

Journal of Social Intervention: Theory and Practice –
2011 – Volume 20, Issue 4, pp. 21–39
URN:NBN:NL:UI:10-1-101692

ISSN: 1876-8830

URL: <http://www.journalsi.org>

Publisher: Igitur publishing, in cooperation with
Utrecht University of Applied Sciences, Faculty of
Society and Law

Copyright: this work has been published under a
Creative Commons Attribution-Noncommercial-No
Derivative Works 3.0 Netherlands License

development of public mental health care in the
Netherlands.

E-mail: g.h.schout@pl.hanze.nl

Gideon de Jong (MSc) is a researcher and PhD
student at the University of Groningen and the
Hanze University of Applied Sciences. His research
focus has been on issues in public mental health
care.

E-mail: g.de.jong@pl.hanze.nl

Dr. Gert Schout is Professor at the School of Nursing,
Hanze University of Applied Sciences in Groningen. Over
the past decade he has been involved in the research and

Received: 01 July 2011

Accepted: 11 October 2011

Review Category: Research

LEREN VAN

GERT SCHOUT,
GIDEON DE JONG

HUISONTRUIMINGEN

ABSTRACT

Preventing evictions

Background. An eviction is a dramatic event. There is little knowledge on the process that precedes an eviction and how to prevent evictions.

Method. An exploratory descriptive study based on seven case studies.

Results. The process of a evictions is multifaceted and complex, but is determined by discontent over unfulfilled expectations, stereotyping, hardening, impotence, over-specialization, narrow-mindedness and lack of cooperation. Implications for practice that can be inferred from this study: institutionalize conflict capability. This means sensitivity to signals and signs of escalation, recognizing signs of hardening of positions, investing de-escalation skills like metacommunication and negotiation skills.

Keywords

Evictions, public housing, conflict management, conflict escalation, public mental health

SAMENVATTING

Leren van huisontruimingen

Achtergrond: Een huisontruiming is een ingrijpende gebeurtenis. Over hoe huisontruimingen verlopen en hoe ze zijn te voorkomen is weinig bekend.

Methode: Een exploratief beschrijvend onderzoek gebaseerd op zeven casestudies.

Resultaten: Het proces tot een huisontruiming is veelvormig en complex maar wordt bepaald door onvrede over niet ingeloste verwachtingen, stereotypering, verharding, onmacht, overspecialisatie, blikvernaauwing en gebrekkige samenwerking. De volgende aanwijzing voor de praktijk kan worden afgeleid uit deze studie: institutionaliseer het vermogen om conflicten op constructieve wijze tegemoet te treden. Dit betekent het gevoelig worden voor signalen en voortekenen van escalatie, herkennen van tekenen van verharding van standpunten, het investeren in de-escalerende vaardigheden als metacommunicatie en onderhandelen.

Trefwoorden

Huisontruimingen, huisuitzettingen, volkshuisvesting, conflict capaciteit, openbare geestelijke gezondheidszorg

INLEIDING

Corporaties in Nederland huisvesten 2,4 miljoen huishoudens. In 2010 werden 4616 huurders in verband met betalingsachterstanden uit hun huis gezet (Aedesnet, *n.d.* a,b). Een huisontruiming is voor alle actoren een ingrijpende gebeurtenis. De huurder moet verhuizen naar de maatschappelijke opvang of naar familie, of krijgt onder voorwaarden een nieuwe woning aangeboden. De huurder moet bovendien onder ogen zien dat het niet gelukt is om te voldoen aan de gestelde eisen. De verhuurder moet inkomstenderving tegemoet zien en maakt bovendien juridische kosten. Maar belangrijker nog, het lukt de verhuurder niet om zijn maatschappelijke opdracht – het huisvesten van mensen die dat niet op eigen kracht kunnen – in dit ene geval te realiseren. Ook de betrokken

dienst- en hulpverleners falen. Het lukt immers niet om de hulpverlening zo te organiseren dat de uitzetting afgewend kan worden. Zo bezien is een huisontruiming het sluitstuk van een proces dat alleen verliezers kent.

Veruit de belangrijkste reden voor ontruiming is huurachterstand. Verschillende onderzoekers (Hartman & Robinson, 2003; Crane, Warnes & Fu, 2006; Padgett, 2007; Van Laere, 2010) laten echter zien dat ontruiming verbonden zijn met andere problemen zoals echtscheiding, werkeloosheid, onvermogen om een sociaal netwerk op te bouwen of te onderhouden, psychiatrische problemen, verstandelijke beperkingen, verslavingen en gebrekkige wooncompetenties. Landelijke cijfers over het aantal mensen dat hulp ontvangt en toch wordt ontruimd, ontbreken. In de stad Groningen had in 2009 59% van de ontruimden één of meer hulpverleningscontacten, in de provincie Groningen was dit 12% (Bureau Onderzoek en Statistiek Gemeente Groningen, 2010). Lang niet alle uitgezette huishoudens hadden dus hulpverlening en waar er wel hulpverlening aanwezig was, lukt het niet altijd om de ontruiming af te wenden.

In de (inter)nationale vakliteratuur is er relatief weinig aandacht voor huisontruiming. De schaarse publicaties gaan voornamelijk over risicofactoren en risicopopulaties (Stenberg, Kareholt & Carroll, 1995; Crane & Warnes, 2000; Hartman & Robinson, 2003; Mojtabei, 2005; Phinney, Danziger, Pollack & Seefeldt, 2007; Van Laere, De Wit & Klazinga, 2008, 2009; Pevalin, 2009; Van Laere, 2010) of gaan over juridische of volkenrechtelijke aspecten van ontruiming (Azuela, Dhau & Ortiz, 1998; Hellegers, 1999; Leckie & Farha, 1999; Purdy, 2003; AGFE, 2007; Cemlyn, 2008). Meer publicaties zijn te vinden over de preventie van dakloosheid (Shinn, Baumohl & Hopper, 2001; Crane, Fu & Warnes, 2004; Crane *et al.*, 2006; Backer & Howard, 2007; Burt, Pearson & Montgomer, 2007; Culhane, Metraux & Byrne, 2011). Maar zoals Culhane *et al.* (2011, p. 296) aangeven: “[...] there is much about homelessness prevention that still needs to be understood.” Preventie van dakloosheid is niet hetzelfde als het afwenden van huisontruiming. Recente publicaties over hoe de hulpverlening bij huisontruiming verloopt en hoe die verbeterd kan worden, ontbreken.

