatten'.

Volgens het jaardocument 2022 (samenvatting) bedroeg het aantal aanvragen in 2022 al 31.087, een stijgende lijn derhalve. De jaardocumenten zijn te vinden op [ciz.nl](http://ciz.nl).

8. [volkshuisvestingnederland.nl/onderwerpen/dossier-leefbaarheid](http://volkshuisvestingnederland.nl/onderwerpen/dossier-leefbaarheid); [www.aedes.nl/](http://www.aedes.nl/)

[media/document/3e-rapport-veerkracht-het-corporatiebeleid](http://media/document/3e-rapport-veerkracht-het-corporatiebeleid), samenvatting, inleiding en pag. 6.

9. [aedes.nl/leefbare-en-veilige-wijken/woningcorporaties-grotere-tweedeling-leidt-tot-nieuwe-achterstandswijken](http://aedes.nl/leefbare-en-veilige-wijken/woningcorporaties-grotere-tweedeling-leidt-tot-nieuwe-achterstandswijken).