

Handreiking  
*Voorkomen*  
huisuitzettingen



**ER  
OP  
AF**



# Handreiking Voorkomen huisuitzettingen

Inleiding	3
1 De ontruimingszeef	5
2 De praktijk	10
3 Het ontstaan van betalingsachterstanden	16
<b>De ontruimingszeef:</b>	
4 <i>Fase 1:</i> huurachterstand	25
5 <i>Fase 2:</i> de deurwaarder	32
6 <i>Fase 3:</i> het vonnis	41
7 <i>Fase 4:</i> de ontruiming	48
8 <i>Fase 5:</i> na de ontruiming	52
9 Horizonverkenning: hoe verder?	57
<a href="http://www.huisuitzetting.info">www.huisuitzetting.info</a>	63



# Inleiding

***Voor de direct betrokkenen heeft een huisuitzetting ingrijpende gevolgen. Ook de sociaal-maatschappelijke schade van een ontruiming is hoog. Ingrijpen bij dreigende huisuitzettingen is een gerichte manier om dak- en thuisloosheid en andere maatschappelijke problematiek te voorkomen.***

Deze Handreiking biedt inzichten over effectieve preventie en interventie in verschillende fasen bij dreigende huisuitzettingen. De Handreiking kan gebruikt worden als naslagwerk ter onderbouwing en verdere professionalisering van de preventiepraktijk. Eropaf! wil hiermee een bijdrage leveren aan een duurzame afname van het aantal huisuitzettingen vanwege schulden. Deze Handreiking heeft voornamelijk betrekking op de situatie van huurders van woningcorporaties maar is ook bruikbaar voor huurders en verhuurders buiten de sociale huursector.

De informatie in deze Handreiking is geordend aan de hand van de zogeheten ontruimingszeef. Eropaf! ontwikkelde het praktijkmodel van de ontruimingszeef, waarin een aantal fasen onderscheiden worden in het proces dat uiteindelijk tot ontruiming leidt. Gaandeweg wordt de zeef echter een fuik: naarmate de ontruimingsdatum nadert, zien betrokken partijen steeds minder oplossingen en lijkt uitzetting onafwendbaar. Dit geldt voor zowel betrokken (hulpverlenings)instan-

ties als voor de bewoners. Maar in elke fase kan de ontruiming nog worden voorkomen – dat laten we in de deze handreiking zien.

Hoofdstuk 1 bespreekt de ontruimingszeef en de achtergronden van betalingsproblemen. Hoofdstuk 2 belicht aan de hand van een casus wat een dreigende huisuitzetting voor betrokkenen betekent. In hoofdstuk 3 staat preventie en vroegsignalering centraal. De hoofdstukken 4 tot en met 8 belichten de achtereenvolgende fasen van het proces dat tot uitzetting leidt: de huurachterstand, het inschakelen van de deurwaarder, de gang naar de rechter, het ontruimingsvonnis, de daadwerkelijke ontruiming en de periode daarna. We sluiten af met een essay waarin we aandacht besteden aan creatieve, succesvolle en innovatieve manieren om huisuitzettingen te voorkomen. De voorbeelden van huurders die we in de tekst aanhalen, zijn afkomstig uit de praktijk van ons meldpunt [www.huisuitzetting.info](http://www.huisuitzetting.info): dit zijn fragmenten uit mails die mensen ons stuurden over hun situatie. De fragmenten zijn geanonimiseerd en nauwkeurig geredigeerd. In de tekst noemen we ook meerdere voorbeelden van projecten gericht op het voorkomen van huisuitzettingen. We bieden een overzicht van uiteenlopende projecten uit verschillende delen van het land, maar dit overzicht is allerminst volledig. De meeste onderzoeksverslagen en andere literatuur waar we in deze Handreiking naar verwijzen, zijn te downloaden via onze website.

Er is ook een digitale versie van deze handreiking met daarin meer voorbeelden van succesvolle initiatieven, relevant onderzoek en links naar informatie. De digitale versie blijven we regelmatig actualiseren. Bijdragen zijn welkom! We hopen dat de digitale Handreiking zo uitgroeit tot een actuele en bruikbare kennisbank. De digitale versie is te vinden op [www.huisuitzetting.info](http://www.huisuitzetting.info).

Deze Handreiking biedt geen blauwdruk van hoe het moet, maar geeft voorbeelden van hoe het kan. We hopen dat de Handreiking zal inspireren, door de projecten die we bespreken, de inzichten van geïnterviewde professionals en door de aandacht die we besteden aan de leefwereld van betrokken huurders. We hopen zo een bijdrage te leveren aan de verbetering van de positie van bewoners in kwetsbare omstandigheden.

### **Stichting Eropaf!**

*We hebben een aantal professionals geïnterviewd op het gebied van huurschuld en huisuitzettingen uit praktijk, wetenschap en beleid. In de hoofdstukken zijn korte verslagen van deze interviews opgenomen. De geïnterviewden zijn achtereenvolgens:*

**Jan Siebols**, projectleider 'Vroeg Eropaf' bij de dienst Werk en Inkomen, Gemeente Amsterdam.

**Peter Nieuwenhuizen**, afdelingshoofd debiteurenbeheer Eigen Haard, woningcorporatie Amsterdam.

**André Moerman**, afdelingsmanager sociaal raadslieden en schuldhulpverlening, Rijnstad Arnhem en initiatiefnemer van [www.schuldinfo.nl](http://www.schuldinfo.nl), juridische informatie voor hulpverleners.

**Gert Schout**, lector Competentieontwikkeling in de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg, Academie voor Verpleegkunde aan de Hanzehogeschool Groningen

**Judith Wolf**, hoogleraar Maatschappelijke Zorg en hoofd onderzoekscentrum Maatschappelijke Zorg bij UMC St.Radboud.

**Lia van Doorn**, lector Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening aan de faculteit Maatschappij en Recht, Hogeschool Utrecht

**Monique Bontje**, regiomanager Amsterdam e.o., Eigen Kracht Centrale

1) U kunt ook bijdragen aan de digitale Handreiking! Kent u een relevant project of publicatie, gerelateerd aan het voorkomen van huisuitzettingen, neem dan contact met ons op via [Info@huisuitzetting.info](mailto:Info@huisuitzetting.info)



# 1 De ontruimingszeef

***Na een periode van afname neemt het aantal uitzettingen weer toe. In 2012 werden 6750 huishoudens hun huurhuis uitgezet – tien procent meer dan in 2011. In de jaren daarvoor nam het aantal uitzettingen gestaag af: van 5969 in 2006 tot 4616 in 2010. Deze cijfers zijn afkomstig van Aedes, de koepel van woningcorporaties, waarbij de meeste sociale verhuurders zijn aangesloten. Bij ruim driekwart van de uitzettingen is huurachterstand de oorzaak. Andere redenen voor uitzetting zijn wietteelt, illegale onderhuur of het veroorzaken van overlast.***

Gegevens over huisuitzettingen in de particuliere sector – waaronder ook kamerverhuur, particuliere pensions, onderhuur - zijn helaas niet voorhanden. We weten wel dat steeds meer mensen met een koopwoning moeite

hebben met het betalen van de hypotheeklasten. Het aantal gedwongen verkopen neemt langzaam maar zeker toe. De hypotheek is vaak hoger dan de actuele verkoopwaarde van het huis, wat betekent dat de voormalig eigenaren met een restschuld blijven zitten<sup>1</sup>.

Steeds meer huishoudens bevinden zich in een problematische financiële situatie. Eén op de vier Nederlanders had in 2012 meerdere (lichte) betalingsachterstanden en veertig procent van de huishoudens heeft onvoldoende buffer om financiële tegenslagen op te kunnen vangen (NIBUD). In veel huishoudens is het evenwicht tussen inkomsten en uitgaven broos en kan dit betrekkelijk snel uit balans raken. Nieuwe groepen kloppen aan bij de schuldhulpverlening; steeds meer mensen met inkomen uit arbeid, onder wie mensen met een redelijk tot goed salaris. Het blijkt

vaak niet alleen te gaan om de hoeveelheid geld die iemand heeft, maar ook om hoe mensen met dat geld zijn omgegaan. Tot voor kort waren ernstige financiële problemen meestal het signaal dat 'er meer aan de hand was'. Nader beschouwd bleek er dan vaak sprake van (koop)verslaving, psychische of psychiatrische problemen, verstandelijke beperkingen, weinig sociaal-maatschappelijke redzaamheid of het ontbreken van financieel inzicht. Bedreigende schulden waren zo lange tijd een signaal van meer of andere problematiek op verschillende levensterreinen. Tegenwoordig is dit relatief minder vaak het geval. We kunnen zelfs voorzichtig spreken van een

*Begin 2006 lanceerde het Rijk in samenwerking met de vier grote steden het zogeheten Plan van Aanpak Maatschappelijke opvang. Dit plan is bedoeld om de situatie van dak- en thuislozen te verbeteren en tegelijkertijd de overlast die zij veroorzaken terug te dringen. Een van de hoofddoelstellingen van dit plan is een structurele daling van het aantal huissuitzettingen (Plan van aanpak maatschappelijke opvang, 2006). De kwantitatieve doelstellingen lijken te zijn behaald: in Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht vonden in 2010 zo'n dertig procent minder huissuitzettingen plaats dan in 2005. Deze afname hangt voor een groot deel samen met het strengere incassobeleid van woningbouwverenigingen, het vroegtijdig treffen van betalingsregelingen en het voeren van een 'tweede kans beleid', waarbij een regeling wordt getroffen met huurders voor wie de rechter een ontruimingsvonnis uitsprak. Ook de zogeheten 'achter de voordeur' aanpak heeft bijgedragen aan de afname.*

omgekeerde trend: doordat mensen in financiële problemen raken en daardoor hun huis (dreigen te) verliezen, komen zij ook sociaal in de problemen. Sociale netwerken gaan kapot, kinderen verliezen hun vertrouwde omgeving, een andere woning vinden is heel moeilijk en mensen worden afhankelijk van hulp van vrienden en bekenden of van hulpverlening.

Behaalde resultaten uit het verleden bieden geen garanties voor de toekomst: na een daling tussen 2005 en 2010 neemt vanaf 2011 het aantal huissuitzettingen weer toe. De oorzaken hiervan zijn moeilijk aan te geven. Het hangt voor een deel samen met de economische crisis, waardoor meer mensen lage, onzekere en onregelmatige inkomens hebben. Ook huurverhogingen en lagere woonkostentoeslag zijn van invloed. Lange wachttijden bij het aanvragen van uitkeringen, woonkostentoeslag en/of schuldhulpverlening dragen bij aan de groeiende schuldenproblematiek. Ook

*Binnen Europa bestaan er verschillende termijnen waarin bij huurachterstand huissuitzetting kan volgen. In Nederland beslaat deze gemiddeld zes maanden. In Zweden is dit drie maanden en vaak zelfs korter. De achterliggende gedachte is dat het niet goed is om mensen lang in een slepende procedure te laten zitten, die vaak toch in uitzetting resulteert. Ook kan de huurachterstand niet enorm oplopen waardoor er een grotere kans bestaat op het alsnog aflossen van de huurschuld. Door de strenge huurbescherming van Duitse huurders kan in Duitsland de tijd tussen de eerste huurachterstand en uitzetting oplopen tot wel vijftien maanden.<sup>2</sup>*



de complexiteit van wet- en regelgeving speelt een rol. Al deze ontwikkelingen leiden er toe dat steeds meer mensen moeite krijgen met het tijdig betalen van hun woonlasten.

## De ontruimingszeef

De ontruimingszeef ordent het proces dat uiteindelijk tot ontruiming leidt in zes fasen. Elke fase biedt aanknopingspunten voor een oplossing. Tot op de dag van de aangezegde ontruiming kan een huisuitzetting worden af-

gewend. Als de zeef goed werkt, worden er in elke fase huurders uitgezeefd en wordt ontruiming voorkomen. De ervaring leert echter dat deze zeef gaandeweg steeds meer gaat lijken op een fuik: naarmate de ontruiming nadert, zien betrokken partijen steeds minder oplossingen en lijkt ontruiming onafwendbaar. Dit geldt voor zowel verhuurders, deurwaarders, (hulpverlenings-)instanties als bewoners. De bewoner voor wie uitzetting dreigt, krijgt regelmatig het gevoel klem te zitten; naar zijn

# De ontruimingszeef

## Ontruiming wegens huurachterstand

### **Fase 1: huurachterstand**

*Er ontstaat huurachterstand. De verhuurder probeert de huur alsnog te innen, bijvoorbeeld door het voorstellen van een betalingsregeling.*

### **Fase 2: deurwaarder /incassobureau**

*Als het niet lukt om de achterstand in te lopen of een betalingsregeling te treffen, draagt de verhuurder het dossier ter incasso over aan de deurwaarder of een incassobureau.*

### **Fase 3. het vonnis**

*Als er geen betalingsregeling tot stand komt vordert de deurwaarder (meestal) namens de verhuurder ontbinding van de huurovereenkomst bij de kantonrechter. De huurder ontvangt een dagvaarding om ter zitting te verschijnen.*

### **Fase 4. na het vonnis**

*De deurwaarder zal de huurder mededeling doen van het vonnis. Dit 'Exploot van Kennisgeving' (EvK)<sup>3</sup> gaat ook naar de gemeente.*

*Een dergelijk exploit betekent dat de huurder op genoemde datum en tijdstip de woning dient te hebben verlaten. De woning moet leeg opgeleverd worden. Van uitvoering van het vonnis kan worden afgezien als de schulden worden voldaan of geregeld.*

### **Fase 5. huisuitzetting**

*Als bemoeienissen in voorgaande fasen niet tot een betalingsregeling, aflossing van de huurschuld of vrijwillige ontruiming van de woning leiden, volgt uitvoering van het vonnis: huisuitzetting. Een moratorium kan de ontruiming nog stuiten.*

### **Fase 6. na de huisuitzetting**

*Huisuitzetting is een belangrijke route naar dakloosheid. Lang niet alle uitgezette huurders belanden direct op straat of in de maatschappelijke opvang: sommigen vinden tijdelijk onderdak bij familie of vrienden. Anderen vinden een nieuwe woning, vaak in de particuliere sector.*

verhaal wordt niet geluisterd of het wordt niet gehoord. Hij zit gevangen in de fuik.

In het proces dat uiteindelijk tot uitzetting leidt, zijn – naast de huurder - meerdere instanties betrokken. Aanvankelijk is dit voornamelijk de woningcorporatie, die de deurwaarder inschakelt en in een latere fase ook de rechter. Daarnaast zijn vaak ook het maatschappelijk werk, het lokale zorgnetwerk en soms de politie en mogelijk schuldhulpverlening betrokken. De betrokkenheid van meerdere partijen maakt het hele proces soms behoorlijk ingewikkeld.

Veel gemeenten hebben afspraken om huisuitzettingen te voorkomen vastgelegd in een convenant met de betrokken partijen (vaak corporaties, maatschappelijk werk en schuldhulpverlening). Deze convenanten verschillen inhoudelijk sterk. Sommige convenanten bevatten uitgewerkte afspraken, meetbare doelstellingen en duidelijke taakomschrijvingen. Andere zijn in veel algemenere termen opgesteld. In de digitale versie van deze handreiking zijn links te vinden naar convenanten uit onder meer Amsterdam, Utrecht, Katwijk, Oosterhout, Arnhem en Rotterdam.

*“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”*

## Complexe problemen

Zelden ligt er één probleem ten grondslag aan een (dreigende) huisuitzetting. Een huurschuld staat vaak niet op zichzelf, meestal zijn er ook andere betalingsachterstanden. Soms is er sprake van complexe problemen op meerdere levensterreinen. Financiële problematiek blijkt in veel gevallen samen te hangen met psychische en lichamelijke problemen. Het is lastig om oorzaak en gevolg te ontrafelen: dragen financiële problemen en dreigende huisuitzetting bij aan het ontstaan of verergeren van psychische problemen of andersom? Het is aannemelijk dat een deel van schooluitval en ziekteverzuim samenhangt met financiële problemen.

Geldzorgen en een dreigende huisuitzetting kunnen herstel van lichamelijke, geestelijke en sociale problemen in de weg staan. Het is niet voor niets dat de Inspectie van Gezondheidszorg (sinds 2007) het aantal huisuitzettingen (het aantal afgegeven EvK's- exploit tot een huisuitzetting) als indicator hanteert om risicogroepen voor de openbare geestelijke gezondheidszorg op te sporen. Huisuitzettingen lossen zelden iets op, integendeel: ze maken de situatie voor betrokkenen erger.

## Er is winst te behalen ...

Investeren in voorkomen van uitzettingen betekent winst voor alle betrokken partijen. De gemiddelde kosten van een huisuitzetting bedragen tussen de € 5000 en € 9000. Deze kosten omvatten onder andere deurwaarderskosten, gerechtskosten, de feitelijke uitzetting, afvoer en/of opslag van de boedel, weer verhuurklaar maken van de woning en gedeelde huurinkomsten. De kosten van uitzetting komen in principe voor rekening van de huurder, maar vaak kan zij of hij dit niet betalen. Dit betekent dat de schulden enorm

oplopen. Zolang de huurder de kosten niet betaalt, draait de verhuurder voor alle kosten op. Onderzoekers van de Hogeschool Utrecht en Regioplan onderzochten vijf gemeenten, waar ruim zeshonderd huisuitzettingen werden voorkomen, mede door de inzet van schuldhulpverlening. Hiermee werd gemiddeld € 390.000 per 100.000 inwoners bespaard. Betalingsproblemen kunnen door effectieve inzet van schuldhulpverlening worden opgelost, wat uiteindelijk resulteert in een afname van betalingsregelingen. De baten hiervan blijken rond de € 9.000 euro per 100.000 inwoners te liggen.<sup>4</sup>

Specifiek beleid ten aanzien van het voorkomen van huisuitzettingen loont. Het aanpakken van schulden en financiële problemen voorkomt dat huurders (dieper) in de problemen komen. In de rest van deze Handreiking gaan we dieper in op het proces dat leidt tot uitzetting en op manieren om deze te voorkomen.

*De Gemeente Oosterhout constateerde “dat bij problematische schulden het hulpverleningstraject complexer is en voor de gemeente duurder” (Beleidsplan Gemeentelijke Schuldhulpverlening Oosterhout 2012-2015: p. 17). De gemeente heeft hiertoe een laagdrempelig inloopspreekuur opgezet, waar ook corporaties hun huurders met beginnende betalingsachterstand naar kunnen verwijzen. Mensen met financiële problemen worden hierdoor eerder bereikt en ondersteund, waardoor vaker voorkomen wordt dat er problematische schulden ontstaan.*

#### Verder lezen:

[www.schuldinfo.nl](http://www.schuldinfo.nl)

[www.rechttopschuldhulpverlening.nl](http://www.rechttopschuldhulpverlening.nl) met wetteksten

[www.wijzeringeldzaken.nl](http://www.wijzeringeldzaken.nl)

1) zie artikel Akkermans en Van den Heuvel (2013). In: Sociaal Bestek, Nieuwe groep schuldenaren vergt nieuwe aanpak. Download via [www.eropaf.org](http://www.eropaf.org)

2) Stenberg, Van Doorn en Gerull (2011). Locked out in Europe: a comparative Analysis of Evictions Due to Rent Arrears in Germany, the Netherlands and Sweden. In: Journal Homelessness.

3) Exploit van Kennisgeving: mededeling van de deurwaarder dat tot ontruiming van de woning wordt overgegaan. Deze mededeling wordt gedaan nadat de kantonrechter in een vonnis heeft uitgesproken dat de huurovereenkomst ontbonden mag worden. De deurwaarder is verplicht dit aan de gemeente mede te delen. Dit EvK wordt, afhankelijk van het moment van uitspraak van de kantonrechter, tussen drie dagen en vier weken voor de daadwerkelijke ontruiming aan de gemeente verstuurd.

4) Geuns, van e.a. (2011). Schuldhulpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening.