In opdracht van de Werkgroep Woonruimteverdeling Groningen hebben er tussen 2008 en 2010 zeven casestudies plaatsgevonden naar de vraag “hoe verlopen huisontruiming en welke lessen kunnen daar uit getrokken worden voor de praktijk van verhuurders, dienst- en hulpverleners”? Doel van het onderzoek dat ten grondslag ligt aan dit artikel is (1) inzicht krijgen in het proces dat vooraf gaat aan de ontruiming, om (2) met deze kennis de praktijk de praktijk te verbeteren en (3) ontruiming te voorkomen.

ACHTERGROND

Een huisontruiming is het eindpunt in een reeks van gebeurtenissen, gebeurtenissen waar huurders, woningbouwconsulenten, advocaten, deurwaarders en hulpverleners een rol in hebben, soms ook burens, familieleden of anderen. Juist die reeks van gebeurtenissen is object van studie. In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van het onderscheid dat Van der Stel (2009) in navolging van Bunge maakt tussen determinanten en mechanismen. Mechanismen hebben betrekking op het genereren van processen en gebeurtenissen die ervoor zorgen dat een systeem werkt. Determinanten hebben betrekking op de eigenschappen en de toestanden van dingen. Ze bepalen de toekomstige eigenschappen en toestanden daarvan, maar ze kunnen deze niet voortbrengen. Determinanten verwijzen naar de samenstelling van een systeem, de structuur (p. 65–66). Determinanten begrenzen of specificeren de mechanismen en het verloop van processen van een systeem. De onderzoekers die aan deze studie hebben meegewerkt zijn op zoek gegaan naar de determinanten en mechanismen in de betreffende case, maar realiseerden zich dat het geheel van determinanten en mechanismen vaak emergent is, in de zin van complex, contingent, onnavolgbaar en verassend. Een structurele analyse gericht op het blootleggen van gebeurtenissen en grondpatronen is aangevuld met een “verstehende” of interpretatieve analyse in de traditie van het kritisch realisme (Archer, Bhaskar, Collier, Lawson & Norrie, 1998). In deze traditie is aandacht voor het subjectieve, de betekenisgeving, het culturele, het overgankelijke, de gelaagdheid van de werkelijkheid, de interactie tussen sociale structuren zonder de functionaliteit uit het oog te verliezen.

Met alle actoren bij de ontruiming, zowel de ex-bewoners, de verhuurders, hulpverleners en relevante anderen, werden half gestructureerde interviews gehouden waarin de gebeurtenissen nauwkeurig in kaart werden gebracht. Hierbij werd gebruik gemaakt van een tijdsbalk die soms tot meerdere jaren terugging. Alle gebeurtenissen die van invloed waren op het proces dat uiteindelijk tot de ontruiming leidde, werden op de tijdsbalk geplaatst. Aan deze actoren werd vervolgens een reeks vaste vragen gesteld, allemaal rond de hoofdvraag: “hoe is de huisontruiming gelopen en hoe had het kunnen lopen?” De volgende vragen zijn aan de orde gesteld:

- Hoe verliep de huisontruiming?
- Welke gebeurtenissen, welke stappen zijn aan de huisontruiming vooraf gegaan?
- Welke dynamiek en welke patronen waren daarin te onderscheiden?
- Had het voorkomen kunnen worden? Zo ja, hoe?

- Kunnen de personen die uitgezet worden er iets van leren? Zo ja, wat?
- Wat is hun kijk op de gebeurtenissen?
- Wat is de visie van de hulpverleners die er bij betrokken waren?
- Wat kan het lokale netwerk leren van deze huiszetting?
- En welke geadresseerde adviezen aan het lokale zorgnetwerk kunnen worden afgeleid uit het onderzoeksmateriaal van deze case?

METHODE

De bevindingen in dit artikel zijn gebaseerd op zeven casestudies (Yin, 2009) die uitgevoerd zijn tussen september 2008 en december 2010. Het onderzoek kan getypeerd worden als beschrijvend en exploratief.

Dataverzameling en populatie

Lokale zorgnetwerken in de oggz, gemeenteambtenaren of woningcorporaties in de provincie Groningen konden cases aanmelden voor het onderzoek. Vervolgens werd toestemming gevraagd aan de ontruimden of ze mee wilden werken aan het onderzoek. In alle gevallen stemden ze in. Met alle actoren werd vooraf doorgenomen dat het de bedoeling was om te "leren van de ontruiming" en niet om achteraf via dit onderzoek "gelijk te halen". Met de uitgezette bewoners werd een lijst van personen samengesteld die betrokken waren bij de ontruiming. Naast de uitgezette bewoners werden woningbouwconsulenten, medewerkers verhuur, medewerkers van incassobureaus, advocaten, hulpverleners, familieleden en bureaus geïnterviewd. De totale populatie van alle zeven cases bestond uit 84 geïnterviewden, tussen de 10 en 14 personen per case. Bij de selectie van cases werd gekeken naar een populatie die staat voor de totale populatie, te weten gezinnen en alleenstaanden; vrouwen en mannen; overlastzaken en ontruimingten ten gevolge van betalingsachterstanden. Hierbij werd gebruikt gemaakt van de beschrijving van de populatie die risico loopt op ontruiming van Van Laere *et al.* (2008). Ontruimingten ten gevolge van wietplantages of illegale bewoning werden niet in het onderzoek betrokken omdat de doelstelling "leren van de ontruiming" bij hun niet behaald kon worden. De interviews vonden plaats in de maatschappelijke opvang, bij de mensen thuis (in hun nieuwe woning), bij hulpverleners of dienstverleners op kantoor.

