ombudsman
metropool amsterdam

Aan: Het college van burgemeester en wethouders Amsterdam
Datum: 9 juli 2025
Betreft: Aanbieding rapport 'Als de zorgen boven het hoofd groeien: een onderzoek naar de aanpak van woningvervuiling en hoarding in Amsterdam'

Geacht college van burgemeester en wethouders,

Hierbij ontvangt u het **rapport 'Als de zorgen boven het hoofd groeien'**. Het betreft een onderzoek van de Ombudsman Metropool Amsterdam Munish Ramlal en zijn plaatsvervanger Annemarie Tuzgöl-Broekhoven naar de aanpak van (ernstige) woningvervuiling en hoarding.

Aanleiding en doel van het onderzoek
Het aantal meldingen over woningvervuiling en hoarding neemt – ook internationaal – toe en de problematiek wordt complexer en heftiger. Ernstige woningvervuiling kan leiden tot overlast van stank of ongedierte, gezondheidsrisico's of brandgevaar, voor de bewoner zelf en voor buren, met soms ernstige incidenten als gevolg. Indicatief zijn er in Amsterdam jaarlijks 350 ernstig vervuilde woningen, waar na een handhavingstraject gedwongen moet worden opgeruimd of schoongemaakt. Deze Amsterdammers vormen een kleine groep met specifieke problematiek die enorme impact heeft op meerdere leefgebieden en regelmatig vastloopt in het (overheids)systeem.

Ook de Ombudsman Metropool Amsterdam ontvangt sinds begin 2023 een toenemend aantal signalen van en over mensen die lijden aan woningvervuiling en/of hoarding. De Ombudsman deed daarop in 2023 een vooronderzoek naar de knelpunten waar deze inwoners en professionals tegenaan lopen. De uitkomsten gaven aanleiding om begin 2024 een 'onderzoek uit eigen beweging' te starten. Vanwege personele wisselingen heeft het onderzoek langer geduurd dan gepland. Betrokken partijen zijn hiervan op de hoogte zijn gehouden. Doel van het onderzoek was om *inzicht te krijgen in hoeverre het Amsterdamse beleid en de manier waarop de gemeente, woningcorporaties en hulp- en zorgpartijen dit uitvoeren aansluit op wat de problematiek rond verzamelwoede en woningvervuiling vraagt*. Met documentstudie, casuïstiek en gesprekken met betrokken partijen zijn de ervaringen van inwoners en professionals in beeld gebracht en is bekeken in hoeverre de Amsterdamse aanpak effectief is en effectiever kan worden.

Uitkomsten onderzoek
In 2018 is de Amsterdamse Aanpak Ernstige Woningvervuiling ontwikkeld: een ketensamenwerking, met als doel om ernstig vervuilde of volle woningen zo snel mogelijk (brand)veilig en hygiënisch te maken en overlast te stoppen. Het onderzoek laat zien dat het werkt om deze problematiek in een netwerkaanpak op te pakken. Door de intensieve domeinoverstijgende samenwerking is een integrale aanpak ontstaan. Betrokken partijen ervaren betere samenwerking, meer gedeelde verantwoordelijkheid en een duidelijkere structuur en rolverdeling. Het doel van de aanpak is minder gedwongen opruimingen, door meer passende zorg en ondersteuning. Ook in dit opzicht is de aanpak een succes: het aantal opruimingen is sterk gedaald en daarmee worden traumatische ervaringen, hogere kans op recidive en het verhalen van hoge kosten op bewoners voorkomen.

Tegelijkertijd zien we ook dat de goede intenties van de betrokkenen niet altijd leiden tot het gewenste resultaat. Personeelstekorten, vergrijzing en bezuinigingen scheppen een ingewikkelde context. Ondanks dat de ombudsman hier begrip voor heeft, vindt hij dat er meer gedaan kan worden. Hij ziet dat partijen in complexe casussen te lang 'aanrommelen': er is te weinig voortgang, het ontbreekt aan

regie, zorgaanbieders zijn soms handelingsverlegen of richten zich te veel op de vertrouwensband met de bewoner. Ook ontbreekt het aan bestuurlijke betrokkenheid en druk, waardoor schrijnende situaties onnodig kunnen verergeren, zowel voor de buren als voor de bewoners zelf. In extreme gevallen komen bewoners zelfs op straat terecht, als het door hun problematiek niet lukt om te functioneren in de wijk of binnen een instelling. Het 'systeem' is onvoldoende passend voor deze categorie mensen.

De ombudsman ziet de uitdagingen rond (het aanpakken van) hoarding en woningvervuiling als een 'kanarie in de kolenmijn': dit onderzoek legt een bredere problematiek binnen onze samenleving en ons zorgstelsel bloot. We kunnen dit onderwerp niet los zien van de toenemende eenzaamheid, ambulantisering en bezuinigingen op ambulante hulp (met als gevolg daarvan schaarste in voorzieningen als een verzorgings- of verpleeghuis, een beschermd wonen plek of verslavingskliniek), afgeschaalde bemoeizorg, personeelstekorten, aanbodgerichte zorg en lange wachtlijsten voor hulp bij huishouding, ambulante ondersteuning en specialistische GGZ-hulp. De knelpunten uit dit onderzoek zien we ook terug bij problematiek rondom onbegrepen gedrag en andere (woon)overlast. De conclusies en aanbevelingen uit dit onderzoek zijn daarmee ook relevant voor andere maatschappelijke vraagstukken op het snijvlak van veiligheid en zorg. We verwijzen hierbij naar de brandbrief van de G4-gemeenten uit mei 2025 over personen met onbegrepen en onveilig gedrag.[1]

In het rapport doen wij tien aanbevelingen die onder meer zien op het verbreden van kennis in het veld; het versterken van bemoeizorg; het aanpakken van wachtlijstproblematiek; het faciliteren van 'skeave huse'; en het verbeteren van de ketensamenwerking. Tot slot zien wij, net als betrokken partijen in het veld, meerwaarde in het organiseren van een stadsbrede conferentie over woningvervuiling en hoarding in het najaar van 2025. Graag bieden wij de wethouder Zorg dit rapport bij deze gelegenheid officieel aan.

De Amsterdamse Aanpak Ernstige Woningvervuiling blijft in ontwikkeling. Wij hopen dat dit rapport helpt bij het verder aanscherpen en verbeteren van de aanpak, zodat deze (nog) beter aansluit bij wat de problematiek rondom woningvervuiling en hoarding vraagt.

Graag ontvangen wij binnen drie maanden een schriftelijke reactie op dit rapport en de aanbevelingen. Voor eventuele vragen over deze brief of het rapport kunt u contact opnemen met Alice Sonne (via alice@ombudsmanmetropool.nl).

Met vriendelijke groet,

Munish Ramlal
Ombudsman Metropool Amsterdam

Annemarie Tuzgöl-Broekhoven
plv. Ombudsman Metropool Amsterdam

[1] Lees de volledige brandbrief hier.

Ombudsman Metropool Amsterdam | Tel: 020-625 9999 | info@ombudsmanmetropool.nl
Meer informatie: www.ombudsmanmetropool.nl | Jacob Bontiusplaats 9, 1018 LL Amsterdam