# 2

## De praktijk

*Dit hoofdstuk is opgebouwd rond het praktijkverhaal van mevrouw T, inwonster van een grote stad. Zij beschrijft hoe zij langzaam maar zeker steeds dieper in de fuik terecht komt. Hoewel zij uit alle macht probeert haar situatie te verande-*

*ren lukt haar dit niet. Een schuldige is hier niet voor aan te wijzen. Dat is te simpel. Het risico bestaat dat dit verhaal alsnog eindigt met een huisuitzetting. Op dit moment spartelt mevrouw T. nog steeds in het laatste compartiment van de fuik. Dat is al ruim een jaar het geval.*

### Het verhaal van mevrouw T.

*“Het is precies een jaar geleden dat ik bij de instelling voor maatschappelijke dienstverlening binnenstapte en naar mevrouw E. vroeg. Ik kreeg een herinnering over twee maanden huurachterstand maar wist maar van één maand. Van de tweede maand heb ik nooit een herinnering gekregen. Mevrouw E. was op vakantie. Na twee weken ben ik gaan bellen. Ik werk in de thuiszorg en tussen twee klanten in had ik daar even tijd voor. Helaas kreeg ik de voicemail want het was lunchtijd. Ik verzocht of mevrouw E. mij terug wilde bellen. Ik heb haar nooit meer gesproken of gezien. Ik was een middag vrij en in de buurt van de maatschappelijke dienstverlening. Er zat niemand achter het loket maar ik was zo kwaad dat ik iemand heb laten halen. Ik heb alles uitgelegd: ik zit met schulden die oplopen en ik probeer al anderhalve maand contact te krijgen. Ik wil nu gewoon geholpen worden!”*

## www.huisuitzetting.info

In de dagelijkse praktijk van ons meldpunt merken wij dat de verbinding tussen huurder en verhuurder of tussen huurder en hulpverlening niet altijd tot stand komt. Zowel medewerkers van verhuurders als hulpverleners hebben vaak de neiging zich vooral als ‘functionarissen’ op te stellen. Zij doen lang niet altijd moeite om contact te maken. Waarbij wij menen dat contact wederkerig is en dat beide kanten proberen om elkaar (beter) te begrijpen.

Mensen met problematische huurschulden voelen zich vaak niet gehoord. Niet door de vertegenwoordigers van hun verhuurder en niet door de dienst- en/of hulpverleners tot wie zij zich in hun nood wenden. We maken geregeld mee dat mensen zich via internet bij ons melden, dat wij ze bellen, naar hun verhaal luisteren (‘wat is er aan de hand?’ is de standaardvraag) en dat mensen aan het eind van het gesprek verzuchten dat ze al blij zijn dat er eindelijk eens iemand naar hun verhaal luisterde. Veel incassomedewerkers, hulpen/of dienstverleners zullen van zichzelf denken dat zij met aandacht naar mensen luisteren. Maar dit wordt dus vaak anders beleefd.

Aan de kant van de verhuurder, het incassobedrijf of de deurwaarder bestaat vaak de indruk dat een huurder wel kan maar niet wil. Tegelijkertijd heeft de huurder vaak het gevoel dat de verhuurder geen enkel begrip heeft voor de penibele situatie waarin hij/zij zich bevindt. Vanwege de complexiteit lukt het huurders lang niet altijd om hun problemen goed uit te leggen. Hun ingewikkelde verhalen komen al snel onaannemelijk over.

In de praktijk blijkt het moeilijk om de kloof tussen systeem- en leefwereld te overbrug-

*“Mevrouw E. zou van afdeling zijn veranderd en zou me daarom nooit hebben teruggebeld. Ik kon een afspraak maken bij het maatschappelijk werk. Zij vond de toestand ernstig genoeg om een snelle afspraak te maken bij de schuldhulpverlening. Ik meldde mij aan bij Bureau Schuldhulp en pas tien dagen later was de eerste afspraak met mevrouw K. en een assistent mevrouw O. Het eerste gesprek was een budgetgesprek.*

*Ik moest van alles meenemen: loonstroken van de laatste drie maanden, beschikkingen van huurtoeslag en zorgtoeslag, beschikking heffingskorting, huurspecificatie, ziektekostenverzekering, legitimatie en bankafschriften van twee maanden. En ik kreeg een brief die ik naar de schuldeisers kon versturen. Ik had ook een schuld bij de ziektekostenverzekeraar, de belasting en op mijn betaalrekening. Ik kon 1000 euro rood staan, maar omdat ik een paar maanden geen positief saldo had, werd mijn rekening geblokkeerd. Ik verdien nu een salaris rond de 1100 euro maar was eerder voor een maand half uitbetaald (800 euro) door de winkel waar ik werkte. De winkel ging namelijk twee weken dicht.*

*Ik heb gesolliciteerd in de zorg waar ik meteen ben aangenomen. Ik had dus een nieuwe baan, maar daar moet je een klantenkring opbouwen dus heb je geen volledig salaris. Een maand later had ik min of meer weer een normaal salaris, maar de bank had mijn rekening geblokkeerd. Ik opende een nieuwe bankrekening. Ik moest het nieuwe rekeningnummer ook doorgeven aan de belasting voor mijn toeslagen. Je krijgt dan verschillende brieven om dat te bevestigen en ja hoor, de toeslagen werden op de andere rekening gestort, in het “rode gat”, en ik kon er niet meer bij. Ik moest mijn vaste lasten in tweeën betalen want anders kon ik geen boodschappen doen. De huur betaalde ik meestal als de toeslagen binnen waren, nu liep ik dus weer een maand huurschuld op.”*

gen. Ook hulpverleners krijgen hier vaak moeilijk grip op. Dat komt omdat zij zich vereenzelvigen met de systeemwereld (bijvoorbeeld omdat ze deel uitmaken van een 'laatste kans netwerk') of juist met de leefwereld van hun cliënt en dan de systeemwereld (inclusief verhuurder) als 'de vijand' gaan zien. Vaak zijn corporatiemedewerkers er oprecht van overtuigd dat zij 'er alles aan gedaan hebben' om de uitzetting te voorkomen. Ook de betrokken huurders denken dit van zichzelf. Toch stuiten wij geregeld op een - helaas soms onoverbrugbare - kloof van wederzijds onbegrip.

*"Toen ik eenmaal bij de schuldhulp binnen was kreeg ik een lijst met opdrachten waar ik aan moest voldoen: geen nieuwe schulden maken, vaste lasten betalen, geen kredieten ophogen of op afbetaling kopen. Ik moest dat elke maand bewijzen. Mevrouw O. wilde dat ik dat elke eerste van de maand deed. Anders hielp ze me niet. Ik kreeg haar met veel pijn en moeite aan de telefoon, heb wel middagen gebeld en kreeg alleen voicemail. Ik heb haar na dat eerste gesprek in oktober ook niet meer gezien. Als ik de bewijzen (bankafschriften) moest inleveren gaf ik ze af of deed deze, als er weer eens niemand was, in de brievenbus. Uiteindelijk was ze - maanden later - tevreden, ik moest eerst naar budgetbeheer. Ook daar moest ik van alles inleveren: alle inkomsten en uitgaven met specificaties. Via budgetbeheer werd een rekening geopend voor de vaste lasten en ik krijg leefgeld. Het was een opsteker voor mij dat mijn eigen gehanteerde budget klopte met het budgetplan."*

Bij ons meldpunt krijgen wij meldingen van mensen die verstrikt zijn geraakt in het bureaucratische systeem en die geen idee meer hebben hoe ze deze knoop nog kunnen ontwarren. Met veel moeite en druk lukt het ons vaak dan nog wel om de aansluiting tussen maatschappelijke dienstverlening en/of schuldhulp en de betreffende persoon weer tot stand te brengen. Maar soms lukt dit ook niet, vooral in hele complexe situaties. Wij treffen regelmatig mensen die zich in complete wanhoop tot ons wenden. Zij hebben al niet het gevoel hun verhaal ergens kwijt te kunnen, laat staan dat ze zich begrepen voelen. Ze lopen tegen een muur van wantrouwen en onbegrip!

Hulpverleners, medewerkers van woningcorporaties, GGD, politie en andere betrokkenen kennen elkaar omdat zij samenwerken in bijvoorbeeld regie-overleggen, keten-samenwerkingen of rondom laatste kans beleid. Bijna altijd vertrouwen zij er blindelings op dat hetgeen zij elkaar vertellen de (enige) werkelijkheid is. De mensen om wie het gaat worden voor deze overleggen zelden of nooit uitgenodigd; veel professionals vinden dat (nog) helemaal niet gewenst. Vaak beleven de mensen om wie het gaat de werkelijkheid heel anders, maar daar heeft de systeemwereld dan geen oog (of oor) meer voor.

Dat professionals in overlegstructuren proberen hun systeemwerklijkheden op elkaar af te stemmen is best goed, maar dat zij hun gedeelde professionele werkelijkheid vanzelfsprekend als de echte en enige werkelijkheid aanvaarden brengt grote risico's met zich, onder andere op het ontwikkelen van een tunnelvisie. Veel professionals zijn bang om door collega's binnen de overlegstructuur als wantrouwend te worden gezien en dat het stellen van vragen ten koste zal gaan van de goede samenwerkingsrelatie.....

*“De maand erna kreeg ik een brief van mevrouw K., alle gevraagde gegevens waren ingeleverd. Er waren problemen met de specificatie van de huurtoeslag geweest, die had ik opnieuw moeten opvragen. Dat heb ik telefonisch gedaan. Binnen 6 weken zou ik dat hebben. Na 7 weken ben ik maar eens naar de Belastingdienst toegegaan en toen bleek dat zij dat zo voor me konden uitdraaien. Dat wist Schuldhulp ook niet en ze waren erg blij met mijn tip! Maar er waren wel weer 7 weken voorbij!*

*In april kreeg ik voor het eerst leefgeld en mevrouw K. heeft alle schulden doorgestuurd naar de Kredietbank. Toen moest ik ineens weer een BKR toetsing opvragen van de Kredietbank, er was een verandering gekomen ten opzichte van de eerste BKR van november. Weer wachten. Ik dacht dat er nu wel rust zou komen, want de vaste lasten werden betaald en ik kreeg elke week keurig mijn leefgeld.*

*Niets is minder waar. Ik sta nu op het punt om mijn huis uit gezet te worden. Er kwam een dagvaarding en ik ben inmiddels veroordeeld. Ik heb huurschuld, maar omdat alles nu bij de GKA ligt heb ik een maand uitstel gekregen.”*

Als wij op verschillende belevingen van dezelfde werkelijkheid stuiten moeten wij vaak praten als Brugman voordat iemand uit de systeemwereld de moeite wil nemen om echt naar het verhaal van de betrokkenen zelf te luisteren. Het is geen uitzondering dat incasomedewerkers weliswaar met huurders belten, maar dat zij een monoloog afsteken over wat er had gemoeten en hoe het zou moeten en dat er vervolgens eenzijdig niet-realistische betaaleisen worden gesteld die in een later

stadium afspraken worden genoemd. Zodat de huurder die deze opgelegde betaaleisen niet kan nakomen zich een paar maanden later ‘niet aan de afspraken heeft gehouden’ waardoor de ‘maat voor ons nu echt vol is’, ‘want we hebben er echt alles aan gedaan’. Hoe het komt dat mensen vaak het gevoel hebben dat niemand echt naar hen luistert? Veel organisaties werken volgens erg strakke protocollen, productie-afspraken en richtlijnen waarin weinig ruimte is voor het maken van ‘contact’. Er is te weinig tijd om naar het verhaal te luisteren van degene die in problemen is geraakt.

In hun artikel ‘Leren van huisontzettingen’<sup>2</sup> schetsen Gert Schout en Gideon de Jong het proces dat leidt tot huisuitzetting (wegens huurschuld). Ze analyseren zeven cases met als leidende vraag: hoe is het proces tot aan ontruiming gelopen, en hoe had het kunnen lopen? Ze signaleren een geleidelijke

*“Ik ben aan het eind van mijn latijn. Ik heb een jaar geleden om hulp gevraagd. Heb uiteindelijk hulp gekregen, na twee maanden, dacht ik! Ik heb altijd alles ingeleverd en gedaan wat zij wilden. Zij hebben voor mijn gevoel niets voor mij gedaan. Mevrouw O. wilde niet dat ik betalingsregelingen trof wat achteraf wel degelijk mogelijk bleek. Doordat zij mij elke keer dit soort “raad” gaf ben ik verder van huis en is de schuld door alle deurwaarderskosten veel hoger. Ook de diverse telefoontjes naar de deurwaarders om ze op de hoogte te houden van de stand van zaken zijn niet goed voor je zelfvertrouwen! Je wordt behandeld als een crimineel...het is uw schuld dus wij wachten niet langer!”*

verharding in de relatie tussen huurder en verhuurder, waarbij deze uiteindelijk elkaars opposanten worden. Deze verschuiving wordt onomkeerbaar als de huurder in de ogen van de verhuurder de dreigende ontruiming aan zichzelf te wijten heeft. Dit proces gaat sneller wanneer de huurder zich volgens de corporatie eisend of verwijtend opstelt en de verantwoordelijkheid buiten zichzelf legt. Dan neemt de bereidheid tot het tonen van begrip snel af. Schout en de Jong hebben ook oog voor de lastige positie waarin professionals zich bevinden: ze staan voor de moeilijke opgave over hun eigen schaduw heen te stappen. Er wordt veel gevraagd van hun persoonlijke eigenschappen en competenties. Professionals hebben ook behoefte aan erkenning en medewerking, maar juist deze huurders zijn daar niet scheutig mee. Ze komen mensen tegen die niet altijd op bemoeienis zitten te wachten, weinig verantwoordelijkheid voor hun situatie nemen, onhandige (financiële) beslissingen nemen, weinig inzicht tonen, afspraken niet nakomen en de verantwoordelijkheid afschuiven. Dergelijk gedrag bevordert echter wel de omslag van iemand 'die we willen helpen' naar opponent. Gaandeweg komen ook de doelstellingen van betrokken dienst- en hulpverleners verder uiteen te liggen. Cliëntsystemen hebben behoefte aan omvattende hulp, maar professionals nemen deelverantwoordelijkheid op hun eigen terrein en hebben de neiging om zich bij ingewikkelde casussen binnen hun institutionele grenzen te verschansen. Hier is een generalist nodig, iemand die de regie en eindverantwoordelijkheid neemt, een 'breekijzer' die de impasse aan beide kanten kan doorbreken. Schout en de Jong zien een oplossing in het institutionaliseren van het vermogen om conflicten op constructieve wijze tegemoet te

*“Ja, het is mijn schuld! Ik heb vorig jaar een verkeerde beslissing genomen. Ik heb wel meteen aan de bel getrokken. Dat was voor mij een enorme stap, bekennen dat ik schulden heb en er zelf niet meer uit kan komen. Voor mijn gevoel ben ik zo in de steek gelaten, je wordt niet teruggebeld, je krijgt advies als bijvoorbeeld de belastingtelefoon bellen terwijl je er naar toe moet gaan, je loopt toeslagen tot twee keer toe mis doordat de belastingdienst toestemming wil hebben. Ik heb honger gehad omdat ik geen geld voor boodschappen meer had omdat ik per se de eerste van de maand de vaste lasten betaald moest hebben.”*

treden. Dit betekent alert zijn op voortekenen van escalatie en het investeren in de-escalerende vaardigheden (metacommunicatie en onderhandelen). Daarbij moet de mogelijkheid worden geboden dat de huurder zijn gedrag verandert en kan leren uit de situatie. De huurder die een onverwachte financiële meevaller direct uitgeeft in plaats van de corporatie de huur te betalen, moet leren dat hij onverstandige en onhandige keuzes maakt die een oplossing van zijn problemen in de weg staan. In plaats van dat dit gedrag (door dienst- en hulpverleners) wordt benoemd als een weigering tot medewerking of zelfs bedrog, zou er een opening moeten zijn om hier lering uit te trekken. Immers, huurders hebben dergelijke leerervaring nodig om verder te kunnen komen.

Onze wet- en regelgeving wordt in hoog tempo ingewikkelder en repressiever. Vooral mensen die afhankelijk zijn van instanties en instellingen hebben hier heel veel last van. Wie bijvoorbeeld een vergissing begaat in de



*“Ik ben zo kwaad en verdrietig en bang. Zeker van schuldhulp is er weinig empathie. Het is niet hun huis, hun schulden, ze bemiddelen alleen?! Vorige week was de rechtszaak. Mevrouw K. heeft een betalingsvoorstel gedaan aan de deurwaarder. Ik ben maar weer gaan bellen want ik wilde graag weten of de deurwaarder akkoord was gegaan. Ik heb ingesproken maar werd niet gebeld. Woensdag heb ik naar het spreekuur gebeld en opnieuw gevraagd naar mevrouw K. Donderdag heb ik haar eindelijk gesproken. De deurwaarder heeft nog niet gereageerd? Zij zou hun bellen en dus werd ik vrijdag gebeld... ik moet nu de dagvaarding en de uitspraak bij de instelling voor maatschappelijke dienstverlening brengen en ben niets wijzer. We zijn twee van de vier weken verder!!! Volgens mevrouw K. moeten we wachten op de brief met de datum dat ik uit huis word gezet want dan kan zij iets aanvragen.”*

sociale zekerheid wordt al snel van fraude beticht en krijgt te maken met enorme kortingen, boetes of zelfs volledig wegvallen van het inkomen. Veel functionarissen willen, kunnen of mogen niet over de grenzen van hun eigen dienst of instelling heen kijken. Ook zij begrijpen de systeemwerkelijkheid niet meer, laat staan dat ze er mee kunnen werken of er invloed op kunnen uitoefenen.

In theorie is voor iedereen een woud aan instanties, instellingen, regelingen en voorzieningen beschikbaar. In de praktijk blijken deze steeds moeilijker bereikbaar. Mensen die er van afhankelijk zijn, worden vaak afgerekend

op de theoretische beschikbaarheid van deze instanties en voorzieningen. De gevolgen hiervan zijn groot, voor de betrokkenen, maar ook voor de samenleving. We krijgen te maken met steeds grotere groepen mensen die sociaal maatschappelijk buitengesloten raken. In het proces dat leidt tot deze maatschappelijke uitsluiting is de huisuitzetting vaak een erg belangrijk moment.

*“Ik ben in de steek gelaten en behandeld als een crimineel. Ik voel me alsof ik geen recht op leven heb, ga maar op straat slapen en wonen maar ik betaal inmiddels 8 maanden netjes de huur. Ik ben een derderangs burger geworden.... Ik heb dit jaar veel tegen gehad: 7 weken wachten op specificaties die je zo op kan halen, 14 dagen wachten op een nieuwe BKR, 2 weken wachten tot je een keer wordt teruggebeld. Allemaal vertraging!!! Waar ik niets aan kan doen... Verkeerde adviezen waar ik me aan hou en die me dus nog meer kosten, ik kan er niets aan doen. Machteloos, kwaad, moe, verdrietig, bezorgd, piekeren zodat ik niet kan slapen en dus doodmoe ben en hoofdpijn krijg en niet kan werken! Zo ziet mijn leven er op dit moment uit!!! Oh ja, en totaal onbegrip bij welke deurwaarder of hulpverlening ook. Ik begrijp de werkdruk [onder hulpverleners]. Maar begrijpen zij onder welke druk ik werk?”*

Het verhaal van mevrouw T. is niet uniek. Het had ook verteld kunnen worden door mevrouw W., Meneer S., het gezin J., de familie R., meneer F.....

1) Over de complexiteit van de samenleving gaat het jaarverslag van de Nationale ombudsman, Alex Brenninkmeijer. Mijn onbegrijpelijke overheid. [Download](#)

2) Schout, G. en de Jong, G (2011): Leren van huisontruimingen. In: Tijdschrift voor sociale interventie. Download via [www.eropaf.org](http://www.eropaf.org)

# 3 Het ontstaan van betalingsachterstanden

**Financiële zorgen staan aan de basis van de ontruimingszeef. Vaak blijkt het ontstaan van financiële problemen en de daaruit voortkomende huurachterstand het topje van de ijsberg van andere problemen. Dit hoofdstuk bespreekt het ontstaan van geldzorgen en het belang van preventie en vroegsignalering.**

Financiële problemen ontstaan vaak door een samenloop van omstandigheden: verslechterde financiële omstandigheden door een terugval in inkomen en/of onverwachte uitgaven, door te hoge uitgaven in relatie tot het inkomen, of door onverwachte tegenvallers. De financiële gevolgen van een scheiding, het verlies van baan, de geboorte van een kind of een verhuizing kunnen groot zijn. Uit een NIBUD-onderzoek naar het ontstaan van financiële problemen blijkt dat meer dan de

helft (59%) van de respondenten met ernstige betalingsachterstanden in het voorgaande jaar met een (grote) levensverandering te maken kreeg.

Om betalingsachterstanden niet te hoog te laten oplopen is het belangrijk dat schuldenaars zelf hulp zoeken en dat schulden eerder

*“Door een achterstallige alimentatie is vorig jaar loonbeslag gelegd. Hierdoor ben ik nu 3 maanden verder behoorlijk in de financiële problemen gekomen om bijvoorbeeld mijn huur te kunnen betalen. Uiteraard wil ik het niet zover laten komen dat ik straks mijn huis wordt uitgezet en op straat komt te staan. Helaas kan niemand mij in mijn omgeving helpen en ook bij mij zelf begint de creativiteit op te raken om een oplossing hiervoor te vinden...”*

gesignaleerd worden. Vanuit het inzicht dat voorkomen van schulden natuurlijk beter is dan genezen, wordt er veel geïnvesteerd in schuldpreventie.