LEREN VAN HUISONTRUIMINGEN

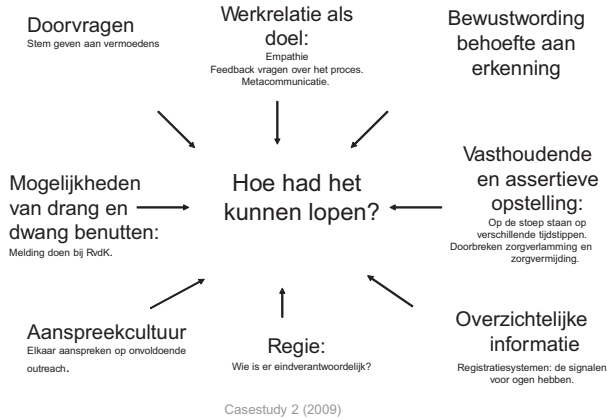
Er zijn schriftelijke bronnen geraadpleegd door de geïnterviewden, maar niet door de onderzoekers. De geïnterviewden raadpleegden soms processen verbaal, dossiers of registratiesystemen om de eerste vier deelvragen te beantwoorden (hoe is het gelopen). De corporaties bouwen weliswaar een dossier op waarin huurachterstanden of meldingen van overlast op datum worden vastgelegd, maar van een planmatige aanpak om dreigende huisontruimingen af te wenden die terug te vinden is in de registratie, was in deze zeven cases geen sprake.

Data-analyse

De interviews en de paneldiscussie zijn opgenomen met een voicerecorder, letterlijk uitgetypt en geanalyseerd met het programma AtlasTi. Van te voren waren er geen thema's of categorieën opgesteld om de data te analyseren. Het selecteren, coderen en thematiseren vond hoofdzakelijk inductief plaats. Trends, patronen en afwijkingen van patronen werden verwerkt tot een theoretiserende tekst (Flick, 2009). Van iedere case werd een concept deelrapport gemaakt met daarin drie afbeeldingen: (1) de tijdsbalk, (2) de voorlopige antwoorden op de vraag "hoe is het gelopen" en (3) "hoe had het kunnen lopen". Ontruimden, verhuurder en hulpverleners hadden in de interviewfase soms verschillende en in enkele gevallen tegenstrijdige opvattingen over de vraag "hoe het is gelopen" en "hoe het had kunnen lopen". De interpretaties en voorlopige conclusies werden in een besloten bijeenkomst voorgelegd aan een panel bestaande uit de geïnterviewden (Guba & Lincoln, 1989). De deelnemers corrigeerden soms interpretaties, de chronologie van de gebeurtenissen of droegen nieuwe inzichten aan. In twee cases kozen de ontruimden er niet voor om bij de paneldiscussie aanwezig te zijn. Er zijn drie vormen van triangulatie gebruikt in dit onderzoek: (1) triangulatie binnen ieder afzonderlijk onderzoek tussen de interviews en (2) tussen interviews en de paneldiscussie. Uiteindelijk werd na de paneldiscussie een definitief deelrapport opgemaakt. Het combineren van de dominante trends en opvallende afwijkingen uit de zeven casestudies (3), is de laatste vorm van triangulatie en vormt de basis voor dit artikel.

Informed consent

Gelet op de beladen aard van de onderzoeksactiviteiten werden van tevoren met alle geïnterviewden afspraken gemaakt over de wijze waarop de dataverzameling ter hand zou worden genomen en over de verspreiding van informatie. Citaten uit het onderzoeksmateriaal



Afbeelding 1: Hoe is het gelopen en hoe had het kunnen lopen.

werden weliswaar gefingeerd weergegeven, maar waren voor de lokale actoren vaak wel op personen herleidbaar. Aan de geïnterviewden werd van tevoren uitgelegd dat vrijelijk spreken slechts mogelijk was binnen marges. De deelverslagen van de zeven casestudies werden bovendien beperkt verspreid, alleen onder de geïnterviewden of alleen het lokale zorgnetwerk. In de zeven deelverslagen werden verwijzingen naar personen, straten, wijken, plaatsen en

LEREN VAN HUISONTRUIMINGEN

namen van instellingen ingewisseld voor fictieve aanduidingen zodat de navolgbaarheid van informatie alleen voor de onderzoekers mogelijk was.

RESULTATEN

De zeven huisontruimingens laten enerzijds een beeld zien van een ogenschijnlijk oneindige variatie aan determinanten en mechanismen anderzijds mechanismen en determinanten die altijd of vaak en met een sterke impact in het onderzoek naar voren komen. In volgorde van impact en frequentie worden alleen de laatste besproken.

Actoren worden elkaars opponenten

Eén mechanisme komt in alle cases dominant naar voren: de geleidelijke verharding in de relatie tussen huurder en corporatie waarin huurder en corporatie uiteindelijk elkaars opponenten worden. In het onderzoeksmateriaal komt dit terug in de veranderingen in aanduidingen van persoonsvormen van "wij" naar "zij", of actoren die elkaar voordien tutoyeerden en die elkaar in e-mails of brieven met "u" gaan aanspreken. Er ontstaan beelden van elkaar die erop duiden dat de andere actor een "partij" geworden is. De verschuiving wordt onomkeerbaar als de huurder gezien wordt als iemand die de dreigende ontruiming te danken heeft aan zichzelf. Dit proces gaat sluipend en voor beide actoren deels onopgemerkt. We illustreren dit als volgt:

Een gezin met vier kinderen veroorzaakt overlast in de buurt. In de zomer zijn de kinderen tot laat op straat, ze zijn brutaal en laten zich niet corrigeren. Tussen de ouders en verschillende bureaus ontstaan spanningen die zover uit de hand lopen dat de vader van het ontruimde gezin met een pistool dreigt. Later blijkt het een speelgoedpistool, maar de schrik zit er goed in. De omwonenden eisen dat de corporatie het gezin uit huis en uit de wijk plaatst. Met alle klachten die er uit de buurt zijn opgetekend is een ontruiming binnen enkele maanden gerealiseerd en vertrekt het gezin naar elders. Bovendien is het de tweede keer dat het gezin door de corporatie wordt geherhuisvest in verband met leefbaarheidsproblemen. De verontwaardiging over hetgeen er allemaal gebeurd is, klinkt als volgt: "We hebben zoveel voor ze gedaan, nu moeten ze maar eens op de blaren zitten."

Uit het onderzoeksmateriaal kan afgeleid worden dat alle gezinsleden in deze casus minimaal matige verstandelijke beperkingen hebben en hoogstwaarschijnlijk niet kunnen leren van de

gang van zaken. Aan het uiterlijk van de uitgezette huurders is bovendien niet te zien dat er sprake is van een verstandelijke beperking. Dat ze formulieren niet inleveren of brieven onbeantwoord laten, wordt echter gezien als gebrek aan medewerking en niet als onvermogen. De verschuiving van huurder naar opponent gaat sneller als het gedrag van de huurder gepaard gaat met vijandigheid. Als mensen zich eisend opstellen, als ze verwijtend zijn naar instanties of de schuld van aanmaningen, boetes of correcties buiten zichzelf zoeken. Als mensen bovendien verbaal agressief worden, manipuleren, splitsen of shoppen, gaat de verschuiving van iemand die geholpen moet worden naar opponent, sneller. Met reden staat hier "iemand die geholpen moet worden" en niet "huurder" omdat een deel van de verschuivingen zich ook voordoen bij dienst- en hulpverleners die niet bij de corporatie werken, alleen neemt de verschuiving in de relatie huurder – corporatie tenslotte ook een juridische vorm aan. Ook bij hulpverleners neemt de wil om te helpen af. Het onvermogen om problemen te delen, om kwetsbaarheid te tonen en hulp te zoeken, genereert verharding bij de hulp- en dienstverleners; ze willen van dienst zijn maar worden bij de problemen niet toegelaten. Niet vertrouwd worden door de huurder maakt dat de hulp- en dienstverleners over hun schaduw heen moeten stappen. Ze moeten iemand helpen die hen daarom niet heeft gevraagd. Sterker nog, soms niet eens erkent dat er überhaupt hulp nodig is, of soms niet erkent dat hij of zij "domme dingen heeft gedaan". Een voorbeeld:

Een huurder koopt een dure TV van per ongeluk overgemaakt vakantiegeld. In plaats van de aflossing van een dringende huurschuld, besteedt de huurder het geld – waar hij geen recht op had – op een manier die de boosheid van medewerkers van kredietbank en corporatie opwekt. Vooral als de huurder de verantwoordelijkheid voor zijn gedrag buiten zichzelf zoekt: "Dan hadden ze het maar niet aan mij moeten overmaken."

Geld anders besteden dan bedoeld, afspraken niet nakomen, de waarheid niet spreken of ronduit liegen, ontkennen, verantwoordelijkheden afschuiven of soms letterlijk de boel oplichten; het niet beschikken over morele competenties, maakt dat de scheiding "voor wie gaan we moeite doen en voor wie niet", gemakkelijker en scherper getrokken wordt. Er ontstaan bovendien beelden over de huurder die niet meer verdwijnen, hierover zo dadelijk meer.

Het moment dat de maat vol is en dat de actoren de omslag accepteren van huurder naar opponent, is de voorbode van een nieuwe fase in de omgang met huurder. De fase van dossieropbouw, aanzegging van ontruiming, inschakeling van deurwaarders gaat gepaard met paniek en veel gevallen dwingelandij van de huurder/cliënt. De paniek en dwingelandij genereren echter aversie en verlamming. Onder tijdsdruk wil niemand graag een persoon helpen

LEREN VAN HUISONTRUIMINGEN

die ogenschijnlijk het lot aan zichzelf te danken heeft. De formeel, juridische positiewisseling van iemand "die we willen helpen" naar opponent is niet voor alle hulp- en dienstverleners gelijkvormig. Het slachtofferschap genereert soms weer nieuwe vormen van solidariteit. Andere dienst- of hulpverleners realiseren zich dat ze in de toekomst door moeten met een cliënt bij de hulp voor financiën, de opvoeding, het omgaan met stoornissen of verslavingen en zorgen ervoor dat ze geen opponent worden. Ergernis, compassie en zakelijke afwegingen lopen bij dienst- of hulpverleners soms wonderlijk door elkaar heen.

De professional heeft erkenning nodig die de ontruimde niet geeft

Mensen die het het hardst nodig hebben krijgen soms niet wat ze nodig hebben (Schout, De Jong & Zeelen, 2010). We illustreren dit aan de hand van een casus (zie afbeelding 1):

Een alleenstaande moeder met een jong kind verzwijgt voor de huidige corporatie dat ze uit haar vorige huis is gezet vanwege ernstige vervuiling en betalingsachterstanden. De vorige corporatie bleef met schoonmaakkosten en niet betaalde huurschulden zitten. Toen de medewerker verhuur van de corporatie er later toch achter kwam, reageerde deze met: "[...] dan moet ze het maar bekijken."

Andere hulpverleners uit de betreffende gemeente kregen in een informeel vergadermoment te horen dat mevrouw in kwestie "de boel belazerde". Toen mevrouw vervolgens de deur niet open deed voor de corporatie en later voor een maatschappelijk werker die polshoogte kwam nemen, werd er geen verdere actie ondernomen totdat mevrouw uiteindelijk ontruimd werd. In de paneldiscussie van deze casestudie werd de essentie van deze case als volgt geformuleerd: "De ex-huurder is iemand die moeite heeft om anderen te vertrouwen, [...] terwijl de welwillendheid en vasthoudendheid die ze nodig had, daardoor niet op gang is gekomen."

In alle cases komt dit mechanisme terug: professionals hebben iets nodig dat de huurder/cliënt niet geeft: erkenning en medewerking. Teken van welwillendheid, die de motor vormen voor nieuw contact en vertrouwen, blijven uit. Zonder die erkenning komt de vaste wil om iemand te helpen niet op gang en dat is precies waar het in bemoeizorg op aan komt: ondanks het aanvankelijk uitblijven van erkenning en medewerking, doorgaan met contact maken en vertrouwen winnen. Twee stappen harder lopen voor iemand die bovendien geen dankbaarheid toont, blijkt moeilijk.

Ontbreken van een gezamenlijke inspanning om de ontruiming te voorkomen

Opvallend is dat in de zeven onderzochte cases nergens sprake was van een gezamenlijke doelstelling om de uitzetting te voorkomen. Alle dienst- en hulpverleners streven doelen na, maar van een gezamenlijke doelstelling die gericht is op het succesvol wonen, of op sociaal culturele integratie, is geen sprake. In het onderzoeksmateriaal zijn hiervoor drie ongelijksoortige verklaringen te vinden. Twee ervan zijn hierboven beschreven: (1) cliënten manipuleren, splitsen en shoppen en drijven daarmee een wig tussen de instanties en hulpverleners en (2) hulpverleners en corporatie komen tegenover elkaar te staan omdat hulpverleners solidariseren met cliënten die in een deerniswekkende toestand terecht gekomen zijn. Een derde verklaring is dat (3) integrale hulpverlening moeizaam tot stand komt in een arena van gespecialiseerde professionals (zie ook Schout, De Jong & Zeelen, 2011). Een voorbeeld:

Een gezin met financiële problemen, pedagogische problemen, problemen in de omgang met burens en psychiatrische problemen, heeft de neiging om verlangens op een eisende manier naar voren te brengen. Receptionisten, baliemedewerkers en verschillende hulp- en dienstverleners hebben moeite om zich over hun weerszin heen te zetten en te helpen. Zwart-wit denken, het moeizaam scheiden van hoofd- en bijzaken leidt tot kleine en grotere conflicten. De corporatie heeft bij deze case te maken met schuldhulpverleners, medewerkers van de sociale dienst, maatschappelijk werk en de GGD.

De gevoelens van onmacht bij de corporatie worden versterkt doordat ze niet alleen geen grip kunnen krijgen op dit gezin, maar ook op de relatief grote hoeveelheid instanties en hulpverleners. Niemand in deze case overziet het geheel van activiteiten en doelstellingen waar anderen zich op richten. Bij deze zaak en het merendeel van de andere zaken zie je dat dienst- en hulpverleners zich bij onoverzichtelijke cases terugtrekken binnen hun institutionele grenzen. Dit klinkt als volgt: "Ik kom hier alleen voor de kinderen".

Of in de woorden van een medewerker van de verslavingszorg in een terugblik op een uitzetting van ex-verslaafde die weliswaar niet meer dronk, maar er wel bij de burens in zijn portiek uitlag: "Ik had verder moeten kijken dan alleen zijn verslaving."

Waar deze cliëntsystemen behoefte hebben aan omvattende hulp en iemand die zich opwerpt als eindverantwoordelijke, genereren deze mensen zoveel onmacht dat iedereen zich beperkt tot een deelverantwoordelijkheid. Waar het aan ontbreekt is een gezamenlijk doel om de ontruiming af te wenden en iemand die alle betrokkenen bijeenroept om dat doel te realiseren.

Het spel van hard en zacht

In alle zeven cases komt naar voren dat er vooral van hulpverleners veel gevraagd wordt van hun persoonlijke eigenschappen en van hun methodische competenties. Maar ook dat hun tussenkomst het verschil kan maken tussen ontruiming of succesvol wonen. Van hulpverleners die meerdere keren op huisbezoek gaan en steeds een dichte deur aantreffen wordt een vasthoudendheid en een assertiviteit gevraagd die lang niet alle hulpverleners op kunnen brengen. Een zekere mate van zelfbewustzijn is nodig om ondanks het uitblijven van blijken van waardering, toch door te gaan. Soms hebben cliënten bemoediging nodig, soms kort daarna weer begrenzing, het tonen van empathie moet soms kort daarop afgewisseld worden met confrontatie; de persoon van de hulpverlener en diens cognitieve flexibiliteit speelt een doorslaggevende rol in de hulpverleningsprocessen die vooraf gaan aan dreigende huisontruimingen. Het draait echter niet alleen om de persoon maar ook om methodische competenties als het vermogen om feedback te vragen op de werkrelatie, om door te vragen en als het nodig is met metacommunicatie de werkrelatie opnieuw te bespreken en stem te geven aan vermoedens dat het mis (of goed) gaat. Corporaties zijn sterk afhankelijk van de aan- of afwezigheid van hulpverleners in hun werkgebied die dit kunnen. Preciezer gezegd, zij zijn sterk afhankelijk van een duurzaam samenwerkingsverband van hulp- en dienstverleners die in een vast werkgebied het vermogen ontwikkelen om te pendelen tussen hard en zacht en zo de uitsluiting tegengaan van mensen met een lage aabaarheidsfactor. Met dit laatste worden mensen bedoeld die frauderen, manipuleren, uitspelen, splitsen, die zo weinig empathie en morele ontwikkeling in kunnen brengen, dat ze hulpverleners nodig hebben die hun moreel oordeel op kunnen schorten, die niet meteen oordelen, die hun verontwaardiging (even) opzij kunnen zetten om vervolgens zakelijk, directief, met structuur en toezicht, mensen verder te helpen die slechts de taal begrijpen "what's in it for me?" (zie Broek, 2010, p. 6). Een voorbeeld hiervan:

Zolang u met veel te hoge snelheid door de woonwijk rijdt, zolang uw vrouw zich met de blauwe plekken van huiselijk geweld bij de huisarts meldt, zolang uw burens zo bang voor u zijn dat ze geen klachten indienen bij het meldpunt, zolang u allerlei mensen bij u in laat wonen; zolang zullen we u extra in de gaten houden, zullen we alle mogelijke controles van illegale bewoning en steunfraude uitvoeren, zullen we uw burens regelmatig vragen of ze het nog met u volhouden, desnoods zullen we uw achterlicht dagelijks controleren.