## Schuldpreventie

Preventie vraagt investeringen voor er iets aan de hand is. Het doel van schuldpreventie is dat mensen leren omgaan met geld en niet in een problematische schuldsituatie belanden. Liepen voorheen vooral mensen met lage inkomens of een uitkering een groter risico op financiële problemen, tegenwoordig geldt dit in toenemende mate ook voor mensen uit de midden en hogere inkomensgroepen. In meer dan 20% van de schuldsituaties gaat het om ouders met kinderen, die vanwege de schulden minder mee kunnen doen aan sociale activiteiten, waardoor het risico op sociale uitsluiting toeneemt. Op basis van dit inzicht ontplooiën veel Nederlandse gemeenten activiteiten op het gebied van schuldpreventie, gericht op verschillende doelgroepen en op verschillende niveaus. Het ontbreekt nog aan studies die inzicht geven in het effect van deze verschillende interventies op lange termijn. Wel is er zicht op de criteria die er toe bijdragen dat een preventieprogramma effectief is.

## Effectiviteit van schuldpreventie

Het effect van interventies hangt af van de wijze waarop een programma wordt aangeboden. Is dit individueel of groepsgericht, op welk moment wordt het aangeboden, is het aanbod passief of actief, enzovoort. De mate waarin gedrag kan worden aangeleerd, afgeleerd of bijgestuurd is sterk afhankelijk van de vraag of de interventie voldoende aansluit op de situatie waarin iemand zich bevindt. De effectiviteit neemt ook toe als verschillende in-

terventies in een samenhangend programma zijn ingebed. Bij preventie gaat het niet alleen om omgaan met geld. Het gaat ook om het goed kunnen omgaan met informatie en kennis: hoe deze in te winnen, te begrijpen en te gebruiken bij financiële beslissingen. Hierbij spelen dus ook communicatieve, sociale en cognitieve vaardigheden een rol.

De Hogescholen van Amsterdam en Utrecht hebben aansluitend op het landelijk voorlichtingsprogramma 'Op weg naar effectieve schuldhulp' (meer informatie: [www.effectieveschuldhelp.nl](http://www.effectieveschuldhelp.nl)) hun kennis over de effectiviteit van schuldpreventie gebundeld. De bevindingen zijn positief: de inzet van schuldpreventie heeft (op korte termijn) effect. Meer informatie: 'de **Handreiking schuldpreventie, voorkomen is beter dan genezen**' (van Jungmann, van Geuns, Klaver en Wesdorp d.d. okt. 2012).

## Niveaus van schuldpreventie

Er zijn verschillende vormen van schuldpreventie: *primaire*, *secundaire* en *tertiaire*.

**Primaire preventie** is gericht op de hele bevolking. Dit begint met de financiële opvoeding van kinderen: jong geleerd is oud gedaan. Veel scholen geven financiële voorlichting of besteden op een andere manier aandacht aan het voeren van een gezonde financiële huishouding. Voor volwassenen wordt er op verschillende manieren voorlichting gegeven: via folders, kranten, radio en televisie en internet (o.a. door het NIBUD). Meerdere televisieprogramma's besteden aandacht het goed omgaan met financiën. Veel gemeenten bieden hun inwoners budgettrainingen of cursussen die bijdragen aan het vergroten van financiële vaardigheden en de

motivatie om te sparen. Deze cursussen zijn vaak laagdrempelig en gratis.

Burgers die in financieel opzicht kwetsbaar zijn (niet zozeer vanwege de hoogte van hun inkomen, maar vanwege de manier waarop zij hiermee omgaan) kunnen gebruik maken van een specifiek aanbod gericht op **secundaire preventie**. Secundaire preventie is gericht op vroegtijdige onderkenning, opsporing (door het herkennen van risicofactoren) en ondersteuning of begeleiding. Denk hierbij bijvoorbeeld aan budgeteringscursussen en voorlichtingsmiddagen voor specifieke doelgroepen.

*Vaak is een vereiste dat de cursist de Nederlandse taal redelijk goed beheerst. Zo geldt voor de cursus 'Rondkomen met uw inkomen' van de Drechtsteden (Dordrecht en zes buurgemeenten) als voorwaarde dat deelnemers Nederlands kunnen verstaan, spreken, lezen en schrijven. Het is belangrijk ook oog te hebben voor degenen die het Nederlands (nog) niet goed machtig zijn. Voor deze mensen kan het lastig zijn om informatie te vergaren over allerlei regels en voorzieningen. Dit maakt hen kwetsbaar en kan bijdragen aan het ontstaan of verergeren van financiële problemen.*

*Op sommige plekken is ervaring opgedaan met trainingen in woonvaardigheden voor specifieke huurders. De SEV (nu Platform31) maakte er een brochure over: 'Handreiking woonvaardigheden', zie [www.platform31.nl](http://www.platform31.nl)*

**Tertiaire preventie** richt zich op mensen die zich in een kwetsbare situatie bevinden en al kampen met allerlei problemen (bijvoorbeeld problematische schulden). Voor deze groep kan worden voorkomen dat hun situatie nóg problematischer wordt – bijvoorbeeld wanneer huisuitzetting dreigt. Projecten als preventieve woonbegeleiding (bijvoorbeeld: **Preventieve woonbegeleiding**, Neos) of die waarbij gezinscoaches worden ingezet richten zich op deze groep. Ook kunnen middels trainingen (budgettraining, budgetcoaching) de financiële vaardigheden verder ontwikkeld worden. Als mensen (tijdelijk) niet in staat zijn om zelf hun financiën te regelen, kan het zinvol zijn hen hierin bij te staan of zelfs het beheer over de financiën over te nemen. Budgetcoaching, budgetbeheer, beschermingsbewind of curatele zijn dan opties.

Een praktijkvoorbeeld van tertiaire preventie is Vroeg- Eropaf! in Amsterdam, een samenwerkingsverband van de Amsterdamse Dienst Werk en Inkomen, woningcorporaties en maatschappelijke dienstverlening (Madi).

### Vicieuze cirkel

In de praktijk zien we vaak dat het ene financiële gat met het andere wordt gedicht. Om de ene schuld op te lossen wordt een andere aangegaan. Rente en bijkomende kosten lopen op. De situatie wordt steeds complexer en de betalingsachterstanden stapelen zich op. Schuldeisers hebben de mogelijkheid om loonbeslag te leggen op het inkomen. Dit gebeurt steeds vaker: uit een peiling van het NIBUD blijkt dat vier op de vijf bedrijven te maken heeft met loonbeslag op het inkomen van werknemers. Naast loonbeslag kan de belastingdienst ook de uitbetaling van toeslagen stop zetten. Deze toeslagen - zorgtoeslag,

## Jan Siebols, projectleider ‘Vroeg Eropaf’

Tussen preventie en curatie zit vroegsignalering. Bij Vroeg Eropaf wachten we niet tot de huissuitzetting wordt aangekondigd, maar zoeken we veel eerder contact. Vroeg Eropaf is geen hulpverlening. Vroeg Eropaf is contact en analyse.

### Vroeg Eropaf

Alle Amsterdamse corporaties doen mee, vrijwillig en zonder meldplicht. Ze kunnen melden bij 2 maanden huurachterstand. Op basis van de WIJN-regeling melden energiebedrijven in de winterperiode voorgenomen afsluitingen aan gemeenten. Veel gemeenten doen hier niets mee, wij hebben het opgenomen in ons systeem. Ook hebben we afspraken met zorgverzekeraar AGIS. Wij krijgen dus het signaal van een crediteur dat er iets aan de hand is, vaak nog voor er een huurachterstand is. De meldingen worden opgepakt door een Madi (instelling voor maatschappelijke dienstverlening). Madi's hebben vier weken om contact met betrokkene te leggen. Een eerste contactpoging moet binnen 14 dagen gedaan zijn.

Na een goed gesprek over de oorzaken van de problemen wordt een plan van aanpak gemaakt. In principe kan het volledige scala aan hulpverlening worden ingezet om tot een oplossing te komen. Het is aan de Madi om te bekijken of eenmalige of langdurige hulp nodig is. Bij meldingen van corporaties gaan we altijd op huisbezoek. Dat is heel informatief: hoe zit iemand erbij, zit de administratie rommelig in dozen of keurig in mapjes? Bij corporatiemeldingen komt na een half jaar de melding terug:

de Madi informeert naar het betalingsgedrag van de huurder en gaat er bij een achterstand opnieuw op af.

Wij leggen in een vroeg stadium contact. De oplossing is dan nog veel simpeler omdat de relatie met crediteuren nog niet ernstig verstoord is. Ongeveer de helft van de mensen gaat aansluitend in hulpverlening. We komen mensen tegen die geen gebruik maken van woontoeslag of zorgtoeslag, mensen die vergeten AOW aan te vragen. Als zo'n klant nooit bij de hulpverlening komt worden deze problemen niet opgelost. We zien klanten die zich niet makkelijk zelf melden. Niet in dit stadium, maar misschien wel helemaal niet.

### Visie

Vroegsignalering is kapitaalintensief, maar zeer rendabel. Het begint met een scherpe visie. Maak een stevig plan. Met duidelijke afspraken en een professionele uitvoeringsorganisatie. En als je het doet, doe het dan goed en bewust. Niet te kleinschalig, niet ad hoc. Er moet structuur in zitten. Je investeert in een fase waar nog relatief weinig aan de hand is, maar je voorkomt een hoop kosten en ellende in latere fasen.

Het succes zit 'm in het teruglopen van het aantal ontruiming. En in betere communicatie met corporaties op het terrein van schuldregeringen. Maar ook in het met elkaar optrekken om problemen te tackelen. We hebben een gezamenlijk doel: schulden niet laten ontstaan en als ze wél ontstaan, zo snel mogelijk oplossen.

 **Verder lezen:** [De Amsterdamse Vroeg Eropaf aanpak](#) - wat vraagt het en wat levert het op?

huurtoeslag, kinderopvangtoeslag - zijn voor veel mensen een belangrijk deel van hun inkomen. In de praktijk zien we dat mensen de belastingtoeslagen soms gebruiken om een schuld af te betalen, terwijl ze eigenlijk geen recht meer hebben op die toeslag. Onrechtmatig gebruik van belastingtoeslagen kan de schulden flink doen oplopen en wordt als fraude aangemerkt. Zo ontstaat een vicieuze cirkel.

### Inkomensreparatie

Mensen kunnen zo diep in de financiële problemen komen dat het inkomen door de opstapeling van schulden, beslagleggingen en het verlies van toeslagen ver onder het absolute bestaansminimum (de beslagvrije voet) zakt. Hoewel dit wettelijk niet is toegestaan, blijkt het in de praktijk vaak voor te komen. Inkomensreparatie door in bezwaar te gaan tegen beslaglegging op loon en toeslagen is mogelijk. Dit kost veel moeite en tijd, maar uiteindelijk komt het inkomen zo weer op het bestaansminimum. Soms lukt het zelfs om een deel van het bedrag waarop teveel beslag is gelegd terug te laten betalen.

### Voorzieningencheck

Met een voorzieningencheck kan nagegaan worden of iemand gebruik maakt van alle regelingen en voorzieningen waar hij of zij recht op heeft. Denk bijvoorbeeld aan het controleren of de beslagvrije voet correct wordt nageleefd en of de huurder huur- of zorgtoeslag ontvangt. Dat controle loont blijkt uit een evaluatie van het Meldpunt Ontruimingen (gemeente Arnhem). Op jaarbasis leverde dit gemiddeld per betrokken huishouden een bedrag van € 1252,- op. Een deel van dit vrijgekomen geld – bijvoorbeeld opbrengst uit belastingaangifte of het met terugwerkende

kracht aanpassen van de beslagvrije voet – kan worden ingezet om de huurschuld (deels) af te lossen. Een ander deel is meer toekomstgericht en komt het maandelijkse budget ten goede, zoals bijvoorbeeld de opbrengst van (hogere) huur- en zorgtoeslagen. Soms komen mensen met een laag inkomen in aanmerking voor Bijzondere Bijstand waarmee extra of hoge kosten kunnen worden betaald. Bij wet is bepaald dat gemeenten geen bijzondere bijstand mogen verstrekken om (huur)schulden te betalen. Veel gemeenten hebben ook andere regelingen voor mensen met een laag inkomen, de zogeheten minimavoorzieningen. Zie [www.rechttopbijstand.nl](http://www.rechttopbijstand.nl)

### Handelingsverlegenheid

Voor het oplossen van financiële problemen en het voorkomen van grote(re) betalingsachterstanden is het nodig dat mensen tijdig inzien dat zij problemen hebben en dat zij ondersteuning of hulp kunnen gebruiken. Voor veel mensen is de drempel om anderen te vertellen over hun geldzorgen – laat staan om hulp te zoeken – erg hoog. Mensen kunnen de ernst van hun financiële situatie onderschatten en denken dan – vaak ten onrechte – dat zij het zelf wel redden. Uit onderzoek van het NIBUD blijkt dat bijna een kwart van de mensen met zware betalingsachterstanden (bijvoorbeeld huur) zegt geen hulp van buitenaf nodig te hebben.

Het is vaak lastig om een ander over geldzorgen te vertellen, laat staan om hulp te vragen. Sommige mensen ervaren het als gezichtsverlies om te moeten erkennen dat er financiële problemen zijn. Ze zijn, zoals dat zo mooi heet, 'vraagverlegen' en schromen anderen om hulp te vragen. Daarom wordt dit vaak lang uitgesteld. Soms zelfs te lang. Het zou mensen makkelijker moeten worden gemaakt

om hulp te vragen én te krijgen, al bij het ontstaan van de eerste betalingsachterstanden. Of eigenlijk al daarvoor: wanneer inkomsten verminderen, bijvoorbeeld na ontslag of door langdurige ziekte.<sup>1</sup>

Mensen vinden het vaak ook moeilijk om zich met anderen te bemoeien, om hulp te bieden. Ook als ze zien dat het langzaam maar zeker mis gaat. Ze willen wel helpen, maar weten niet goed hoe het onderwerp aan te snijden. Deze tegenhanger van 'vraagverlegen' noemen we dan ook 'handelingsverlegen'.

## Vroegsignalering schulden

Om tijdig een helpende hand te kunnen bieden, moet bekend zijn dat er hulp nodig is. Daarom is vroegsignalering belangrijk. Vroegsignalering omvat alle activiteiten waardoor (beginnende) huurachterstand in beeld komt en waar een actie op volgt, bijvoorbeeld door het aanbieden van een betalingsregeling. De vroegsignalering die nu plaatsvindt, bijvoorbeeld door corporaties van hun huurders met betalingsachterstanden, heeft betrekking op een enkele schuld(eiser). Maar bij problematische schuldsituaties gaat het meestal om meerdere schuldeisers.

Veel huishoudens met een huurachterstand kampen ook met achterstanden bij het energiebedrijf, bij de zorgverzekering of bij het aflossen van consumptieve kredieten. De meest genoemde oorzaken voor huurschuld, energieschulden en kredietachterstanden, zijn volgens betrokkenen zelf het nakomen van andere financiële verplichtingen. Er is nauwelijks een vaste volgorde waarin mensen schulden maken. Wel is duidelijk dat energie- en huurschulden vaker dan verwacht aan het begin of midden van de schulden carrière

ontstaan.<sup>2</sup> Daarom is het extra belangrijk om juist deze betalingsachterstanden vroeg te signaleren.

Er zijn veel schulden waarbij betrokken professionele organisaties vroegtijdig kunnen signaleren om zo het oplopen van de achterstanden binnen de perken te houden. Zo kan de kinderopvangorganisatie ervan op de hoogte zijn dat ouders geen recht meer hebben op kinderopvangtoeslag. Een notaris kan kennis hebben van een risicovolle of onverstandige aankoop. De kinderopvang behoudt door niet te signaleren zijn klant en de notaris zijn provisie. In de praktijk blijkt regelmatig sprake van dit soort belangenverstrengeling. Gelukkig zijn er verschillende initiatieven om schulden vroegtijdig te laten signaleren door bijvoorbeeld woningcorporaties, energiebedrijven of verzekeringsmaatschappijen. Zij zien in dat openstaande vorderingen grote kosten met zich meebrengen en dat klanten beter duurzaam behouden kunnen blijven.

Vroegsignalering en voorkoming van problematische schulden kan ook door de signalering breder te maken. Naast zorgverzekeraars, energieleveranciers en gemeentelijke instellingen (bijvoorbeeld gemeentebelastingen), belastingdienst, Bureau Krediet Registratie, kunnen ook werkgevers betrokken worden. Steeds meer werkgevers krijgen te maken met werknemers voor wie loonbeslag dreigt of wordt gelegd. Werkgevers doen op dit moment meestal nog weinig met deze informatie. Ook het UWV kan een rol spelen: bijvoorbeeld bij verlies van werk en overgang naar WW verandert het inkomen en deze verandering kan het risico op financiële problemen vergroten.

Signalering via het Bureau Krediet Registratie (BKR) werkt onvoldoende, want het BKR heeft maar beperkt zicht op betalingsachterstanden. Dit roept discussie op over de noodzaak en wenselijkheid van een centrale en integrale registratie. Een Landelijk Informatiesysteem Schulden (LIS) waarin verschillende organisaties participeren – waaronder bijvoorbeeld overheden, woningcorporaties, de Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK), verschillende banken, nutsbedrijven en thuiswinkelbedrijven – zou in de praktijk heel bruikbaar zijn. Zo'n vroegsignaleringsstelsel kan bijdragen aan het voorkomen van problematische schulden. In april 2013 maakte de betrokken staatssecretaris (Klijnsma) echter bekend dat er vanwege juridische problemen en privacybezwaren geen landelijk registratiesysteem komt. Ze onderzoekt nog wel de mogelijkheden om een vroegsignaleringsstelsel voor en door gemeenten te ontwikkelen. Vrijwel tegelijk met het stopzetten van deze ontwikkeling heeft de regering wel besloten om een Centraal Digitaal Beslagregister (CDB) in te richten. Zo moet voorkomen worden dat inkomens door een stapeling van beslagen onder de norm van de beslagvrije voet zakken. Ontwikkeling en uitvoering van dit register is belegd bij de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG).

### **Blijvende kwetsbaarheid**

Ondanks goede preventie en sluitende vroegsignalering zullen er mensen blijven die in een zorgwekkende financiële situatie belanden. Niet voor iedereen is een schuldenvrije toekomst haalbaar – voor een bepaalde groep is het huidige aanbod van schuldhulpverlening te hoog gegrepen. Deze mensen zijn mogelijk gebaat bij budgetcoaching, budgetbeheer, bewindvoering of zelfs curatele.

Bij **budgetcoaching** blijft het financieel beheer volledig in handen van de betrokkene(n) zelf. Een professionele of vrijwillige budgetcoach biedt ondersteuning bij het krijgen en houden van overzicht en bij het nemen van beslissingen die van invloed zijn op de financiële huishouding.

Bij **budgetbeheer** (ook wel inkomensbeheer genoemd) geeft de betrokkene het beheer over het inkomen uit handen aan een professionele budgetbeheerder. Deze beheert het inkomen van de cliënt en regelt betaling van de vaste lasten en verricht eenmalige betalingen. Cliënten werken vrijwillig mee en ontvangen maandelijks of wekelijks leefgeld op een daartoe geopende leefgeldrekening.

**Bewindvoering of beschermingsbewind** is een wettelijke maatregel voor bescherming van mensen die zelf niet of niet goed voor hun geldzaken kunnen zorgen. Dit kan tijdelijk zijn. Een bewindvoerder beheert het vermogen van degene die onder bewind staat en zorgt er voor dat alle financiële rechten en plichten van de cliënt worden nagekomen. Een rechter wijst de beschermingsbewindvoerder aan.<sup>3</sup>


**Curatele** is een wettelijke maatregel voor de bescherming van mensen die niet zelf voor hun geldzaken en persoonlijke belangen kunnen zorgen. Ook dit kan tijdelijk zijn. Iemand die onder curatele gesteld is mag of kan zelf geen rechtshandelingen verrichten. Dit betekent onder meer dat hij of zij zelf niets mag kopen of huren en geen lening mag aangaan.



 **Verder lezen:** over curatele, bewind en mentorschap op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

Een serieus vraagstuk is welke zorg en ondersteuning we mensen in financieel kwetsbare omstandigheden willen bieden. Zonder ondersteuning of bescherming lopen zij immers het risico om in een nog problematischer schuldensituatie te komen.

Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat in ieder geval de basale lasten (lopende huur, energie, zorgverzekering) voldaan worden. Dit kan bijvoorbeeld door rechtstreekse betaling van huur, zorgpremie en mogelijk ook de energie van het inkomen of uitkering. In Den Haag is het bijvoorbeeld mogelijk om de huur al direct van het inkomen of uitkering in te laten houden, zoals te zien op [dit filmpje](#).

 **Verder lezen:** Schruer, E. en Jungmann, N. (2012) Basale bescherming van wonen, energie en zorg is voor iedereen noodzakelijk. Te downloaden via [www.eropaf.org](http://www.eropaf.org). Zie ook [hoofdstuk 6](#) van deze Handreiking over de Arnhemse aanpak 'blijven wonen'.