Voorkomen van uitsluiting is dus bepaald niet "soft". In alle zeven onderzochte cases zouden hulpverleners die het vermogen hebben om te pendelen tussen hard en zacht, het verschil hebben kunnen maken.

Opstapeling van problemen in postcodegebieden

De zeven cases die we hebben onderzocht spelen zich af in postcodegebieden met een oververtegenwoordiging van mensen met sociale problemen. Door de opeenstapeling van problemen is het lastig vast te stellen welke determinanten welk probleem veroorzaken. Een voorbeeld:

Mevrouw S. heeft meer dan 9 jaar in een wijk in X gewoond. Ze is gescheiden en woont hier met vier van haar vijf kinderen, kinderen tussen 21 en vijf jaar. De vriend van haar oudste dochter woonde ook bij haar in en de oudste zoon is uit huis. In de straat waar mevrouw S. woont is vaker onenigheid geweest. Het is dan ook een "moeilijk straatje", aldus één van de respondenten. Mevrouw S. is jaren vriendin geweest met haar buurvrouw. Maar toen mevrouw S. weigerde te getuigen in een rechtszaak van de buurvrouw zijn de problemen begonnen. De kinderen begonnen elkaar te treiteren en de ouders en oudere broers en zussen hebben zich hier vervolgens in gemengd. Drie buurvrouwen van mevrouw S. deden verschillende meldingen van overlast bij het bureau overlast van de betreffende gemeente. Volgens sommige respondenten waren dit gefabriceerde meldingen. Op basis van de overlastmeldingen zette de corporatie de procedure tot ontruiming in gang. Niet alleen mevrouw S. ontkende de overlast, maar ook de maatschappelijk werker steunde mevrouw S. hierin. Eén van de respondenten: "Iedereen in de buurt is de hele dag thuis, iedereen zit op elkaars lip."

In deze en drie andere zaken is opvallend dat er visieverschillen bestaan over wat er zich heeft afgespeeld en dat er geen hoor en wederhoor is toegepast. Alle drie situaties zijn complex en onoverzichtelijk. Over wie wanneer iets deed of zei, worden heel verschillende lezingen gegeven. Ook is duidelijk dat er in deze sociaal zwakke postcodes hele sterke coalities bestaan van bureaus die innig met elkaar optrekken, maar ook dat wie daar niet toe behoort, verzeild kan raken in een krachtenveld van roddel en uitstoting. In drie van de onderzochte zaken is er sprake geweest van dat het meldpunt overlast en in het verlengde daarvan de corporatie uiteindelijk de kant kiest van de overlastmelder, terwijl er redenen waren om hoor – en wederhoor toe te passen. Sterker nog, redenen om met buurtbemiddeling of een buurtconferentie actoren aan te zetten om conflicten op te lossen en beelden over elkaar te herstellen.

Alle determinanten in volgorde van impact, verdeeld over micro en mesoniveau, zijn te zien in onderstaande tabel 1.

Tabel 1: Determinanten van huisontruimingen.

Determinanten van huisontruimingen				
micro	Verharding van de verhouding	Uitblijven van erkenning	Ontbreken gezamenlijk plan	Opstapeling van problemen in postcodes
	Overschatten van de competenties van de huurder/cliënt	Smalle taakopvatting, weinig oog voor sociale integratie	Als de huurder/ cliënt ver af staat van 'onself': splitsen, shoppen, manipuleren, liegen, ontkennen, frauderen	Gebrekkige methodische vaardigheden hulpverleners: feedback vragen op de werkrelatie, doorvragen, metacommunicatie, stem geven aan vermoedens, pendelen tussen hard en zacht
meso	Mogelijkheden van drang en dwang benutten in het samenwerkingsverband	De persoon van de hulpverlener: cognitieve flexibiliteit, behoefte aan erkenning, zelfbewustzijn	Aanspreekcultuur in het netwerk van dienst- en hulpverleners	Weinig handelingsruimte professionals
	Gebrekkige regie, geen toewijzing van casemanager			
meso	Verdwijnen van sensoren uit de wijk, minder wijkagenten, buurtmaatschappelijk werkers	Overmatige specialisatie	Ondersteuning is uit, behandeling is in	Breuken in de financiering van ondersteuning bij wonen
	Al dan niet brede taakopvatting van professionals faciliteren	Al dan niet bevorderen van gebiedsgericht werken	Toegankelijkheid, bereikbaarheid, aanklampbaarheid, beschikbaarheid van diensten	Aan- of afwezigheid van cliëntvolgsystemen, registratie