## Overzicht

Zicht op alle inkomsten en (structurele) uitgaven is altijd nodig, net als een inventarisatie van alle schulden en betalingsachterstanden. Het komt vaak voor dat mensen geen overzicht (meer) hebben over hun schulden en betalingsverplichtingen of verrast worden door loonbeslag of inning door de belastingdienst of andere aan de overheid gelieerde instanties. Wanneer een schuldenaar dan met alle goede bedoelingen een betalingsregeling treft, is de kans groot dat deze niet nagekomen kan worden. Het niet (kunnen) nakomen van gemaakte betalingsafspraken roept bij medewerkers van corporaties of deurwaarders vaak het beeld op dat de huurder onbetrouwbaar is. Een veelgehoorde reactie is: 'deze huurder komt zijn afspraken niet na, het houdt een keer op – we zetten de ontruimingsprocedure door'. Zo wordt de afstand tussen de systeemwereld (verhuurder) en de leefwereld (de huurder) weer een stukje groter. En komt de huurder een stap dieper in de ontruimingsfuik.

1) De website van het UWV geeft bijvoorbeeld wel informatie over hoe weer aan de slag te komen, maar niet over hoe om te gaan met de veranderende financiële omstandigheden.

2) Informatie in deze paragraaf is ontleend aan: Social Force (2012) Vroegsignalering moet en kan! Een onderzoek naar de toegevoegde waarde van een Landelijk Informatiesysteem Schulden.

3) Beschermingsbewind is iets anders dan bewindvoering WSNP. De WSNP – Wet Schuldsanering Natuurlijke Rechtspersonen - biedt geen vorm van beschermingsbewind. De bewindvoerder WSNP controleert of de schuldenaar zich houdt aan de afspraken, waarvan de belangrijkste is dat alle inkomsten boven het vrij te laten bedrag worden afdragen aan de boedel. Zie: [www.wsnp.rvr.org](http://www.wsnp.rvr.org)

## Samengevat:

- Financiële problemen ontstaan onder andere door een ontoereikend inkomen voor het voldoen aan betalingsverplichtingen. Met een voorzieningencheck kan gecontroleerd worden of iemand gebruik maakt van alle beschikbare regelingen en voorzieningen.
- Schuldeisers hebben vergaande mogelijkheden voor het innen van schulden door beslaglegging op loon en/of belastingtoeslagen. Het inkomen mag wettelijk niet lager worden dan 10% onder het bestaansminimum (beslagvrije voet). Inkomensreparatie door bezwaar tegen te hoge beslaglegging is mogelijk. Sociaal raadslieden of het juridisch loket kunnen hier bij helpen. Een centraal beslagregister is in ontwikkeling.
- Mensen met een inkomen op bijstandsniveau hebben recht op verschillende minimaalvoorzieningen. Meer informatie hierover op [www.rechttopbijstand.nl](http://www.rechttopbijstand.nl)
- Aan vroegsignalering van schulden kunnen veel organisaties bijdragen. Hierdoor blijft de relatie tussen de betreffende organisatie en de klant in stand. Dit vraagt een vorm van bemoeizorg, waarbij het overeenkomstige belang het uitgangspunt is.
- Woningcorporaties kunnen bij het afsluiten van een huurcontract voorstellen om de huur rechtstreeks vanuit loon of uitkering te laten overmaken. Zo wordt het ontstaan van huurachterstanden voorkomen.



### Verder lezen:

Over schuldpreventie: zie de [SchuldpreventieWijzer](#). Een handreiking voor het opstellen van preventiebeleid, met achterliggende database met good practices.

[www.nibud.nl](http://www.nibud.nl)

[www.schuldpreventiewijzer.nl](http://www.schuldpreventiewijzer.nl)

[www.steunpuntthuisadministratie.nl](http://www.steunpuntthuisadministratie.nl)

[www.afaspersonal.nl](http://www.afaspersonal.nl) Gratis online huishoudboekje, ook beschikbaar voor mobiele telefoon, onder andere met de mogelijkheid om contracten/abbonementen te beheren. Veel mogelijkheden, zoals koppeling aan internetbankieren, grafiekjes uitgaven/inkomsten.



# 4 fase 1 Huurachterstand

***De ontruimingszeef begint bij het ontstaan van huurachterstand. Verhuurders hebben hierbij hét instrument voor vroegsignalering in handen: zij kunnen zien welke huurders achterlopen met betalingen en kunnen al in een vroeg stadium contact met hen opnemen om te achterhalen wat er aan de hand is. Zo kunnen grotere achterstanden – en daarmee grotere problemen – worden voorkomen.***

Uitzettingen brengen voor verhuurders veel werk en kosten met zich mee. Daarom stellen verschillende corporaties veel in het werk om ontruiming te voorkomen. Dit is in ieders belang: de kosten die corporaties maken voor vroegsignalering en het zo nodig daaropvolgende hulpaanbod, wegen ruimschoots op tegen de kosten van een incassotraject dat in een gerechtelijk vonnis of zelfs uitzet-

*“Ik heb door omstandigheden 4 maanden huurachterstand opgelopen doordat er maar één inkomen binnenkomt en ik niet wist dat wij recht hadden op huur- en zorgtoeslag. Door de sociaal raadslieden hier ben ik erachter gekomen dat ik voor een heel jaar zorg- en huurtoeslag terug kan krijgen. (..) Wat kunnen wij doen om ervoor te zorgen dat verhuurder en deurwaarder het geduld opbrengen om op de huurtoeslag te willen wachten zodat wij niet dakloos worden?”*

ting resulteert. Het is ook in het belang van de huurder met betalingsachterstand: deze wordt behoed voor extra incasso- en juridische kosten.

# Peter Nieuwenhuizen, woningcorporatie Eigen Haard

Voorheen hadden we relatief veel ontruiming, 150 per jaar. Een huurschuld leidde snel tot ontruiming. De deurwaarder had de regie over het proces en wij wisten veel te weinig over de klant. Dan belde de deurwaarder op het laatste moment over een schrijnende situatie en dan moest je beslissen. Vorig jaar hadden we ruim 100 ontruiming minder, vooral doordat we nu ook zelf naar de klant toegaan. Klanten die een betalingsherinnering krijgen worden gebeld, enige duizenden op maandbasis: wat is er aan de hand en hoe kunnen we dit duurzaam oplossen? Twee maanden huurschuld melden we bij Vroeg Eropaf. Daarna, bij alle dreigende woningontruiming, gaan we op huisbezoek. Dat werkt erg goed. Meer dan 90% van de ontruimingsaanzeggingen voorkomen we zo. Huurders die toch ontruimd worden, daar is alles aan gedaan om het te voorkomen.

Eigenlijk zouden we vooraf moeten kijken naar de financiële situatie van nieuwe huurders. Nu vragen we alleen een verhuurdersverklaring. Achteraf blijken de woonlasten soms nauwelijks haalbaar, wat bij tegenslag een groot risico op problemen is. Zorgverzekeraars en overheden hebben preferentie bij schulden, dus achterstanden worden niet ingelopen. Huurders vragen steeds vaker om een goedkopere woning, maar die hebben we niet.

Wij nemen onze verantwoordelijkheid, maar crisishulp is ook een taak van hulpverleningsorganisaties, al gebruiken we die weinig. Als over tien dagen een woning ontruimd wordt, staan

wij morgen op de stoep. Dat lukt schuldhulpverlening niet.

De aandacht gaat naar de crisis. Als die bezouren is, dan ligt het dossier niet meer bovenop de stapel. Regelmatig ontstaan weer nieuwe problemen. De follow up ontbreekt. Dan is het vervelend dat ik er achter aan moet gaan belten, maar de klant mag niet de dupe worden.

Een ontruimingsaanzegging wordt vaak functioneel ingezet, om de klant in beweging te krijgen. Er is ook een groep die zijn kop in het zand steekt. Toch gaan we er achteraan, we nemen hem nog net niet aan de hand mee, al is dat soms wel nodig. Het gaat om maatwerk. Een overlast veroorzakende jongen van 19 is anders dan een alleenstaande moeder. Huurachterstand betekent overigens niet automatisch dat er ook sprake is van overlast. Andersom is er bij overlast vaak ook een probleem met de huurbetaling.

Los van alle ellende kost ontruimen ongeveer 6000 euro (huurschuld en ontruimingskosten). Die 150 ontruiming kosten ons dus een miljoen euro. Als we de daling met 100 minder à 6000 euro vasthouden, bespaart dat 600.000 euro. Een buitendienst van twee mensen kost 100.000 euro. Dat is een simpel sommetje. Hetzelfde voor Vroeg Eropaf, wat we co-financieren. Wat kost het, wat bespaart het. Als dat in evenwicht is, moet je het altijd doen. Uit maatschappelijke betrokkenheid én uit financieel belang.

Hoe corporaties handelen bij huurders met betalingsachterstand blijkt sterk te verschillen. Soms houden medewerkers van corporaties inloopsprekuren of leggen zij huisbezoeken af. Hierbij zoeken ze samen met de huurder actief naar een oplossing voor de financiële problemen. Andere corporaties bieden huurders een ‘tweede kans’ nadat een ontruimingsvonnis is uitgesproken. Vrijwel altijd stelt de corporatie de voorwaarde dat de huurder de lopende huur blijft voldoen en dus geen grotere achterstand opbouwt. Relatief veel corporaties beperken zich nog tot het sturen van betalingsherinneringen en zoeken geen persoonlijk contact. Deze verhuurders zijn meestal wel bereid om een betalingsregeling te treffen, maar laten elk initiatief aan de huurder. Sommige corporaties geven de huurincasso uit handen aan een derde partij. Deze regelt het innen van de huur, maar neemt ook het debiteurenbeleid over.

### Praktijkvoorbeeld

*Kredietbank Groningen heeft afspraken met alle woningbouwcorporaties vastgelegd in een samenwerkingsconvenant. Met verhuurder Nijestee hebben zij het samenwerkingsproject ‘Samen er op af’. De ervaring is dat huurders die door de corporatie naar schuldhulp worden verwezen, zich daar niet altijd melden. De drempel om zich te melden is verlaagd: als Nijestee een huurder meldt bij de kredietbank, wordt er direct een afspraak gemaakt en gaat de kredietbank op huisbezoek. Resultaat hiervan is dat bij driekwart van de aangemelde huurders maatgerichte schuldhulp is aangeboden (GKB jaarplan preventie 2012). Hier is ook een filmpje over: [www.youtube.com/watch?v=dbr2pGYC4YI](http://www.youtube.com/watch?v=dbr2pGYC4YI)*

### Betalingsherinnering en incasso

Als een huurder de huur niet betaalt, moet de woningbouwvereniging een betalingsherinnering sturen en de bewoner minstens veertien dagen geven om alsnog te betalen. Pas daarna mogen er incassokosten worden gerekend. Daarnaast ook nog administratiekosten rekenen, mag niet. De hoogte van de incassokosten is bij wet bepaald (Wet Incasso Kosten: WIK). Het incassotarief voor schulden tot € 250,- is maximaal € 40,-. Naarmate de bedragen oplopen, loopt dit tarief ook op. De valkuil bij sommige verhuurders is dat iedere maand achterstand als nieuwe schuld wordt gezien en dat hierover apart incassokosten worden berekend. Als de rechter wordt ingeschakeld, brengt dit nog meer kosten met zich mee (zie volgend hoofdstuk).

### Onderzoek naar succesvolle interventies

In de internationale onderzoeksliteratuur bestaan weinig gedegen effectstudies: het is niet goed onderzocht wat de effecten zijn van interventies ter preventie van huisuitzettingen. Er zijn enkele aanwijzingen dat advies bij schulden bijdraagt aan een daling van de schuldenproblematiek, aanwijzingen dus dat hulp in enige mate effect heeft. Het is nog grotendeels onbekend – beter gezegd: niet aan robuust onderzoek onderworpen - wat werkt, voor welke doelgroep, in welk stadium van het proces dat uitmondt in een uitzetting. Wel is veel ervaring opgedaan met de ‘achter de voordeur’ aanpak. Door het huisbezoek krijgen professionals snel zicht op de problemen en vinden zij eerder oplossingen die aansluiten bij de leefwereld van betrokkenen. Uit ervaringskennis, praktijkervaringen en evaluaties blijkt telkens weer dat dergelijke vroege en actieve interventies werken. Van

Summeren en Bogman' benoemen de faal- en succesfactoren bij een Achter de voordeur aanpak:

Succesfactoren	Faalfactoren
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeentelijke regierol</li> <li>• Laagdrempelige en toegankelijke frontoffice</li> <li>• Integrale persoonsgerichte aanpak</li> <li>• Vraaggericht en maatwerk: eigen kracht bewoners</li> <li>• Breed instrumentarium van interventies</li> <li>• Coördinatie van bestaand hulpaanbod</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikbare capaciteit en financiën op lange termijn</li> <li>• Gebrekkige monitoring</li> <li>• Onduidelijke of geen gedeelde doelstelling</li> <li>• (te) vrijblijvende deelname, ook voor organisaties</li> <li>• Lange wachtlijsten</li> <li>• Organisaties werken langs elkaar heen</li> </ul>

## Samenwerking corporatie en gemeente

In Oosterhout (Brabant) hebben de gemeente en woningcorporatie Thuisvester een samenwerkingsconvenant. De afspraak is dat de corporatie huurders met een huurachterstand van twee maanden belt voor het maken van een afspraak voor een huisbezoek. Het huisbezoek heeft als doel te inventariseren of er sprake is van meer schulden en eventuele andere problematiek. Bij schulden krijgt de huurder de keuze tussen een schuld-hulpverleningstraject of een incassotraject. Thuisvester zal niet overgaan tot ontruiming alvorens (1) het onderzoek naar de achterliggende schuldensituatie en eventuele overige problematiek is afgerond en (2) de betrokken partijen concluderen dat de huurder niet voor een schuldhelpverleningstraject in aanmerking komt en (3) de huurder niet meewerkt aan een schuldhelpverleningstraject of het schuldhelpverleningstraject zonder succes is beëindigd.

De gemeente Zaanstad heeft een samenwerkingsverband met een aantal corporaties, waaronder woningbouwvereniging Parteon. De werkwijze kenmerkt zich door al bij de eerste signalen van achterstand met huurders contact te zoeken. De corporatiemedewerker gaat op huisbezoek met als doel te achterhalen wat de redenen voor de betalingsachterstand zijn. Een succesvolle aanpak, zo blijkt: ondanks de verslechterde financiële situatie van veel huurders zijn de huurachterstanden aanzienlijk gedaald en nam het aantal ontruiming af van 40 in 2010 tot 36 in 2011 (jaarverslag Parteon over 2011).

## Samenwerkingsverbanden zonder gemeente

Er zijn ook samenwerkingsverbanden tussen corporaties en maatschappelijke dienstverlening, waar de gemeente geen deel van uitmaakt. Zienn, een organisatie voor maatschappelijke opvang in Friesland, Groningen en Drenthe, probeert bijvoorbeeld in samenwerking met verschillende corporaties met het project 'Binnenboord' huurders in hun huis te houden: **Binnenboord houdt huurders in huis.**

De Amsterdamse corporatie Eigen Haard werkt nauw samen met HVO-Querido, ook een organisatie voor maatschappelijke opvang, om huurders die met uitzetting worden bedreigd een laatste kans te bieden. Zie **projectbeschrijving Platform31.**

In Eindhoven werken corporatie Woonbedrijf en Neos samen in de pilot '**Preventieve Woonbegeleiding**'.

In Oldenzaal (Twente) werkt corporatie WBO Wonen samen met Humanitas aan het voorkomen van huisuitzettingen. Als een huurder de lopende huur niet (volledig) heeft betaald, probeert de corporatie met de huurder in contact te komen. Als er na verschillende pogingen na drie weken nog geen contact is geweest, volgt een laatste aanmaning en uitnodiging voor een gesprek. De woningcorporatie heeft de ervaring dat als er niet gereageerd wordt, er vaak meer aan de hand is. Een maand na de vervaldatum van de huurbetaling wordt bij geen contact overgegaan tot een huisbezoek. Corporatie WBO en Humanitas gaan samen op huisbezoek om met de huurder te bekijken wat deze nodig heeft om zijn schulden- of woonsituatie weer op orde te krijgen. Pas als deze acties niet leiden tot een werkbare oplossing, wordt de vordering overgedragen aan de deurwaarder.

In Den Haag zijn de corporatie Haag Wonen en de Kessler Stichting onder de naam Sesam een samenwerking aangegaan. Haag Wonen meldt huurders met een huurachterstand van een of twee maanden aan bij de Kessler Stichting. Een thuisbegeleider van de Kesslerstichting gaat samen met een medewerker van de corporatie bij de huurder op huisbezoek. Samen bespreken ze wat nodig is. Er wordt een plan van aanpak gemaakt en afhankelijk hiervan start een kort (3 uur) of een lang begeleidingstraject (14 uur). De Kesslerstichting coördineert en houdt de corporatie op de hoogte middels een verslag. De Kesslerstichting brengt met de huurder de financiële situatie in kaart en helpt met het opstellen van een plan om de schuld aan te pakken. De lopende huur wordt betaald, de huurachterstand bevroren, er wordt een plan gemaakt om tot aflossing te komen en

er wordt budgetbeheer geregeld. Zo nodig schakelt Sesam andere hulp in. Het inkopen van deze trajecten blijkt voor de woningcorporatie rendabel: deze hulp kost minder dan een uitzetting. Vanwege dit succes is de Kesslerstichting in februari 2013 een tweede Sesampilot bij verhuurder Staedion gestart.

## Valkuilen

Bij het ontstaan van de eerste betalingsachterstanden denken veel mensen nog dat ze hun problemen zelf wel kunnen oplossen. Het meest gehoorde advies bij een betalingsachterstand luidt: zoek zo snel mogelijk contact met de schuldeiser, tref een betalingsregeling en kom deze na. Dat is in sommige gevallen makkelijker gezegd dan gedaan. Soms overschatten mensen hun oplossingsvaardigheid. Of ze onderschatten de ernst van de situatie. Of ze zijn bang en schamen zich. Eerdere negatieve ervaringen met instanties kunnen in de weg staan. Dit kunnen allemaal redenen zijn om niet direct contact te zoeken met de schuldeiser. In de tussentijd loopt de achterstand verder op en kan de schuldeiser het idee krijgen dat de schuldenaar niet bereid is om een oplossing te zoeken. Dit doet de verstandhouding tussen beide partijen geen goed (zie Schout en de Jong, hoofdstuk 2 van deze Handreiking).

Een tweede valkuil is dat huurder en verhuurder betaalafspraken maken die voor de huurder niet haalbaar zijn. Dit gebeurt regelmatig, bijvoorbeeld omdat de huurder veel druk ervaart en daardoor instemt met de -niet realistische- eis van de incassomedewerker. Of omdat er beslag wordt gelegd op het inkomen van de huurder. Of wanneer de belastingdienst onterecht ontvangen toeslagen int. Hoewel dit nooit helemaal onaangekondigd gebeurt, kan dit voor de huurder toch

onverwacht zijn. De aflossingscapaciteit van de huurder neemt hierdoor flink af. De huurder kan zijn afspraken niet (meer) nakomen en dit doet het vertrouwen van de verhuurder geen goed. De huurder zet alles op alles om toch een betalingsregeling te treffen maar komt klem te zitten tussen de verschillende schuldeisers. De verhuurder ziet vooral dat gemaakte afspraken niet worden nagekomen. Dit markeert de volgende stap in het proces van verhanding: voor de verhuurder een stap dichterbij naar de omslag van 'de huurder die we willen helpen' naar 'de huurder als onwillige tegenpartij'.

Een andere valkuil ligt op organisatorisch niveau. De samenwerking tussen de verschillende partijen (gemeente, verhuurder, hulp- en dienstverlening) moet sluitend zijn. Naast een samenwerkingsverband in de "vroeg-erbij fase" moet er ook een plan zijn voor het geval deze aanpak niet het gewenste resultaat heeft. Op dit moment hebben veel incassomedewerkers van corporaties de ervaring dat de hulpverlening pas (weer) in actie komt bij een crisissituatie. Een goede en niet vrijblijvende samenwerking op uitvoeringsniveau komt de effectiviteit ten goede. Snelheid is geboden, juist in de vroegsignaleringsfase. Als geen betalingsregeling wordt getroffen, zal de corporatie de vordering uit handen geven aan een incassobureau of deurwaarder. Daarmee zet de huurder de volgende stap, dieper de fuik in: naar de deurwaarder.

*Voorbeeld uit de praktijk van ons meldpunt: een huurder maakt een betaalafpraak met zijn verhuurder. In de tram wordt zijn bankpasje gestolen. Dit merkt hij een paar dagen later. Voor het aanvragen van een nieuw pasje moet hij eerst aangifte doen. Bij het doen van aangifte blijkt dat er geprobeerd is om fraude met zijn pasje te plegen. De bank blokkeert zijn rekening volledig. Het duurt een paar weken voordat de bank bereid is de rekening vrij te geven en een nieuw pasje te verstrekken. De sociale verhuurder accepteert het verhaal niet en zet 'wegens het niet nakomen van de betaalafspraken' de ontruiming door. De huurder wordt dakloos.*



## Samengevat:

- Verlaag als corporatie de drempel om te melden bij schuldhulpverlening. De kredietbank kan bijvoorbeeld na aanmelding van een huurder direct een afspraak in de thuissituatie van de huurder maken.
- Een huurder heeft na een betalingsherinnering veertien dagen de tijd om alsnog te betalen. Pas daarna mogen incassokosten worden berekend. Daarnaast administratiekosten in rekening brengen mag niet.
- Neem als verhuurder snel persoonlijk contact op met de achterstallige huurder. Lukt telefonisch contact niet? Ga dan op huisbezoek. Wordt de deur niet open gedaan? Laat liever een handgeschreven kaartje achter dan een standaard brief.
- Vraag door naar de reden van een huurbetalingsachterstand. Vaak is er sprake van andere problematiek. Begin niet meteen met het invullen van lijstjes of afwerken van een set vragen ('wat is uw burgerservicenummer?'), stel liever de open vraag: wat is er aan de hand? Maak contact. Dan kun je het over problemen hebben. De lijstjes komen later wel.
- Maak maatwerk van een betalingsregeling en toets de aflossingscapaciteit van de huurder. Het is vaak effectiever om een regeling over een langere termijn te spreiden zodat aflossen haalbaar is. Denk niet vanuit je eigen normen en kaders, maar verplaats je in de positie van de huurder. Het voorkomen van ontruiming is een gezamenlijk belang.
- Denk over manieren om ervoor te zorgen dat de doorverwijzing daadwerkelijk tot stand komt. Alleen doorverwijzen naar andere vormen van hulp is te vrijblijvend. Maak heldere afspraken tussen gemeente, corporatie en hulpverleningsorganisaties. Een nauwe -niet vrijblijvende - samenwerking op uitvoeringsniveau komt de effectiviteit van voorkomen huissuitzettingen ten goede.

### Verder lezen:

[www.zelfjeschuldenregelen.nl](http://www.zelfjeschuldenregelen.nl)

[www.aedes.nl](http://www.aedes.nl) dossier schuldhulpverlening

i) Van Summeren en Bogman (2010) Achter de voordeur projecten effectief? In: Sociaal Bestek.



# 5 fase 2

## De deurwaarder

“Vandaag heb ik een dwangbevel ontvangen waarin vermeld staat dat 25 oktober een zitting zal plaatsvinden waarin een som van € 3780 en uithuiszetting en ontruiming wordt gevorderd. Nou had ik eigenlijk een betalingsregeling met het incassobureau, maar deze ben ik door omstandigheden niet nagekomen. Ik wilde graag nog gebruik maken van de regeling maar ze zijn onvermurwbaar. Ik ben ten einde raad en weet niet meer wat ik moet doen. Als ik het bedrag overmaak voorkom ik een zitting, maar ik heb dat bedrag niet. Me zoontje van 2 jaar woont bij me en hij zou ook op straat komen te staan.”

**Als het niet lukt om een betalingsregeling te treffen, zet de corporatie de volgende stap om de verschuldigde huur te innen en schakelt hiervoor de deurwaarder of een incassobureau in.**

Een deurwaarder is een onbezoldigd ambtenaar die zorgt voor de uitvoering van gerechtelijke uitspraken. Hij of zij kan dagvaardingen (voor de rechter dagen) uitbrengen en betekenen en na het vonnis van de rechter beslag leggen op geld en/of goederen. Of tot daadwerkelijke ontbinding van de huurovereenkomst overgaan (huisuitzetting). Gerechtsdeurwaarders worden bij Koninklijk Besluit benoemd. Het is een beschermd beroep. Gerechtsdeurwaarders zijn wettelijk bevoegd om vonnissen ten uitvoer te brengen. Een incassobureau zonder deurwaarder heeft deze bevoegdheid niet. Zij hebben net zoveel machtsmiddelen als de schuldeiser zelf.

Iedereen kan een incassobureau beginnen; dit is geen beschermd beroep.

## Stap voor stap

Een huurovereenkomst is een overeenkomst tussen twee partijen; de huurder en de verhuurder. Als een van beide partijen de afspraken die in deze overeenkomst zijn vastgelegd niet nakomt, kan 'nakoming' van de afspraken geëist worden. Dit gebeurt eerst schriftelijk (herinnering, aanmaning) en als dat niet werkt, kan bij de rechter nakoming van de afspraken (betaling) of ontbinding van de overeenkomst (ontruiming) gevorderd worden.

Als de verhuurder een deurwaarder inschakelt, verloopt de procedure – in een notendop – als volgt. De deurwaarder stuurt eerst nog een laatste aanmaning en brengt daarna een dagvaarding uit. Hierin staat wat het probleem is (de huurachterstand) en wat de eiser (de verhuurder) van de gedaagde (de huurder) verlangt. Ook staat er een dag en tijd in waarop de huurder voor de rechter moet verschijnen. De huurder kan op verschillende manieren reageren op de dagvaarding. Hij of zij kan eenmalig een uitstel van vier weken vragen. Ook kan hij/zij een brief sturen met een reactie (verweer): dan hoeft hij/zij niet op de zitting te komen.

Als de huurder op de aangegeven datum op de zitting verschijnt biedt dat de mogelijkheid tot verweer tegen de eis van de corporatie. Het is dan ook meestal aan te raden om aanwezig te zijn. De rechter beoordeelt of de huurder nalatig is geweest in het nakomen van de overeenkomst en in hoeverre die nalatigheid onder de verantwoordelijkheid van de huurder valt.

Na de zitting spreekt de rechter het vonnis uit. Het kan zijn dat de rechter de huurder een

tweede kans geeft, bijvoorbeeld op grond van overwegingen ten aanzien van persoonlijke omstandigheden. Dan beveelt hij betaling binnen een bepaalde termijn, maar geeft geen toestemming de huurovereenkomst te ontbinden. De uitspraak kan ook zijn dat de verhuurder de huurovereenkomst mag ontbinden en de huurder door een deurwaarder mag laten ontruimen. Let wel: ontruimen mag, het hoeft niet; de verhuurder is opdrachtgever en kan altijd van uitvoering van dit vonnis afzien! Het is geen vereiste dat de huurder in deze procedure wordt bijgestaan door een advocaat. Vaak is er meer aan de hand dan alleen huurachterstand en zijn er persoonlijke omstandigheden – zoals lichamelijke of psychische problemen – die als verzachtende omstandigheden kunnen meewegen. Voor de huurder zelf is het vaak lastig om in te schatten welke omstandigheden in juridisch opzicht relevant zijn. Om die reden is het verstandig om juridisch advies in te winnen. Veel advocaten bieden een gratis kennismakingsconsult. Steeds meer gemeenten hebben een Juridisch Loket, waar juristen op het inloopspreekuur of na afspraak gratis juridisch advies geven. Zie [www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl).

## Kosten procedure

Voor mensen met een minimuminkomen is het mogelijk om pro deo (tegen een eigen bijdrage) juridische bijstand te ontvangen. De eiser betaalt griffierechten. Dit is in het geval van een corporatie € 448 als het gaat om een huurachterstand tussen € 500 en € 12.500. Als de eiser de zaak wint, kan hij de kosten op de gedaagde verhalen. Dan komt dit bedrag voor rekening van de huurder, bovenop de al bestaande schulden. Het kan ook zijn dat de rechter anders beslist: dat de huurovereenkomst niet wordt ontbonden, maar dat de

huurder wel voor de kosten van de rechtszitting aansprakelijk is.

## Bijzondere bevoegdheden

Deurwaarders zijn professionals met bijzondere bevoegdheden die 'openstaande vorderingen' innen, kortom: ervoor zorgen dat schulden worden betaald. Zij hebben een negatief imago: 'de persoon die zonder pardon mensen op straat zet'. Het zouden starre en stugge functionarissen zijn, die zonder mededogen geld en goederen weghalen bij mensen in financiële nood. Maar een deurwaarder mag niet zo maar beslag leggen op geld of goederen. Hij of zij is aan strikte regels en procedures gebonden. Een gerechtsdeurwaarder is verplicht om de zogenaamde 'ambtshandelingen' uit te voeren, maar heeft altijd de mogelijkheid om te overleggen met de opdrachtgever, als het het naar zijn of haar inzicht niet wenselijk is om de handeling op dat moment uit te voeren – bijvoorbeeld wanneer een huurster op het punt van bevallen staat. In overleg met de opdrachtgever kan tot uitstel besloten worden, maar op een later moment kan het vonnis alsnog worden uitgevoerd. Een ontbindingsvonnis is ongeveer een jaar 'houdbaar'.

Welke kosten deurwaarders in rekening mogen brengen voor zogeheten ambtshandelingen (zoals dagvaarding, beslag op roerende zaken of gedwongen ontruiming van onroerende zaken) is geregeld in het Besluit tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders.<sup>1</sup> Een deurwaarder is aan **gedragsregels** gebonden. Zo mag de deurwaarder geen druk uitoefenen door het aankondigen van maatregelen die hij/zij als deurwaarder niet gerechtigd is uit te voeren. Bij wet is bepaald op welke goederen de deurwaarder geen

beslag mag leggen. Deze bepaling is sinds 1838 nauwelijks gewijzigd en is gebaseerd op de eerste levensbehoeften uit die tijd: er mag geen beslag worden gelegd op kleding, bed en beddengoed en eten en drinken voor een maand. Tegenwoordig vinden steeds meer deurwaarders dat ook op een koelkast, televisie en computer geen beslag zou mogen worden gelegd. Dat de wet op dit punt inderdaad aangepast moet worden heeft de regering in april 2013 besloten.

*Stichting Eropaf! verzocht studenten HBO recht van de Hogeschool van Amsterdam de handelingsruimte van deurwaarders te onderzoeken. Als een gerechtsdeurwaarder van zijn opdrachtgever een ontruimingsvonnis ontvangt, moet hij/zij dit in principe uitvoeren. Er zijn slechts enkele uitzonderingen. Bijvoorbeeld: wanneer een betalingsregeling wordt getroffen en de verhuurder niet duidelijk maakt dat de ontruiming tóch door zal gaan, kan de huurder de indruk krijgen dat hij in de woning kan blijven. De deurwaarder kan dan een zogeheten 'deurwaardersrenvooi' starten en zo middels een kort geding het oordeel van de rechter over uitvoering van het vonnis vragen. De handelingsruimte van deurwaarders is beperkt: hun voornaamste taak is het uitvoeren vonnissen.<sup>2</sup>*

## Gedeeld belang

Hoe belangrijk het ook is om uitzetting te voorkomen, het is ook belangrijk dat openstaande rekeningen worden voldaan. Deurwaarders kunnen hiertoe contact zoeken met instellingen voor maatschappelijke dienstverlening. Sommige deurwaarders ervaren de samenwerking met deze instel-

lingen niet als effectief. Er is ogenschijnlijk sprake van tegengestelde belangen: de deurwaarder koerst op ontruiming (uitvoering van het vonnis), de hulpverlening wil dit veelal voorkomen. Een gemeenschappelijk doel lijkt te ontbreken. De cultuurverschillen zijn soms groot: waar de hulpverlening zich sterk richt op bescherming van betrokkenen, is de incassowereld meer van het 'streng optreden'. Dit kan de relatie tussen deze partijen bemoeilijken. In het uiterste geval kan dit er toe leiden dat deurwaarders en hulpverleners elkaar tegenwerken, in plaats van samenwerken op grond van overeenkomstige belangen. Het gemeenschappelijk belang van schuldeisers, deurwaarders en maatschappelijke hulp- en dienstverlening moet het fundament van samenwerking zijn: bevorderen dat de financiën

## **Informatieuitwisseling tussen deurwaarder en kredietbank**

*Vanaf juni 2012 kunnen Rotterdamse gerechtsdeurwaarders informatie opvragen over schuldenaren bij de Kredietbank van de Gemeente Rotterdam (KBR). De Rotterdamse gerechtsdeurwaarders kunnen bijvoorbeeld te weten komen of iemand zich gemeld heeft bij KBR en in welke fase van schuldbemiddeling deze zich bevindt. Op basis van deze informatie kan de deurwaarder zijn opdrachtgever vragen de vordering uit te stellen. Dit kan voorkomen dat schulden verder oplopen door incassokosten en rente. De gerechtsdeurwaarder kan, afhankelijk van de status van de schuldenaar bij de KBR, de openstaande schuld aanmelden bij de Kredietbank om deze mee te nemen in de schuldregeling.*

van betrokkenen weer op orde komen en dat schulden worden voldaan.

## **Pleidooi voor sociale incasso**

Helaas maken wij in de praktijk van het Eropaf!-meldpunt vaak mee dat huurders geen contact met de deurwaarder durven op te nemen om een betalingsregeling te treffen of om alleen maar te vragen hoe hoog de achterstand precies is. Sommigen hebben slechte ervaringen, anderen laten zich afschrikken door de formele en in hun beleving dreigende taal waarin de deurwaarder communiceert. Bejegening speelt – ook hier – een uitermate belangrijke rol. Sommige huurders willen liever niet bellen omdat ze nauwelijks beltegoed hebben. Anderen kunnen niet bellen, omdat ze al (deels) afgesloten zijn. De drempel om contact te zoeken moet laag zijn. Deurwaarders moeten goed bereikbaar zijn en op een begrijpelijke en begripvolle manier de rechten en plichten van schuldenaren uit weten te leggen.

Initiatieven op het gebied van een meer sociale incasso zijn veelbelovend. Hierbij zijn de overeenkomstige belangen van schuldeiser en schuldenaar het vertrekpunt. De sociaal incasseerder bemiddelt tussen beide partijen en trekt geen partij voor de één of tegen de ander. Voorwaarde is dat deze incassodewerker geen deurwaarder is of onderdeel van een deurwaarderskantoor. Wanneer de incassoprocedure niet succesvol is en de deurwaarder alsnog wordt ingeschakeld, kan dit tot belangenverstengeling leiden. Stichting Eropaf! is er voorstander van dat verhuurders vaker gaan werken met een sociaal incassosysteem. Enkele willekeurige voorbeelden van meer sociale incasso zijn Adago, Hafkamp, Incassade en Sociale Incasso Nederland.

## Schuldhelpverlening is gratis

Alle gemeenten zijn verplicht om hun ingezetenen schuldhelpverlening te bieden (zie: **Wet Gemeentelijke Schuldhelpverlening**). Wie zich bij een organisatie voor schuldhelpverlening aanmeldt moet veel gegevens en papieren aanleveren. De instelling voor schuldhelpverlening begint met het op een rij zetten van alle inkomsten, uitgaven en schulden. De schulden kunnen op verschillende manieren opgelost worden; schuldsanering is een optie, maar ook een schuldenregeling of een wettelijke sanering in de vorm van een WSNP procedure zijn mogelijk. Gemeentelijke schuldhelp is voor de schuldenaar altijd gratis.

Schuldhelpverlening mag niet commercieel aangeboden worden. Toch zijn er commerciële bedrijven en eenmanszaken die schuldhelp bieden. Zij verkrijgen hun inkomsten meestal via een constructie: zij brengen geen geld in rekening voor de geboden schuldhelp, maar wel voor hieraan gekoppelde diensten als budgetbeheer. Sommige rekenen daarbij ook administratie en dossierkosten. De schuldhelpbemiddeling staat dan in direct verband met de betaalde activiteiten en ook dit mag niet, ook niet als een ander dan de schuldenaar de diensten betaalt (werkgever of familie bijvoorbeeld).<sup>3</sup>

Volgens de Wet op het consumentenkrediet mogen advocaten, WSNP-bewindvoerders en deurwaarders schuldhelpbemiddeling tegen betaling uitvoeren (artikel 47 en 48). Zij kunnen private schuldhelpbemiddelaars machtigen of mandateren en betalen voor hun werk. Via deze constructie kunnen kleine private schuldhelpverleners samenwerken met bijvoorbeeld WSNP-bewindvoerders, die tekenen voor de minnelijke regeling. Dan is de min-

nelijke schuldhelpbemiddeling (als die onverhoopt mislukt) ook een rechtmatig voortraject voor een eventuele WSNP-aanvraag. Als de minnelijke regeling niet volgens deze regels wordt uitgevoerd door een daartoe gerechtigde schuldhelpverlener, wordt de cliënt ook niet tot de WSNP toegelaten en moet het minnelijke traject opnieuw doorlopen worden.

Er zijn goede particuliere schuldhelpverleners, maar helaas zijn er ook malafide bureaus. Het is geen beschermd beroep. Er zijn normen voor personen die zich richten op schuldhelpverlening aan particulieren (de NEN 8048). Het certificaat van Vakbekwaam Schuldhelpverlener wordt uitgegeven door het **KIWA**. Ook schuldhelpverlenende organisaties, zoals kredietbanken, kunnen zich certificeren.

## Onder de beslagvrije voet

Schuldeisers gebruiken vaak alle mogelijkheden om beslag te leggen. Zij hebben verregaande bevoegdheden – en dat is vaak niet zonder ernstige gevolgen voor mensen met schulden. De laatste tijd zijn de verschillen in bevoegdheden tussen verschillende schuldeisers groter geworden. Verhuurders, zorgverzekeraars en kinderopvanginstellingen mogen beslag (laten) leggen op respectievelijk de huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag. Wanneer dergelijke beslagleggingen zich opstapelen, kunnen schuldenaars uitkomen op een besteedbaar inkomen onder de wettelijk vastgestelde beslagvrije voet. Zij moeten dan rond zien te komen met een wel heel krap budget. In de praktijk betekent dit vaak dat er nieuwe schulden ontstaan en bestaande schulden toenemen.

Het probleem is dat de beslagvrije voet (meestal 90% van de bijstandsnorm) onder

# Andre Moerman, welzijnsorganisatie Rijnstad

Hoe kun je ervoor zorgen dat mensen die (nog) niet in aanmerking komen voor een schuldregeling kunnen blijven wonen en een minimum bestaan houden? Met 'Blijven wonen' werken we aan stabilisatie. De gedragscode schuldregeling zegt: 'je moet iedere schuldeiser gelijk behandelen'. Dat doen wij niet, wij gaan eerst met de primaire lasten aan de slag. 'Blijven wonen' biedt ook praktische handvatten om om te gaan met dreigend beslag en ontruimingen en de druk die daar van uitgaat.

Mensen met een laag inkomen hebben vaak verschillende inkomensbestanddelen. Schuld-eisers hebben speciale bevoegdheden gekregen om van al die bestanddelen wat te pakken. Door combinaties van beslagen of toeslagen die niet uitbetaald worden zakken mensen door het ijs. Voordat je beseft dat je te weinig krijgt ontstaat er al een huurschuld. Corporaties kunnen daar ook alert op zijn. In 95% van de gevallen is er winst te behalen. Bij beslag controleren wij de beslagvrije voet en passen die met terugwerkende kracht aan. Ook doen we een voorzieningcheck. Dat levert veel op. Wat met terugwerkende kracht beschikbaar komt, gaat naar de corporatie. De afspraak met de klant is: we helpen jou, maar wat vrij komt gaat naar de schuldeiser. Soms kan de huurschuld daarmee volledig afgelost worden.

Wij willen dat corporaties meewerken. Dat gaat makkelijker als ze ons vertrouwen. Daarom moet je je afspraken nakomen en tijdig com-

municeren, over voortgang en tegenslagen. Voor vrijwel alle klanten stellen we een aflossingsregeling voor. Soms alleen een minimale, symbolische regeling, een tientje per maand, om te laten zien dat de klant de problemen wil oplossen. Wij laten de corporatie met voorbeelden zien wat we kunnen herstellen en waar geld vrijkomt voor de huurschuld. Zodat ze de volgende keer zeggen: 'we wachten even'.

Als de situatie stabiel is, dan is het wel de vraag of het lukt dit blijvend te garanderen. Corporaties willen dat geen maand huur wordt gemist, terwijl dit, bijvoorbeeld door problemen met de huurtoeslag of beslaglegging, niet is uit te sluiten. Alles dan maar overnemen en iedereen in inkomensbeheer of beschermingsbewind is hiervoor niet de oplossing. Soms is het wel nodig, maar we proberen er toch maximaal op in te zetten dat mensen zelf de huur weer gaan betalen. We maken hierbij ook gebruik van vrijwillige budgetcoaches die een vinger aan de pols houden.

Als het mogelijk is gaan we na de stabilisatie richting een schuldregeling werken. Voor menigeen is dat een te hoog doel, bijvoorbeeld door gedrag en/of omstandigheden. Dan is de doelstelling veel lager, namelijk gericht op het kunnen blijven wonen. Ontstaan er dan nieuwe schulden dan is dat nog geen reden om het traject te beëindigen. Blijven wonen is een groot goed. Het houdt wel ergens op, maar we gaan daar heel ver in.