DISCUSSIE EN CONCLUSIE

Bespreking van de bevindingen

Dit artikel vult het werk aan van Van Laere *et al.* (2008) en Pevalin (2009) die vooral aandacht besteden aan de epidemiologie van huisontruiming. Crane *et al.* (2006, p. 164) benadrukken het belang van het identificeren van de stadia die aan een huisontruiming voorafgaan. Ons onderzoek is een poging deze stadia bloot te leggen en het proces te begrijpen dat leidt tot een huisontruiming. De uitkomsten van deze studie vertonen gelijkenis met de stadia van conflictescalatie die Glasl (1999) eerder beschreef. De overeenkomsten zitten vooral in: niet ingeloste onderlinge verwachtingen, verkramping, selectieve aandacht, definiëren of uitvergroten van voldongen feiten, polarisatie, ingraven in het eigen gelijk, vertekende waarneming, het "point of no return", de angst voor gezichtsverlies. Ook de rol van geschreven informatie (brieven en emails) als trigger van nieuwe verwijdering terwijl de nuancerende invloed van de stem of non verbale communicatie ontbreekt, zijn in deze studie en in die van Glasl terug te vinden. In deze studie liggen aanknopingspunten voor alle betrokkenen bij huisontruiming om te investeren in zogenaamde "conflict capability"; het vermogen van organisaties om constructief om te gaan met conflicten (Zapf & Gross, 2001; Mason & Rychard, 2005; Yasmy, 2007). Het vermogen om conflicten te hanteren is vooral belangrijk omdat de niet ingeloste verwachtingen van medewerking, het niet verkrijgen van erkenning, gemakkelijk leidt tot stereotypering. Als mensen niet op ons lijken, dan gaan we bovendien de regels strikter toepassen (Herzfeld, 1993). Uit deze studie valt op te maken dat in het proces een dreigende ontruiming het accent ligt op *juridiseren* en niet op *leren*. Alle zeven onderzochte ontruiming hadden voorkomen kunnen worden en er viel voor de actoren veel te leren. Juist huurders met een beperkte morele en/of cognitieve ontwikkeling hebben reden om geconfronteerd te worden met leerervaringen. Anders gezegd, de huurder die van andermans geld een dure tv koopt in plaats van de corporatie de huur te betalen, moet leren dat hij de verkeerde keuzes maakt en die andere dingen die hij wil – succesvol wonen – in de weg staan. De zoektocht naar feiten om het conflict te winnen, maakt dat actoren ontslagen worden van leeropdrachten, terwijl de actoren de leerervaring nodig hebben om verder te komen. Wat deze studie toevoegt aan wat we weten over het proces en de preventie van huisontruiming is dat de dreigende ontruiming een bron van leren is, en bij kan dragen aan het vermogen om constructief met conflicten om te gaan.

Beperkingen van de studie

Dit onderzoek heeft verschillende beperkingen. Het bereiken van inhoudelijke verzadiging is in dit type onderzoek een indicatie voor methodologische kwaliteit (Guba & Lincoln,

LEREN VAN HUISONTRUIMINGEN

1989). De bedoeling was om met de dataverzameling door te gaan totdat zich geen nieuwe determinanten en mechanismen meer voordeden. Dit is deels gelukt. Zouden we nieuwe casestudies doen, dan vinden we waarschijnlijk nieuwe determinanten en mechanismen, maar de eerste vier uit de resultatenparagraaf zouden we opnieuw aantreffen. We hebben de indruk dat de bevindingen van waarde zijn voor alle huisvestingspraktijken in binnen- en buitenland. De bevindingen kunnen echter niet gezien worden als tijdloze en boven contexten verheven aanwijzingen. De waarde ervan zal afhangen van het al aanwezige vermogen om constructief om te gaan met conflicten en het vermogen om de samenwerking die daarvoor nodig is te realiseren in een vast werkgebied. Nieuw onderzoek zal moeten uitwijzen of de bevindingen inderdaad generaliseerbaar zijn in andere contexten dan die in Noord-Nederland.

TOT BESLUIT

Hoe verlopen huisontruiming? Het proces tot een huisontruiming is veelvormig en complex maar wordt bepaald door onvrede over niet ingeloste verwachtingen, stereotypering, verharding, onmacht, overspecialisatie, blikvernaauwing en gebrekkige samenwerking.

Welke aanwijzingen kunnen uit deze studie afgeleid worden voor de praktijk van verhuurders, dienst- en hulpverleners? Allereerst, institutionaliseer het vermogen om conflicten op constructieve wijze tegemoet te treden. Dit betekent het gevoelig worden voor signalen en voortekenen van escalatie, herkennen van tekenen van verharding van standpunten, het investeren in de-escalerende vaardigheden als metacommunicatie en onderhandelen. De concentratie van mensen met sociale problemen in een buurt kan misschien niet snel worden teruggedrongen, wat wel kan is de eigenaren van problemen ook de eigenaren maken van oplossingen. Dit betekent investeren in buurtbemiddeling en "community conferencing". Ook dat is institutionalisering van het vermogen om conflicten te hanteren. Tot slot is een corporatie op een bijzondere manier afhankelijk van een duurzaam samenwerkingsverband van professionals die het voorkomen van een ontruiming als een integrale opdracht zien en die het "spel van hard en zacht" beheersen.

LITERATUUR

Advisory Group on Forced Evictions (AGFE). (2007). *Finding Solutions to Forced Evictions Worldwide: A priority to Meet the MDGs and Implement the Habitat Agenda*. Nairobi: UN-HABITAT.