## Verder lezen en kijken:

**Blijven Wonen** (2007). Methodiek voor het stabiliseren van problematische schulden.

**Dit filmpje** gaat over de aanpak in Arnhem.

druk komt te staan wanneer meerdere schuldeisers tegelijk beslag leggen zonder dat zij informatie uitwisselen. Mensen met schulden hebben zelf ook niet altijd zicht op de hoogte van de voor hen geldende beslagvrije voet. Het onderzoeksrapport 'Paritas Passé' gaat uitgebreid in op de ongelijke incassobevoegdheden van verschillende schuldeisers en de gevolgen ervan voor de schuldenaar. De auteurs doen de volgende aanbevelingen:

- richt een landelijk beslagregister in
- breidt de lijst met goederen uit waarop geen beslag mag worden gelegd
- het rijk zou een integrale visie op incasso moeten ontwikkelen
- het invoeren van een incasso-effect-rapportage.

Deze maatregelen zouden er toe moeten leiden dat inkomens van schuldenaren niet onder de beslagvrije voet komen. In april 2013 heeft de regering besloten zowel een centraal register beslagleggingen in te richten als de wetgeving rond beslaglegging op goederen te moderniseren.

## De overheid als schuldeiser

Veel mensen hebben ook schuld bij de overheid, bijvoorbeeld bij de belastingdienst, gemeente of UWV. De overheid heeft meer wettelijke bevoegdheden dan private partijen. Zo mag de overheid in een aantal gevallen schulden rechtstreeks van iemands bankrekening afschrijven. De Nationale ombudsman maakt zich hier zorgen over, onder meer omdat de beslagvrije voet vaak niet wordt gerespecteerd (zie het rapport: **In het krijt bij de overheid**). In de praktijk pakt invordering van schulden door de overheid vaak niet goed uit voor schuldenaar. De kritiek van de ombudsman is dat de overheid mensen met schulden dieper in de problemen brengt, juist

door haar voorkeurspositie en werkwijze. De overheid bestaat uit verschillende diensten, die afzonderlijk van elkaar beslag leggen, zonder coördinatie of regie. In de praktijk betekent dit dat het inkomen van mensen vaak ruim onder de beslagvrije voet zakt. Hun financiële situatie wordt erg instabiel. Mensen komen dieper in de financiële problemen en door de hoge boetes, rente en kosten komen zij niet aan aflossen van andere schulden toe.

## Noodfondsen

Als voorzieningen niet (meer) of pas laat beschikbaar zijn blijken veel mensen in een noodsituatie te komen. Dan kan een beroep op een noodfonds uitkomst bieden. Noodfondsen stellen onder bepaalde voorwaarden geld beschikbaar, als gift of renteloze lening. Zo beoogt de Stichting Fonds Bijzondere Noden Rotterdam (FBNR) door middel van een financiële bijdrage tot steun te zijn bij urgente financiële probleemsituaties van Rotterdamse huishoudens. Giften of leningen moeten vrijwel altijd door hulpverleners worden aangevraagd. In meerdere gemeentes zijn dit soort noodfondsen actief, zie voor een overzicht: [www.urgentenoden.nl](http://www.urgentenoden.nl).

Als geen betalingsregeling getroffen wordt met (via) de deurwaarder, wordt de ontruimingszeef nog meer een fuik. De huurder krijgt het gevoel geen kant meer op te kunnen. De uitzetting komt steeds dichterbij. De volgende fase is die van het ontruimingsvonnis.



## Samengevat:

- Probeer in een vroeg stadium een betalingsregeling te treffen om zo een rechtszitting te voorkomen. Als de verhuurder in het gelijk gesteld wordt zal deze naast de huurschuld en de ontruimingskosten, de kosten van de rechtszitting op de huurder verhalen.
- Probeer als huurder altijd op de aangegeven datum op de zitting te verschijnen, dit biedt de mogelijkheid tot verweer tegen de eis van de verhuurder. De rechter kan rekening houden met verzachtende omstandigheden.
- Het is verstandig om juridisch advies in te winnen om in te schatten welke omstandigheden in juridisch opzicht bruikbaar zijn. Advocaten bieden vaak een gratis kennismakingsconsult. In een aantal plaatsen geven juristen van het **Juridisch Loket** gratis advies.
- De deurwaarder heeft bijzondere bevoegdheden om 'openstaande vorderingen' te innen en is aan **gedrageregels** gebonden. Deurwaarders kunnen betalingsregelingen treffen en hierover overleggen met hun opdrachtgever.
- Een deurwaardersrenvooi' betekent: middels een kort geding het oordeel van de rechter vragen over het uitvoeren van een vonnis.
- Iedereen kan een incassobureau beginnen; dit is geen beschermd beroep. Het incassobureau heeft de gerechtsdeurwaarder achter de hand wanneer de huurder niet aan een oplossing mee wil of kan werken.
- Het is wettelijk bepaald dat schuldhulpverlening kosteloos moet zijn. Er mogen ook geen aanvullende kosten zoals administratiekosten en dossierkosten worden berekend. De schuldhulpverlener kan geld verdienen aan aanvullende diensten zoals budgetbeheer.
- Check bij een particuliere schuldhulpverlener altijd of deze voldoet aan de NEN 8048- norm en in het bezit is van het certificaat Vakbekwaam Schuldhulpverlener ([www.kiwapersoonscertificering.nl](http://www.kiwapersoonscertificering.nl)).
- Budgetcoaches zijn professionele dienstverleners of vrijwilligers die ondersteunen bij het beheer van financiën.
- Het is wettelijk niet toegestaan het inkomen onder de beslagvrije voet te laten komen, meestal 90% van de bijstandsnorm. Schuldeisers mogen in dat geval geen loonbeslag laten leggen. Toeslagen moeten alsnog worden uitbetaald als door het stopzetten van de toeslag het inkomen onder de beslagvrije voet zakt.

- Als er toeslagen zijn gekort en het inkomen daardoor daalt onder de beslagvrije voet, dan kan dit met terugwerkende kracht worden aangepast.
- Als procedures geen uitkomst bieden of te lang duren kan een huurder proberen een beroep te doen op een noodfonds. Noodfondsen kunnen onder voorwaarden geld beschikbaar stellen, als gift of renteloze lening. Een overzicht: [www.urgentenoden.nl](http://www.urgentenoden.nl)

### **Verder lezen**

Publicaties van Andre Moerman op de website [www.schuldinfo.nl](http://www.schuldinfo.nl), met veel juridische informatie.

**Paritas passé**, Schuldenaren worden tot op het bot uitgekleed

[www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)

[www.ggn.nl](http://www.ggn.nl)

Deze twee websites bieden onder andere een heldere uitleg van allerlei begrippen, 'juridische bijsluiters' over loonbeslag, betekening vonnis of bij de aanzegging van een woningontruiming.

### **Verder kijken: De incasso-industrie.** Zembla aflevering naar aanleiding van het rapport 'In het krijt bij de overheid' van de Ombudsman.

1) <http://wetten.overheid.nl/BWBR0012638>

2) Werbata, M., Kolenbrander, S. (2012) **Morele dilemma's voor gerechtsdeurwaarders bij onttruiming van woningen.** Onderzoeksrapport Hogeschool van Amsterdam.

3) Zie ook het onderzoeksrapport/naschrift 'Schuldhulpverlening en budgetcoaching: Een markt?' (2012), van Dennis Luisterburg, ook te downloaden via het LinkedInprofiel van de auteur.



# 6 fase 3 Het vonnis

*'Geachte heer/mevrouw,  
I.v.m. een grote huurachterstand volgt er op woensdag a.s. om 8.00 een huisuitzetting met alle gevolgen van dien. Hoewel het mijn eigen schuld is heb ik nu bij diverse instanties, waaronder de gemeente voor schuldhulp aangeklopt. Omdat ik als zelfstandige werk hebben zij mij doorverwezen naar een andere instantie binnen de gemeente. Daar zijn voorwaarden aan verbonden aan welke ik niet kan voldoen. Het gevolg van de huisuitzetting is dat ik dan ook mijn werk niet meer kan uitvoeren. De hoogte van het verschuldigde huurbedrag is € 4000. Met toestemming van de woningcorporatie zou ik voor dinsdag 12.00 de helft kunnen betalen met € 550 huur voor november. Daarnaast heb ik nog een paar betalingsregelingen. Mijn vraag aan u is: wat zou ik eventueel nog kunnen doen?'*

***Bij het sluiten van een huurovereenkomst ontstaan er wederzijds rechten en plichten. De huurder heeft twee hoofdverplichtingen: de huur tijdig voldoen en de woning als goed huurder gebruiken. Bij huurachterstand heeft de verhuurder het recht de kantonrechter te verzoeken de huurovereenkomst te ontbinden. Ook het stelselmatig te laat betalen van de huur kan tot beëindiging van de overeenkomst leiden.***

Meestal geeft de rechter pas na een huurachterstand van drie maanden toestemming voor ontbinding van het huurcontract (inclusief ontruiming). Vanwege de ingrijpende gevolgen van uitzetting voor huurder(s), zal de rechter de belangen van huurder en verhuurder zorgvuldig tegen elkaar afwegen. Als de kantonrechter vindt dat de verhuurder een geldige opzeggingsgrond heeft en dat deze zwaarder

weegt dan het belang van de huurder, zal de rechter de ontbinding toewijzen. In principe toetst de rechter in deze gevallen meer de rechtmatigheid van het opzeggen van de huurovereenkomst dan de rechtvaardigheid ervan. Het is niet bekend hoe vaak de rechter vonnist dat er niet tot ontruiming mag worden overgegaan.

### Zorgplicht corporaties

*Het ligt juridisch gezien niet zo eenvoudig, maar er is wat voor te zeggen als een verzoek tot ontbinding niet zou worden toegewezen als er geen persoonlijk contact is geweest tussen verhuurder en huurder. In opdracht van Stichting Eropaf! hebben studenten van de Hogeschool van Amsterdam onderzocht of woningcorporaties ten aanzien van hun huurders een zorgplicht hebben en wat deze zorgplicht inhoudt. Uit dit onderzoek blijkt dat in de jurisprudentie de zorgplicht in een ontruimingsprocedure niet wordt verhelderd. In de wet zijn geen specifieke regels opgenomen ten aanzien van de zorgplicht van verhuurders in de sociale sector. Zie **onderzoeksverslag naar de zorgplicht van corporaties, 2012.***

### Vonnis

Een vonnis betekent lang niet altijd een huisuitzetting en hoeft niet per se te worden uitgevoerd. Een vonnis geeft de verhuurder het recht om de huurovereenkomst te ontbinden en de woning op een vastgestelde datum te laten ontruimen. Als praktijkregel geldt dat een vonnis binnen één jaar moet zijn uitgevoerd, anders moet de corporatie opnieuw de gang naar de rechter maken om een nieuw vonnis te 'halen'.

Vaak geeft de rechter een 'terme de grace': een termijn waarbinnen de vordering in zijn geheel voldaan moet zijn om de ontruiming te voorkomen.

Wanneer de situatie van de huurder na het vonnis verandert, bijvoorbeeld als de huurder ernstig ziek wordt, kan dit aanleiding zijn om de ontruiming tegen te houden. Er moeten zich dan na het vonnis 'feiten hebben voorgedaan of bekend zijn geworden waardoor aan de zijde van de huurder een noodtoestand zou ontstaan en een onverwijld tenuitvoerlegging niet kan worden aanvaard' ([www.schuldinfo.nl](http://www.schuldinfo.nl)).

In de praktijk wordt het grootste deel van de vonnissen (als het gaat om huurachterstand) niet ten uitvoer gebracht. Vonnissen die betrekking hebben op illegale bewoning, of het hebben van een wietplantage, worden wel vrijwel altijd uitgevoerd. De vereniging van woningcorporaties Aedes meldt dat er in 2012 24.000 ontruimingsvonnissen werden uitgesproken, waarvan er 6750 daadwerkelijk tot een uitzetting hebben geleid (28%). Medewerkers van corporaties en maatschappelijke dienstverlening hebben de ervaring dat een ontruimingsvonnis voor veel huurders als stok achter de deur werkt, hoewel een vonnis hier niet voor is bedoeld. In de praktijk zorgt een vonnis er vaak voor dat er beweging in de situatie komt en dat er alsnog een regeling wordt getroffen.

### En dan ....

De huurder kan besluiten gevolg te geven aan het vonnis en op zoek gaan naar een andere woning. De huurder kan zelf de woning verlaten, deze leeg en schoon achterlaten en de sleutels bij de corporatie inleveren. Dan hoeft de deurwaarder niet te komen

## Gert Schout, Hanzehogeschool Groningen

Wat bij de meeste huisuitzettingen opvalt, is dat ze samen gaan met sociaal isolement. Mensen zijn los geraakt van hun hulpbronnen en zoeken niet tijdig hulp. Bij deze geïsoleerde personen en gezinnen speelt meestal dat corporaties en andere betrokkenen moegestreden zijn. Ze hebben al veel geprobeerd en snappen helemaal niet waarom die persoon zich niet aanpast. 'Waarom doen ze nou niet gewoon mee? We hebben al zoveel helpende handen uitgestoken.' Deze conflicten leiden er toe dat iedereen zijn handen er van af trekt. Ook de corporatie komt in een sfeer terecht van verharding en conflict. 'Nou dan moeten ze het maar bekijken', 'ze moeten maar op de blaren zitten'. Tussen de corporatie en de betrokken huurders ontwikkelt zich een machtsstrijd, waar beide als verliezer uit komen. Zo'n huishouden wordt uitgezet en komt bij een volgende verhuurder in dezelfde spiraal terecht. Dan begin je aan een carrousel van nutteloos kosten maken. Het probleem komt uiteindelijk weer bij jou als corporatie terug. Want andere corporaties doen hetzelfde met hun klanten en die komen weer bij jou. Het helpt niet.

Hoe kunnen we met zijn allen weer in een positieve verwachting komen, dat het nu goed gaat? Zorg dat mensen de hoop krijgen, niet alleen de corporatie maar ook de kredietbank en andere betrokkenen. Corporatie en kredietbank zijn vaak enthousiast aan de slag

gegaan, maar teleurgesteld geraakt over het resultaat. De klant gaat achterover zitten, want die weet ook niet wat hij moet doen. In die gevallen moeten we kijken hoe je mensen zelf weer aan het roer van het plan krijgt. 'Hoe kun jij er voor zorgen dat wij er weer vertrouwen in krijgen? Overtuig ons.' Dat zijn typisch activerende vragen. Daarvoor trommel je mensen op, ook de moegestreden mensen. Je weet, er is hier iemand aan het werk gegaan en die heeft niet het resultaat gezien dat hij hoopte of verwachtte. Die teleurstelling moet onderdeel worden van een 'wiedergutmachung' tussen betrokkenen.

Zo'n bijeenkomst kost wat, maar voorkomt, duurzaam, een uitzettingsprocedure. Zorg er daarom voor dat je elkaar vertrouwt als corporatie, hulpverlener en dienstverlener (sociale dienst, gemeentelijke kredietbank) en maak met elkaar ruimte voor dit proces. Zorg ervoor dat er mensen bij betrokken worden, die een plan maken om de acute problemen op te lossen. En om te zorgen dat het sociale isolement niet weer opnieuw leidt tot de volgende uitzetting. Want pas als er anderen bij betrokken zijn, kunnen corporaties met vertrouwen tegemoet zien dat ze niet weer in een uitzettingsprocedure terecht komen. De meeste corporaties zullen vertrouwen hebben in een plan dat het sociale netwerk maakt. Doorbreek het sociale isolement, maak de kring van betrokkenen groter.

om het vonnis daadwerkelijk ten uitvoer te brengen. Dat scheelt veel kosten. De meeste huurders willen echter in hun huis blijven wonen, ook omdat het vaak moeilijk is om andere woonruimte te vinden. De huurder heeft in dat geval nog enkele mogelijkheden om uitzetting te voorkomen: betaling van de gehele vordering (als de verhuurder hiermee instemt), of, wanneer de gemeente dit biedt, gebruik maken van een 'tweede kansbeleid'.

## Utrecht, Voorkom Huisuitzetting

In de stad Utrecht loopt sinds 2008 tussen gemeente en woningcorporaties de aanpak 'Voorkom Huisuitzetting'. Uit een evaluatie blijkt dat er naast het hebben van een huurschuld, bij 85% van de huurders sprake is van problemen op andere gebieden. Om deze reden wordt met verschillende organisaties (welzijn, schuldhulpverlening) samengewerkt rond één klant, met één plan. Aan deze aanpak zitten voor de huurders de nodige voorwaarden. Het hele gezin komt in budgetbeheer en de lopende huur moet worden voldaan. Een maatschappelijk werker en een financieel dienstverlener bieden hulp. Zodra de situatie stabiel is, neemt een woonbegeleider deze taak over. Deze aanpak blijkt zeer succesvol. Waren er in 2005 nog 253 huisuitzettingen wegens huurschuld, in 2010 waren dat er nog maar 58. De woningcorporaties nemen een derde van de kosten voor hun rekening. De gemeente financiert de woonbegeleiding (in sommige gevallen doet zorgverzekeraar Agis dit). Voor een evaluatie van dit project zie het onderzoeksverslag van Akkermans, te downloaden via [www.eropaf.org](http://www.eropaf.org)

Arnhem kent sinds januari 2012 een Meldpunt Ontruiming. Bij dreigende ontruiming wegens huurachterstand overleggen de betrokken organisaties welke hulp zij kunnen bieden. Er wordt een trajectmanager aangesteld. De trajectmanager is het eerste aanspreekpunt voor de huurder en stelt in overleg met de huurder een trajectplan op. De woningcorporatie stelt de ontruiming uit onder voorwaarde dat de huurder het traject nauwgezet volgt. Uit een eerste evaluatie blijkt dat het voor corporaties niet haalbaar is om alle vonnissen te melden. Nu worden alleen vonnissen met een ontruimingsdatum gemeld. Daarbij worden specifieke groepen benoemd, zoals huurders met wie het niet lukt contact te leggen, huurders op wiens inkomen beslag is gelegd en huurders die problemen hebben met hun inkomen.

## Kanttelingen bij een tweede kans

Hoewel tweede kans projecten succesvol blijken, is een aantal opmerkingen te plaatsen bij dit soort projecten. Allereerst zijn deze projecten te beschouwen als noodverband: kennelijk is het de betrokken woningcorporatie en huurder, samen met hulp- en dienstverlening, in eerdere fasen niet gelukt om de situatie vlot te trekken. Tegen de tijd dat het tweede kans-beleid wordt aangeboden, zijn meerdere partijen betrokken. Deze moeten hun aanpak op elkaar afstemmen en naarmate meer partijen betrokken zijn wordt dit ingewikkelder.

Een 'tweede kans-beleid' is altijd aan strakke voorwaarden gebonden, waardoor niet iedere huurder er voor in aanmerking komt. Dit betekent dat er mensen buiten de boot vallen.

Protocolen en convenanten zijn instrumenten om samenwerking en afspraken te structureren, doelstellingen te formuleren en taakverdeling af te spreken, ter ondersteuning van de samenwerking. Maar het werken volgens strakke protocollen laat geen ruimte voor uitzonderingen. Procedures en protocollen kunnen de handelingsruimte van professionals zeer beperken.

Een convenant bevat vaak uitsluitingscriteria: alleen aangesloten corporaties kunnen aanmelden en alleen nadat het ontruimingsvonnis is uitgesproken. Of juist alleen voordat een vonnis is uitgesproken. Huurders bij wie ook overlast speelt, vallen buiten het convenant. Huurders van corporaties die niet zijn aangesloten bij het convenant doen ook niet mee, evenals huurders in de particuliere sector. Vaak zijn de gemaakte afspraken vrijwillig en vrijblijvend: corporaties kiezen zelf wie ze aanmelden en de aanmelding wordt gedaan door dezelfde medewerker die de zaak daarvoor behandelde. Dit kan betekenen dat een convenant op papier een groep huurders een tweede kans biedt, maar in de praktijk haar doel voorbijschiet en als een star uitsluitingsinstrument gaat werken. Wij pleiten voor losser geformuleerde samenwerkingsrelaties waarbinnen professionals flexibeler kunnen opereren en meer speelruimte krijgen voor het vinden van oplossingen.

## Impasse

Op dit punt in de ontruimingsfuij staat de relatie tussen verhuurder en huurder flink onder druk. Partijen gaan elkaar als tegenstander zien. Corporatiemedewerkers kunnen het idee krijgen dat de huurder de problemen aan zijn eigen gedrag te danken heeft en dat er voldoende oplossingen zijn geboden - "het houdt

een keer op". Als dit punt is bereikt, is verdere bemiddeling of dienstverlening vaak gedoemd te mislukken; de hakken gaan in het zand. Een laatste kans-beleid kan eigenlijk alleen maar slagen wanneer betrokken partijen – en met name de verhuurder – vertrouwen in een goede afloop hebben. Hier ligt een spanningsveld: juist dat onderlinge vertrouwen is aan stevige erosie onderhevig geweest. Dit heeft er toe bijgedragen dat eerdere hulp niet succesvol was. Om de dreigende huisuitzetting af te wenden zal de impasse doorbroken moeten worden.

## Gemeente Rijswijk

*"De doelgroep van het laatste kansbeleid zijn mensen die om financiële redenen hun huis uitgezet dreigen te worden en overlast geven en (sociaal)-psychiatrische problemen hebben. Belangrijke voorwaarde is dat de betrokken organisaties (woningbouwcorporaties, zorgverlener) vertrouwen moeten hebben dat het zal slagen"*<sup>1</sup>

## Moratorium

Als een ontruiming dreigt, kan bij de rechtbank een verzoek tot **moratorium** worden ingediend, hiermee wordt de uitzetting 'gestuit'. Als het moratorium wordt toegewezen betekent dit dat de huur niet mag worden opgezegd, de levering van gas, water en elektra niet mag worden beëindigd en/of de zorgverzekering niet mag worden opgezegd of ontbonden. Een moratorium duurt maximaal zes maanden. In die periode moet een schuldregeling worden getroffen. Gemaakte afspraken moeten wel worden nagekomen, zo moet bijvoorbeeld de lopende huur worden betaald. Het verzoek tot moratorium kan alleen worden

ingediend in combinatie met een formeel verzoekschrift WSNP.

Vooral in gemeenten waar in principe goede afspraken bestaan om huisuitzettingen wegens huurschulden te voorkomen zijn verhuurders en deurwaarders niet blij met het, op het laatste moment, inzetten van het juridische middel moratorium. Als dit (te) vaak gebeurt kan het ook in andere situa-

ties de samenwerkingsrelatie bemoeilijken. In gemeenten waar relatief vaak om een moratorium wordt verzocht schort iets in de samenwerking rond preventie.

Als de rechter het vonnis heeft uitgesproken, komt de daadwerkelijke ontruiming snel dichterbij. De huurder raakt steeds dieper in de fuik gevangen. Het volgende hoofdstuk bespreekt de ontruiming.

## Samengevat:

- Een vonnis betekent lang niet altijd huisuitzetting en hoeft niet per se te worden uitgevoerd. De meeste vonnissen worden niet uitgevoerd.
- In de praktijk zorgt een vonnis er vaak voor dat er beweging in de situatie komt en dat er alsnog een betalingsregeling wordt getroffen.
- Een vonnis geeft de woningbouwvereniging het recht om de huurovereenkomst te ontbinden en de woning op een vastgestelde datum te laten ontruimen.
- Een vonnis is een jaar geldig. Daarna moet opnieuw een vonnis 'gehaald' worden.
- 'terme de grace' is de termijn waarbinnen de vordering in zijn geheel voldaan moet zijn om de ontruiming te voorkomen.
- Na het vonnis kan verandering van de situatie van de huurder aanleiding zijn om de ontruiming tegen te houden. Er moet sprake zijn van een noodtoestand voor de huurder, door bijvoorbeeld ernstige ziekte, waardoor de uitvoering van het vonnis niet door kan gaan.
- Organiseer een bijeenkomst en betrek daarbij naast het eigen netwerk de corporatie, betrokken hulpverlener(s) en dienstverlener (sociale dienst, gemeentelijke kredietbank) om samen draagvlak voor het plan te vinden. Dit kan een Eigen Kracht Conferentie zijn, zie hoofdstuk 9.
- De huurder kan er ook voor kiezen zelf de woning te verlaten, leeg en schoon achter te laten en de sleutel bij de corporatie in te leveren.



- Verschillende woningcorporaties bieden een laatste kansbeleid met randvoorwaarden volgens het principe één klant (of één gezin) één plan.
- Een 'tweede kans-beleid' is altijd aan voorwaarden gebonden, waardoor niet iedere huurder er voor in aanmerking komt.
- Een laatste kans-beleid kan eigenlijk alleen maar slagen wanneer betrokken partijen – en met name de verhuurder – vertrouwen in een goede afloop hebben.
- Een **moratorium** betekent dat de huur niet mag worden opgezegd, de levering van gas, water en elektra niet mag worden beëindigd en/of de zorgverzekering niet mag worden opgezegd of ontbonden.

 **Verder kijken:**

[www.youtube.com/watch?v=\\_5rZjQjsIhk&feature=related](https://www.youtube.com/watch?v=_5rZjQjsIhk&feature=related)

 **Verder lezen:**

[www.jurofoon.nl](http://www.jurofoon.nl) informatie over rechten en plichten van huurder en verhuurder

<sup>1)</sup> Uitgangspunt van het laatste kans beleid is dat alle inwoners van Rijswijk die in de doelgroep vallen, in aanmerking kunnen komen voor dit laatste kansbeleid – dus niet alleen huurders.



# 7 fase 4

## De ontruiming

***Het ontruimingsvonnis is uitgesproken. Als geen oplossing is gevonden in de vorm van een tweede-kans of betalingsregeling, gaat de deurwaarder in opdracht van de verhuurder over tot het daadwerkelijk ontruimen van de woning.***

Vaak is de relatie tussen huurder en verhuurder in deze fase behoorlijk onder druk komen te staan. Het vonnis van de rechtbank moet door de deurwaarder aan de huurder zijn meegedeeld, 'worden betekend', zoals dat heet. Het is wettelijk voorgeschreven dat de daadwerkelijke ontruiming niet eerder dan drie dagen na de betekening van het vonnis door de deurwaarder mag plaatsvinden.

### **De daadwerkelijke ontruiming**

Bij een ontruiming komt de woning weer ter beschikking van de verhuurder. Dit betekent

dat alle inboedel uit huis moet. Als dat op de dag van ontruiming niet gedaan is, zal de deurwaarder dit laten doen. De inboedel komt dan meestal op straat te staan; een deurwaarder mag de inboedel alleen op straat zetten. De huurder loopt het risico dat spullen worden gestolen of schade ondervinden (bijvoorbeeld bij slecht weer). Als de huurder de inboedel niet zelf opslaat of opruimt, doen de gemeente of schuldeiser dit vaak. Dit verschilt echter per gemeente. De gemeente Veenendaal bijvoorbeeld brengt de spullen direct naar het afval. De kosten die deurwaarders mogen rekenen voor de gedwongen ontruiming van onroerende zaken bedragen € 197,04. De gerechtsdeurwaarder kan meer informatie geven over de gang van zaken bij een ontruiming en uitleg geven over de rechten en plichten van de huurder. De deurwaarder is verplicht de uit te zetten huurder

*“Het werd een spannende dag. Ondertussen had ook de gemeente gebeld met de mededeling dat ze niets voor me konden doen. Zoveel mensen die zoveel energie voor mij in de strijd gooiden en instanties die probeerden te redden wat er te redden viel mocht allemaal niet lukken. Ik moest eruit en wel die dinsdag voor 10 uur. Ik was blij dat ik alle belangrijke dingen uit huis had gehaald en die dag heb ik de laatste spullen nog naar de opslag gebracht. Ik wilde die avond weg daar want wilde er niet bij zijn als ze de woning binnen kwamen. Heb nog een laatste keer gedoucht en me vitrages eraf gehaald de laatste spullen in de auto gezet en ben om 3 uur in de nacht gegaan. Voelde me leeg en verdrietig en hoopte toch stilletjes dat er een laatste moment zou zijn en dat de uitzetting niet door zou gaan. Maar ja zoals er eens een liedje was dromen zijn bedrog was dat ook in dit geval. Het was bedrog: de uitzetting ging gewoon door.”*

te wijzen op opvangmogelijkheden en verdere hulpverlening.

Soms kan op de dag zelf de ontruiming nog worden voorkomen, bijvoorbeeld door het voldoen van de openstaande schuld of het (laten) treffen van een regeling. Daar komen bijna altijd nog extra kosten bij, een soort voorrijkosten voor de deurwaarder. Overigens kan ontruiming niet altijd meer worden voorkomen door betaling – in sommige gevallen is de corporatie ook dan niet meer bereid van ontruiming af te zien.

## Kinderen

Gezinnen met minderjarige kinderen lopen bij een huisuitzetting een extra risico. In de prak-

tijk van ons meldpunt hebben we een paar maal ervaren dat Jeugdzorg voor de uitzetting niet veel interesse of daadkracht toont in het voorkomen ervan, maar dat zij kort voor of direct na de ontruiming de kinderen ophalen (of hier mee dreigen) om deze ‘elders’ onder te brengen. Na een ontruiming ontbreekt het immers aan een goede en veilige opvoeding? De gedachtegang is te volgen, maar intensieve betrokkenheid bij het voorkomen van uitzettingen lijkt ons een stuk effectiever. Het gedwongen uit elkaar halen van kinderen en hun ouder(s) in een dergelijk dramatische situatie kan niet erg positief uitwerken. Ouders met kinderen die zich bij ons melden zijn vaak erg bang voor deze vorm van ingrijpen door Jeugdzorg. De Federatie Opvang luidde begin 2013 de alarmklok over het aantal gezinnen met kinderen in de maatschappelijke opvang. Dit aantal is dusdanig gestegen dat voor nieuwe gevallen al een tijdje geen plaats meer is. Alle opvangvoorzieningen voor gezinnen zitten bomvol.

## Risicogroepen ontruiming?

Huurders die een huurachterstand opbouwen vormen een gemêleerd gezelschap: mensen die eens vergeten te betalen, mensen met structurele financiële zorgen, mensen die plotseling in een kwetsbare financiële situatie komen door een scheiding, het overlijden van een partner of het verlies van inkomen. Verslaafden, studenten, oudere mannen, alleenstaande moeders en complete gezinnen – er is geen groep die niet in de ontruimingszeef belandt. Er is echter nog weinig bekend over de omvang van deze groepen en over de doorlaatbaarheid van zeef. Anders gezegd: we weten nog niet goed wie (welke groepen) een verhoogd risico hebben om daadwerkelijk te worden uitgezet.

# Judith Wolf, UMC St.Radbouduniversiteit

*Dreigende uitzetting en ontruiming zijn relatief onzichtbare processen. Het zijn situaties op zich, zonder dat je daar als samenleving zichtbaar veel last van hebt. Maar de maatschappelijke relevantie is zó ontzettend groot. We weten dat huisuitzetting een hele belangrijke risicofactor is voor dakloosheid en voor het gebruik van de maatschappelijke opvang. Tegelijkertijd is er – wetenschappelijk gezien – ontzettend weinig bekend over mensen voor wie uitzetting dreigt of die uit huis zijn gezet. We weten ook niet uit wetenschappelijk onderzoek welke interventies werken.*

## **Praktijkervaring**

*Er wordt heel veel energie gestoken in het voorkomen van uitzettingen. Elke gemeente en corporatie zoekt eigen oplossingen. Deze worden vaak ingegeven door common sense en zijn practice based. Dit wil niet zeggen dat het slecht is, maar het kan misschien wel beter. Er is veel expertise, maar dat is veel impliciete kennis die in de hoofden en de handen zit van betrokken werkers. Die kennis is nog nergens neergeslagen in een methodische werkwijze die aan anderen overdraagbaar is.*

## **Profielen**

*Meer evidence based-kennis en methodische handvatten zijn wél nodig. Als we weten welke factoren meespelen of zelfs huisuitzetting kunnen voorspellen, kunnen professionals hier veel adequater op reageren. Er zijn mensen die eens vergeten hun huur te betalen, die prima voor zichzelf kunnen zorgen maar door*

*tijdelijke omstandigheden in de problemen komen. Zij hebben iets heel anders nodig – misschien zelfs geen professionele hulp – dan degenen met meervoudige problematiek. Deze laatste groep heeft veel meer ondersteuning nodig, wellicht ook op lange termijn. De essentie is: als je zicht krijgt op risicoprofielen, dan kun je veel preciezer kijken wat er nodig is. Is er steun in het netwerk, is er al professionele hulp ingeschakeld. Wat is er nodig en voor hoelang?*

*Gezondheid en daarmee ook mobiliteit kunnen belangrijke risicofactoren zijn, net als het meemaken van ingrijpende levensgebeurtenissen zoals het overlijden van een naaste. Ook onderschatten we vaak de impact die een chronisch zieke heeft op het functioneren van een huishouden. We zijn niet geneigd daar aan te denken, terwijl dat een van de zaken is die je altijd moet checken. Ook de mate waarin mensen toegang hebben tot instituties – en daarmee voorzieningen – is van belang. Er zijn mensen die het niet meer lukt om in deze hele complexe samenleving hun weg te vinden en om zaken op orde te krijgen. Kennis hierover is van groot belang voor beleid en theorie.*

## Praktijkkennis

Er is veel praktijkkennis voorhanden: professionals hebben vaak een schat aan ervaringskennis over huurders in kwetsbare omstandigheden, over succesvolle handelwijze en effectieve interventies. Er is op kleine schaal onderzoek gedaan naar de effecten van interventies. Zo vergeleken medewerkers van de GGD Midden Nederland corporaties die een Tweede Kansbeleid of huisbezoekprojecten hebben met corporaties die geen of alleen een streng incassobeleid voeren (Factsheet Dreigende Huisuitzettingen, 2012). Op basis van de weinig beschikbare gegevens was een vergelijking mogelijk en wat bleek: het aantal afgegeven EvK's<sup>1)</sup> lag bij de corporaties met een beleid gericht op het voorkomen van uitzettingen lager dan bij de overige corporaties. In de Leeuwardense wijk Heechterp-Schieringen is sinds 2008 een Frontlijnteam actief. Deze wijk hoort tot de armste wijken van Nederland en staat bekend als achterstandsbuurt. Het aantal huisuitzettingen daalde daar van 17 in 2008 naar 11 in 2011 (bijna 40%). Naar schatting kan de helft van de daling worden toegerekend aan het frontlijnteam (LBPB 2012: 10). Dat de inzet van dit Frontlijnteam effectief en kostenbesparend is, blijkt uit de gemaakte maatschappelijke kosten-baten-

analyse. Het Frontlijnteam blijkt in een aantal problematische situaties een huisuitzetting te kunnen voorkomen, met alle daarbij horende kosten. Kernpunten van deze werkwijze zijn: outreachende aanpak, in de wijk aanwezig zijn en het principe 'één gezin – één plan - één hulpverlener'. Men gaat uit van eigen kracht en een blijvend contact met de betrokken huishoudens.

### Frontlijnteam in Leeuwarden: lessen voor de toekomst

*Het succes van het frontlijnteam ligt in de volgende zaken ...*

- voldoende capaciteit nodig in het team, zodat ..
  - frontlijnwerkers present kunnen zijn
  - frontlijnwerkers op huisbezoek kunnen gaan
  - frontlijnwerkers voldoende tijd hebben per casus
- een generalistische werkwijze

De ontruiming is de laatste en onherroepelijke stap in de fuik: de huurder raakt zijn woning kwijt. Wat daarna gebeurt, is het onderwerp van het volgende hoofdstuk.

### Verder lezen:

Zie de **beleidslijn inboedelverwijdering**, met stappenplan na uitzetting, van de gemeente Urk.

Over de **opslag van inboedel bij huisuitzettingen**, gemeente Leidschendam-Voorburg.

<sup>1)</sup> EvK= Exploit van Kennisgeving: mededeling van de deurwaarder dat tot ontruiming van de woning wordt overgegaan, zie hoofdstuk 1 voor meer informatie



# 8 fase 5

## Na de ontruiming

*Uitgezet, en dan? Mensen gaan op zoek naar onderdak: sommigen vinden dat (tijdelijk) bij vrienden of familie, anderen huren een nieuwe woning, bijvoorbeeld bij een particuliere verhuurder. Anderen gaan op een camping staan. Na een huisuitzet-*

*ting vallen gezinnen vaak uiteen: moeder en kinderen kunnen bijvoorbeeld tijdelijk bij familie terecht of komen in de vrouwenopvang, vader vindt onderdak bij een vriend of klopt aan bij de dak- en thuislozenzorg.*

*“Probleem is dat wij aan de ene kant te sterk zijn, en feiten aan onze kant staan, wij namelijk kunnen overleven! Al moet je niet zien hoe, we kunnen het. Maar zonder hulp inzake schulden, gewoon niet konden/kunnen, dat tig keer aangegeven. Laten we wel zijn sinds 2004 toen problemen met een malafide werkgever ontstonden (10 maanden geen inkomen) de aanzet al is gegeven voor ons vallen en opstaan, nadien continu door mijn slechte gezondheidsconditie. Opstaan deden we altijd weer, zelfs na onze huisuitzetting en genezen we zelf maar onze mentale issues die daar uit voortkomen, wat op zich moeizaam is en bijzonder moeilijk. Een andere keuze is er echter niet, want ook in het laatste worden wij niet omarmt. Maar onze situatie is niet rekbaar en op enig moment ook een bottleneck, dat zeker als loonbeslagen en derdenbeslag je gaan overvallen en je financiële uitgangspositie alleen maar slechter maken. Een derdenbeslag ook nog eens je fysieke kant zwaar onder druk zet, gewoon geen eten voor drie weken.”*

Een uitzetting heeft voor alle betrokkenen een grote impact, maar zeker kinderen zijn extra kwetsbaar. Wanneer jeugdzorg twijfelt of de situatie voldoende veilig is voor de kinderen, kunnen de kinderen uit huis geplaatst worden. Meestal is het niet mogelijk om de kinderen bij elkaar op dezelfde crisisplek te plaatsen. Dit betekent dat het gezin uiteenvalt. De Maatschappelijke Opvang kent, zeker voor gezinnen of moeders met kinderen, lange wachtlijsten. Vaak is er niet meteen plek voor een uitgezet gezin. Een deel van de uitgezette huurders vindt geen ander onderdak en komt uiteindelijk op straat terecht. Het verlies van een woning heeft grote financiële gevolgen. De uitgezette huurder heeft een schuld bij de corporatie. Vaak zijn er ook andere schulden. De schulden staan het vinden en houden van een nieuwe woning in de weg.

### Huis uit, thuis kwijt, straat op

Een thuis is meer dan een huis. Sociale relaties, burens, bekenden in de buurt vormen samen een thuis. Huisuitzetting is een belangrijke route naar dak- en thuisloosheid, dat weten we. Hoe vaak het gebeurt dat mensen na een huisuitzetting daadwerkelijk op straat komen, is grotendeels onbekend. Gegevens hierover lopen uiteen. In de vier grote steden – Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht – zou dertig tot veertig procent van degenen die gebruik maken van maatschappelijke opvang dakloos zijn na huisuitzetting. Onderzoekers van Cebeon en Regioplan concluderen dat ongeveer een kwart van het aantal personen dat door corporaties uit huis gezet is, in de crisisopvang terecht komt (2011).

*De Amsterdamse GGD onderzocht de relatie tussen huisuitzetting en dakloosheid. In 2010 zijn in Amsterdam een kleine duizend huishoudens na een ontruimingsvonnis uitgezet. De aanleiding was huurachterstand, maar ook overlast of onrechtmatig gebruik. De gegevens komen van boedelbeheer, de dienst die bij alle uitzettingen aanwezig is – ook die door particuliere verhuurders. Tweederde betreft alleenstaanden, een achtste betreft huishoudens met kinderen. Na één jaar heeft 13% gebruik gemaakt van de Maatschappelijke Opvang of een postadres voor daklozen, na 2,5 jaar is dat ongeveer 20%. Groepen met een verhoogd risico op dakloosheid zijn alleenstaande mannen, 36-64 jarigen, Marokkanen en Afrikanen. Het aantal administratief daklozen – mensen die na uitzetting een periode geen adres hebben (gehad) in het bevolkingsregister – ligt na 2,5 jaar op ruim 50%.*

*Bron: GGD Amsterdam / Marit Ruijgrok, 2013, in druk*

*De dienst boedelbeheer van de gemeente Amsterdam nam in 2012 zelf het initiatief om te proberen 3-5 dagen voor de ontruimingsdatum de huisuitzettingen van gezinnen alsnog te voorkomen. En in veel gevallen, met inspanning van alle partijen, lukt dat alsnog. Alle partijen zijn immers gebaat bij het voorkomen van de ontruiming. De opvang van kinderen is niet wenselijk en kost de gemeente heel veel geld.*

## Lia van Doorn, Hogeschool Utrecht

Een huisuitzetting leidt niet altijd tot dakloosheid. Mensen die hun huis kwijtraken, zoeken een oplossing. Veel van die oplossingen zijn tijdelijk. En als ze dan toch op straat komen, vinden ze het over het algemeen moeilijk leven met de gedachte dat ze bij de zwervers horen. Dat willen ze niet, dat vermijden ze. Het is een mentale strategie, een overlevingsstrategie, om jezelf voor te houden dat je het allemaal wel onder controle hebt, dat je weliswaar even zonder huisvesting zit, maar dat je binnen de kortste keren je zaken weer op orde zal hebben. Recent daklozen kennen de ins-and-outs van het straatleven nog niet, ze zijn ontheemd.

Na verloop van tijd is ontkennen niet meer geloofwaardig. Dan komt de fase van het benadrukken van de tijdelijkheid van het zwervend bestaan: 'ik heb even geen onderdak, maar ik ben druk bezig met een kamer, met werk'. In de fase die hierop volgt, benadrukken ze dat ze zich goed redden op straat. Ze ontwikkelen een alternatief ethos: 'ik moet er niet meer aan denken om tussen vier muren te wonen'. Dit is wederom een overlevingsstrategie: zo blijf je uit de slachtofferrol en blijf je krachtig, voor jezelf en naar anderen.