- Aedesnet (*n.d.* a). Corporaties zetten opnieuw minder huurders uit huis [Corporations execute less evictions]. Retrieved October 26, 2011 from <http://www.aedesnet.nl/content/artikelen/persberichten/2010/Corporaties-zetten-minder-huurders-uit-huis.xml?pageId=1/>.
- Aedesnet (*n.d.* b). Cijfers over corporaties [Figures on housing corporations]. Retrieved May 4, 2011 from http://www.aedesnet.nl/content/artikelen/achtergrond/unknown/Over_Aedes_Cijfers.xml.
- Archer, M., Bhaskar, R., Collier, A., Lawson, T., & Norrie, A. (1998). *Critical Realism: Essential Readings*. London: Routledge.
- Azuela, A., Dhau, E., & Ortiz, E. (1998). *Evictions and the Right to Housing: Experience from Canada, Chile, the Dominican Republic, South Africa, and South Korea*. Ottawa (Canada): International Development Research Centre.
- Backer, T. E., & Howard, E. A. (2007). Cognitive impairments and the prevention of homelessness: Research and practice review. *The Journal of Primary Prevention, 28*(3–4), 375–388.
- Broek, A. (2010). *De Schaamte Lozen: Een Protocol voor Hulpverlening en Interventies* [The Discharge of Shame: A Protocol for Intervention]. Leiden: Carilexis.
- Bureau Onderzoek en Statistiek Gemeente Groningen (2010). *Dak- en Thuisloos in Groningen. Dak- en Thuislozenmonitor 2003–2009* [Homeless in Groningen. Monitor of Homelessness 2003–2009]. Groningen: Gemeente Groningen.
- Burt, M. R., Pearson, C., & Montgomer, E. A. (2007). Community-wide strategies for preventing homelessness: Recent evidence. *The Journal of Primary Prevention, 28*(3–4), 213–222.
- Cemlyn, S. (2008). Human rights and gypsies and travellers: An exploration of the application of a human rights perspective to social work with a minority community in Britain. *British Journal of Social Work, 38*(1), 153–173.
- Crane, M., & Warnes, A. M. (2000). Evictions and prolonged homelessness. *Housing Studies, 15*(5), 757–773.
- Crane, M., Fu, R., & Warnes, A. M. (2004). *Building Homelessness Prevention Practice: Combining Research Evidence and Professional Knowledge*. Sheffield: University of Sheffield, Sheffield Institute for Studies on Ageing.
- Crane, M., Warnes, A. M., & Fu, R. (2006). Developing homelessness prevention practice: Combining research evidence and professional knowledge. *Health and Social Care in the Community, 14*(2), 156–166.
- Culhane, D. P., Metraux, S., & Byrne, T. (2011). A preventioncentered approach to homelessness assistance: A paradigm shift? *Housing Policy Debate, 21*(2), 295–315.
- Flick, U. (2009). *An Introduction to Qualitative Research* (4th ed.). Thousand Oaks: Sage.

- Glasl, F. (1999). *Confronting Conflict: A First-Aid Kit for Handling Conflict*. Gloucestershire: Howthorn Press.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1989). *Fourth Generation Evaluation*. Newbury Park, CA: SAGE Publications.
- Hartman, C., & Robinson, D. (2003). Evictions: The hidden housing problem. *Housing Policy Debate*, 14(4), 461–501.
- Hellegers, A. P. (1999). Reforming Hud's "one-strike" public housing evictions through tenant participation. *The Journal of Criminal Law and Criminology*, 90(1), 323–362.
- Herzfeld, M. (1993). *The Social Production of Indifference: Exploring the Symbolic Roots of Western Bureaucracy*. Chicago: University of Chicago Press.
- Laere, I. R. Van, Wit, M. A. De, & Klazinga, N. S. (2008). Evaluation of the signalling and referral system for households at risk of eviction in Amsterdam. *Health and Social Care in the Community*, 17(1), 1–8.
- Laere, I. R. Van, Wit, M. A. De, & Klazinga, N. S. (2009). Preventing evictions as a potential public health intervention: Characteristics and social medical risk factors of households at risk in Amsterdam. *Scandinavian Journal of Public Health*, 37(7), 697–705.
- Laere, I. R. De. (2010). *Social Medical Care Before and During Homelessness in Amsterdam*. Amsterdam: University of Amsterdam.
- Leckie, S., & Farha, L. (1999). *Forced Evictions: A manual for Action and Human Rights*. Geneva: Centre on housing rights and evictions (COHRE).
- Mason, S. A., & Rychard, S. (2005). *Conflict Analysis Tools*. Bern: SDC & COPRET.
- Mojtabai, R. (2005). Perceived reasons for loss of housing and continued homelessness among homeless persons with mental illness. *Psychiatric Services*, 56(2), 172–178.
- Padgett, D. K. (2007). There's no place like (a) home: Ontological security among persons with serious mental illness in the United States. *Social Sciences & Medicine*, 64(9), 1925–1936.
- Pevalin, D. J. (2009). Housing repossessions, evictions and common mental illness in the UK: Results from a household panel study. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 63(11), 949–951.
- Phinney, R, Danziger, S, Pollack, H. A., & Seefeldt, K. (2007). Housing instability among current and former welfare recipients. *American Journal of Public Health*, 97(5), 832–837.
- Purdy, S. (2003). "It was tough on everybody": Low-income families and housing hardship in post-World War II Toronto. *Journal of Social History*, 37(2), 457–482.
- Schout, G., Jong, G. de, & Zeelen, J. (2010). Establishing contact and gaining trust: An exploratory study of care avoidance. *Journal of Advanced Nursing*, 66(2), 324–333.

- Schout, G., Jong, G. de, & Zeelen, J. (2011). Beyond care avoidance and care paralysis: Theorizing public mental health care. *Sociology*, 45(4), 665–681.
- Shaw, M. (2004). Housing and public health. *Annual Review of Public Health*, 25, 397–418.
- Shinn, M., Baumohl, J., & Hopper, K. (2001). The prevention of homelessness revisited. *Analyses of Social Issues and Public Policy*, 1(1), 95–127.
- Stel, J. van der (2009). *Psychopathologie: Grondslagen, Determinanten en Mechanismen* [Psychopathology: Foundations, Determinants and Mechanisms]. Amsterdam: Boom.
- Stenberg, S. A., Kareholt, I., & Carroll, E. (1995). The precariously housed and the risk of homelessness: A longitudinal-study of evictions in Sweden in the 1980s. *Acta Sociologica*, 38(2), 151–165.
- Yin, R. K. (2009) *Case Study Research: Design and Methods* (4th ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Zapf, D., & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 497–522.