In de Maatschappelijke Opvang wordt steeds meer geregistreerd. Dit is een uitloeijsel van het

Plan van Aanpak uit 2006. Alle nieuwe daklozen die zich melden bij de opvang worden in kaart gebracht. Er kan snel worden gekeken of deze mensen nog een sociaal steunsysteem hebben. Er is meer aandacht voor hun achtergrond en recente geschiedenis. Dat biedt vaak aangrijpingspunten voor hulp en zorgt ervoor dat veel van deze recent daklozen sneller worden uitgefilterd dan in het verleden. In dat opzicht is het plan succesvol.

Mensen die al eens een huisuitzetting hebben meegemaakt hebben relatief grote kans wéér hun woning kwijt te raken. Velen hebben een lange geschiedenis van het uit de weg gaan van problemen. Op allerlei manieren: als het moeilijk wordt, vertrekken ze. Ze zoeken geen oplossing. Dit is ook een risico bij mensen die na een periode van dakloosheid weer gaan wonen. Dan gaat er eens iets mis en dan vertrekken ze, liever dan het probleem aanpakken of om hulp vragen. Corporaties zouden eigenlijk moeten weten wie in het verleden al eens een huisuitzetting heeft meegemaakt. Als deze personen een huurachterstand opbouwen, zou een corporatie daar nóg sneller bij moeten zijn dan bij andere huurders. We moeten ze niet uit het oog verliezen, want voor deze groep blijft huisvesting hoogstwaarschijnlijk een leven lang een zwakke schakel.

### Verschillen in gemeentelijk beleid

Elke gemeente heeft een eigen beleid ten aanzien van (het voorkomen van) huisuitzettingen. De verschillen zijn goed af te lezen aan de doelstellingen die zij opnemen in het

Stedelijk Kompas (gemeentelijk Plan van Aanpak voor de Maatschappelijke Opvang). Zo wil gemeente Vlaardingens dakloosheid als gevolg van huisuitzetting onder het niveau van 2005 brengen en wil de gemeente berei-



ken dat dakloosheid als gevolg van uitzetting (vrijwel) niet meer voorkomt. De gemeente Zwolle gaat een stap verder en verbindt een streefcijfer aan deze doelstelling: 'het aantal mensen dat dakloos raakt ten gevolge van huisuitzettingen is in 2014 minder dan 5% van het totaal aantal daklozen'. De gemeente Dordrecht stelt dat er geen gezinnen met kinderen onder de achttien jaar uit huis gezet mogen worden zonder dat er opvang en hulpverlening is geregeld.

### Belang van nazorg

Het is erg lastig om na een uitzetting nieuwe woonruimte te vinden. Woningcorporaties vragen doorgaans een verhuurdersverklaring. In zo'n verklaring verklaart de vorige verhuurder of iemand in het verleden aan alle betalingsverplichtingen heeft voldaan en/of overlast heeft veroorzaakt. Huurders met een schuld bij een corporatie krijgen geen positieve verklaring. Dat maakt het voor hen lastig, zo niet onmogelijk, om een nieuwe woning te vinden. Kerkgemeenschappen hebben vaak een belangrijke rol in het vinden van tijdelijk onderdak. Sommige gemeenten zien hier voor hen een taak weggelegd. In een aantal gemeenten zijn afspraken met corporaties om toch (tijdelijk) woonruimte te kunnen bieden aan uitgezette huurders. Zo kan iemand die is uitgezet in Nijmegen in aanmerking komen voor een zogeheten 'begeleide herkansing'. Hij of zij kan na huisuitzetting weer een woning huren bij een corporatie, onder voorwaarde dat hij/zij hulp- en zorgverlening aanvaardt, een vorm van inkomensbeheer accepteert en afspraken nakomt. De dreigende huisuitzetting wordt zo mogelijk in een vroeg stadium doorgegeven aan het Meldpunt Bijzondere Zorg en de betrokkene wordt aangemeld bij de Werkgroep Bijzondere Bemiddeling.

De stad Groningen kent een vergelijkbaar project. Sinds eind jaren negentig is er het zogeheten 'tweede kans beleid' gericht op bewoners die hun huis uit zijn gezet. Het beleid wordt in opdracht van de gemeente uitgevoerd door Bureau Woonkans, in samenwerking met vijf corporaties (GKB jaarplan preventie 2012). In Rotterdam beheert het Centrum voor Dienstverlening ([www.cvd.nl](http://www.cvd.nl)) woonvoorzieningen voor gezinnen die tijdelijk opvang nodig hebben, bijvoorbeeld na huisuitzetting.

### En dan ... geen vaste woon- of verblijfplaats

Het leven op straat brengt weer nieuwe problemen met zich mee. Wie in aanmerking wil komen voor gemeentelijke opvangvoorzieningen voor dak- en thuislozen moet regiobinding aantonen. Dat wil zeggen dat iemand in de voorafgaande drie jaar tenminste twee jaar zijn of haar woonverblijf in de betreffende gemeente heeft gehad. Het idee hierachter is dat de kans op succesvol herstel in deze gemeente het grootst is, omdat iemand in die gemeente waarschijnlijk het grootste sociale netwerk heeft. Helaas heeft de voorwaarde regiobinding in veel gevallen ook uitsluiting tot gevolg en is het effect omgekeerd aan de feitelijke bedoeling ervan.

Dakloosheid heeft ook invloed op de voorwaarden voor het ontvangen van een bijstandsuitkering. Meer informatie hierover is te vinden op: [www.rechttopbijstand.nl](http://www.rechttopbijstand.nl). Het hebben van een postadres vereenvoudigt het ontvangen van bijstand en belastingtoeslagen. Zo'n postadres kan bijvoorbeeld worden verstrekt door de maatschappelijke opvang of de gemeente. Dit is van belang, zodat iemand op straat een uitkering kan krijgen of blijven behouden.

Ook dak- en thuislozen kunnen in aanmerking komen voor schuldhulpverlening. Als ze een adres hebben, moeten ze in de betreffende gemeente een aanvraag doen. Als ze geen adres hebben, kan schuldhulpverlening worden aangevraagd bij een daartoe aangewezen gemeente.

Zie: [www.rechtschuldhulpverlening.nl](http://www.rechtschuldhulpverlening.nl)

## Opvang is duur

De maatschappelijke opvang is niet goedkoop. De kosten kunnen – afhankelijk van de geboden ondersteuning en duur van het verblijf - oplopen tot tienduizenden euro's per persoon per jaar. Investeren in het voorkomen van dakloosheid loont dus de moeite. Door de inzet van schuldhulpverlening kan bijvoorbeeld een uitzetting worden afgewend. Uit onderzoek blijkt dat de inzet van schuldhulpverlening in een stad met 100.000 inwoners gemiddeld € 169.000 oplevert, aangezien er geen beroep hoeft te worden gedaan op de Maatschappelijke Opvang. En de economische besparing is uiteindelijk nog groter, aangezien de maatschappelijke kosten van dakloosheid zich niet alleen tot opvang beperken. Daklozen maken vaak gebruik van zorg (bijvoorbeeld verslaafdenzorg) en komen vaak in aanraking met politie en justitie. De onderzoekers berekenden dat als door het voorkomen van een huisuitzetting ervoor wordt gezorgd dat iemand niet in maatschappelijke opvang terecht komt, dit een kostenbesparing oplevert van 45.360 euro op uitgaven voor zorg en veiligheid.

## Nooit meer op straat na uitzetting

De gevolgschade van een huisuitzetting is erg groot, dat zagen we al eerder. Het is in het belang van schuldeisers en verhuurders om de financiële schade zoveel mogelijk te beperken. Dit is ook in het belang van de samenleving. De maatschappelijke gevolgschade van een huisuitzetting is, ook materieel, vaak vele malen groter dan de totale schuld van het ontuurde huishouden. Hulp- en dienstverlening zijn duur en juist daar wordt op bezuinigd. Maar ook de maatschappelijke onthechting waarmee veel mensen na een huisuitzetting te maken krijgen is binnen sociale netwerken als families niet of nauwelijks meer op te lossen. Wanneer er een vervangende woonruimte wordt gevonden is de kans groot dat deze niet in de 'oude' wijk is. Het verlies van sociale contacten uit de buurt of het veranderen van (basis)school heeft voor alle bewoners grote maatschappelijke consequenties. Mensen worden al snel afhankelijk van professionele hulpverlening, die in steeds mindere mate voorhanden is of stagneert vanwege verschillende elkaar tegenwerkende bureaucratische regels. Dan resteert vaak niet veel anders dan illegaal verblijf op een camping, een hutje in de bossen, in een auto en uiteindelijk de gang naar de dak- en thuislozenzorg. Dakloosheid na uitzetting zou tot het verleden moeten behoren. Dat kan om te beginnen door stevig in te zetten op het voorkomen van uitzettingen. En wie zijn (t)huis tóch kwijtraakt en geen andere woonruimte vindt, zou een duurzaam alternatief moeten worden geboden voor een leven op straat.

 **Verder lezen: [Kosten en baten van maatschappelijke opvang](#)**, bouwstenen voor effectieve inzet van publieke middelen. Cebeon en Regioplan 2011.



# 9 Horizonverkenning

## Hoe verder?

***Bij het voorkomen van huisuitzettingen wegens financiële problemen hebben we het over drie verschillende situaties: mensen in koopwoningen die hun hypotheek niet meer kunnen betalen, huurders in de vrije sector en huurders van woningcorporaties. De oorzaken van de problemen zijn meestal overeenkomstig; mensen raken in financiële problemen omdat hun situatie verandert. Ook de gevolgen hiervan zijn gelijk: mensen raken hun huis kwijt en de meesten verliezen daarmee ook hun thuis. Velen worden dakloos, de meesten ook thuisloos.***

De opvanginstellingen voor gezinnen puilen uit vanwege de grote hoeveelheid gezinnen met kinderen die er gebruik van maakt. De sociale structuren waar deze mensen onderdeel van waren vallen vaak uit elkaar. Kinderen

kunnen niet meer naar hun eigen school en raken contacten met vrienden en vriendinnen kwijt. De ontruiming zelf is vaak een traumatische ervaring. Soms grijpt jeugdzorg gedwongen in. Alle houvast verdwijnt.

Dak- en thuisloosheid is nog steeds een serieus maatschappelijk probleem. De materiële en sociale kosten die gepaard gaan met het weer huisvesten van mensen die dakloos zijn geworden zijn gigantisch. Deze kosten staan in geen verhouding tot de kosten die we moeten maken om mensen in hun woning te houden. Goed georganiseerde, geregisseerde en uitgevoerde preventie betaalt zichzelf dubbel en dwars terug.

Veel verhuurders (en banken) zijn best bereid een bijdrage te leveren aan het voorkomen van deze maatschappelijke desintegratie.

Ondanks het feit dat er verschillende initiatieven bestaan om de samenwerking tussen de bij huisuitzettingen betrokken partijen (beter) vorm te geven, lukt dit lang niet altijd en overall. Oorzaak hiervan is onder anderen de in deze handreiking al eerder aangehaalde complexiteit in wet- en regelgeving. Vaak is deze wet- en regelgeving op verschillende terreinen zelfs in strijd met elkaar. Dit maakt effectief samenwerken erg moeilijk en soms lijkt dit zelfs onmogelijk.

Hoewel veel verhuurders zich graag (meer) sociaal willen (blijven) profileren lijkt ook de negatieve beeldvorming dit soms in de weg te staan. Sociale verhuurders zijn politiek en maatschappelijk nogal onder vuur komen liggen. Een belangrijke oorzaak hiervan is de manier waarop sommige bestuurders van corporaties zich de afgelopen jaren hebben gedragen. Zij gingen zich te buiten aan financieel risicovolle avonturen en/of deelden zichzelf buitensporige beloningen toe. Dit heeft zowel politiek als maatschappelijk nogal wat kwaad bloed gezet. Corporaties worden hierdoor over de hele linie argwanend bekeken. Voor de corporaties en corporatie-medewerkers die uit oprechte maatschappelijke betrokkenheid moeite doen om huisuitzettingen wegens schulden zoveel mogelijk te voorkomen is dit geen makkelijke uitgangssituatie.

Een ander probleem is dat de positie van verhuurders als schuldeiser de laatste jaren relatief zwak is geworden. Ten opzichte van andere schuldeisers, vooral overheid en aan de overheid gerelateerde instellingen, zijn zij steeds meer achter in de rij van schuldeisers komen te staan. Overheden en instellingen als bijvoorbeeld zorgverzekeraars hebben

uitgebreide mogelijkheden om direct beslag op inkomens te leggen en zelfs boetes te heffen (zie ook: Nationale ombudsman, In het krijt bij de overheid). Dit kunnen zij in veel gevallen doen zonder dat er een juridische procedure aan vooraf hoeft te gaan.

Het innen van huurachterstanden via de formeel juridische weg is erg duur en arbeidsintensief en vanwege de preferente positie van eerdergenoemde schuldeisers vaak niet heel kansrijk. Eerder in deze handreiking zagen we al dat het machtsmiddel van woningcorporaties een juridische procedure is waarin zij ontbinding van de huurovereenkomst vorderen. Uiterste consequentie hiervan is de huisuitzetting, met alle sociale en maatschappelijke gevolgen van dien.

Verhuurders bevinden zich met betrekking tot mensen met problematische huurschulden in een unieke sleutelpositie. Dit biedt hen ook goede kansen om zich (weer) te profileren als maatschappelijk verantwoord ondernemer. Door nog meer actief preventief op te treden kunnen verhuurders flink bijdragen aan het voorkomen van de hoge materiële, sociale en maatschappelijke kosten die met huisuitzettingen gepaard gaan.

Een simpele maar doeltreffende invulling van de zorgplicht voor verhuurders en financiers van hypotheek is om direct na het ontstaan van achterstand persoonlijk contact te maken met de betalingsplichtige. Bij voorkeur door een persoonlijk telefoontje, niet alleen met een herinneringsbrief. Uiteraard is een schriftelijke herinnering best geoorloofd, maar als er twee gezonden zijn (denk ook aan mail of SMS berichten!) wordt het tijd voor de persoonlijke benadering. Maak ruimte voor communicatie en beperk het contact

niet tot het afsteken van een monoloog over betalingsgedrag!

Een op contact maken gerichte training of scholing voor incassomedewerkers is aan te bevelen. Laat de betalingsplichtige zijn/haar verhaal doen en luister hier echt naar. Neem hem/haar serieus en denk mee over oplossingen. Persoonlijke betrokkenheid is altijd effectief en niet voor niks een beproefd middel bij de verkoop van spullen of diensten. Zo werkt het ook bij het innen van betalingsachterstanden. Persoonlijke betrokkenheid levert geld en waardering op.

Als deze directe persoonlijke benadering niet het gewenste effect heeft of als de schuldenaar laat blijken geen overzicht over de financiën meer te hebben, kan een vorm van ondersteuning aangeboden worden. Niet door te verwijzen naar hulpverlening of schuldhulpverlening maar door het aanbieden van een aantal uren ondersteuning door een budgetcoach. De kosten hiervan vallen in het niet bij de kosten van meer formele en/of juridische incassoprocedures. In de meeste situaties kan iemand die even meekijkt bij de financiën en de gevoerde administratie al heel veel betekenen. Dit kan net dat steuntje in de rug zijn waardoor weer overzicht en inzicht ontstaat en dus de betalingen weer regulier op gang komen. Dit zal niet voor alle mensen met betalingenachterstanden gelden, maar als dit bij driekwart wel zo is, is er al veel winst behaald. Deze meer sociale benadering van incasso scheelt veel kosten, ook voor de schuldenaren.

Als lichte advisering van een budgetcoach niet tot het gewenste resultaat leidt kan een iets zwaardere en minder vrijblijvende vorm van budgetcoaching aangeboden worden. De schuldenaar kan voor de keuze gesteld

worden: of budgetcoaching of een juridische procedure. Veel mensen zullen kiezen voor ondersteuning door de budgetcoach. Groot voordeel voor de schuldeiser is dat deze budgetcoach door hem betaald wordt (maar zich wel onafhankelijk mag en moet kunnen opstellen) en dat er dus geen sprake is van een wachtlijst of ingewikkelde selectie en intake-procedure. Als de schuldenaar akkoord is kan de budgetcoach al de volgende dag bij hem/haar voor de deur staan.

Bij de officiële schuldhulpverlening is dit steeds minder het geval en wordt er vaak niet tijdig en/of effectief met de schuldeisers gecommuniceerd.

Een ander voordeel van -in een vroeg stadium- door de schuldeiser aangeboden budgetcoaching is dat deze de schuldenaar op afstand kan blijven ondersteunen. Een fysieke ontmoeting is vaak maar één keer nodig, daarna kan de communicatie veelal via e-mail of telefoon. Maar als er plotseling loonbeslag wordt gelegd door een van de eerdergenoemde partijen en de consequentie is dat de beslagvrije voet niet wordt gerespecteerd dan kan de budgetcoach direct actie (laten) ondernemen. Waardoor de betalingen aan de verhuurder of hypotheekverstrekker niet in gevaar komen. Budgetcoaching is op deze manier meer een vorm van sociaal incasso dan hulp- en/of dienstverlening ten behoeve van alleen de schuldenaar.

Bij een bepaald percentage van mensen met problematische schulden spelen meer en andere problemen. Vaak is dan sprake van zowel materiële als sociale problematiek. Sommige corporaties bieden huurders dan de mogelijkheid voor een Eigen Kracht Conferentie. Onder andere Eigen Haard in Amsterdam deed hier positieve ervaringen mee op.

## Monique Bontje, Eigen Kracht Centrale

Een Eigen Kracht conferentie (EKc) moet je zien als een besluitvormingsmodel, een manier om een kring van mensen bij elkaar te brengen rondom iemand voor wie bijvoorbeeld een huisuitzetting dreigt. Deze kring – familie, burens, vrienden, iedereen die wat kan en wil doen – gaat samen met betrokkene in gesprek en gezamenlijk maken ze een plan om het probleem op te lossen. De betrokkene bepaalt zelf de centrale vraag en kiest zelf de coördinator: een burger die is opgeleid om conferenties te organiseren. De coördinator is geen hulpverlener, geen mediator, geen bemiddelaar en speelt ook geen rol in de uitvoering van het plan. Hij of zij kijkt wel of de vraag reëel is, of er ruimte is voor een oplossing en organiseert de conferentie en alles eromheen.

De conferentie zelf bestaat uit drie delen. Allereerst brengen de betrokken professionals alle informatie in. Het is bijvoorbeeld van belang te weten welke voorwaarden een woningbouwvereniging stelt aan het afwenden van de huisuitzetting. In het tweede deel gaat het netwerk zelf aan de slag. De coördinator is hier niet bij. In het afsluitend deel presenteren zij het plan aan de coördinator, die zo nodig helpt het plan concreter te maken, zorgt dat het op papier staat en het verspreidt onder alle partijen.

We hebben vaak te maken met mensen die geneigd zijn om hun kop in het zand te steken. Juist dan kan hun netwerk steun bieden. Het uitgangspunt is: neem de regie niet over, maar organiseer mensen om iemand heen,

om te helpen, om mee te denken. Een ander uitgangspunt: betrokkenen staan achter de plannen die zij zelf maken. Op de conferentie bespreken zij ook: hoe gaan we zorgen dat het voorgestelde plan gaat werken, hoe houden we de voortgang in de gaten?

Bij beginnende financiële problemen is zo'n conferentie vaak niet nodig. Maar bij dreigende huisuitzettingen speelt er vaak meer dan alleen geldzorgen. Juist dan kan een conferentie werken. De conferentie is hét moment dat alles op tafel komt. Als je bedenkt wat een huisuitzetting kost en je weegt het af tegen de kosten van een conferentie, dan is het de moeite waard. Een ontruiming of een langlopend hulpverleningstraject kost veel meer dan een conferentie.

Soms worden mensen moe van eigen kracht. Alsof het een wondermiddel zou zijn. Maar soms is er geen beter alternatief. Het past in de huidige tijd: van een verzorgingsstaat naar eigen verantwoordelijkheid. En het is natuurlijk ook gewoon slim: het plan wordt gemaakt door mensen zelf. Dat genereert pas draagvlak! Uit onderzoeken blijkt dat een EKc enorm effectief kan zijn.

Enige jaren geleden organiseerden een aantal huurdersverenigingen in Amsterdam Zuid-oost een bijeenkomst onder de titel 'Huisuitzetting hoeft niet'. Daar kwam ter sprake dat ook huurdersorganisaties bij de preventie van huisuitzettingen wegens schulden betrokken zouden kunnen worden. Tot nu toe is niet verder onderzocht welke rol huurdersverenigingen en andere organisaties van huurders zouden kunnen spelen, maar dit is zeker de moeite waard. Verhuurders kunnen deskundigheidsbevordering financieren en faciliteren terwijl de huurdersorganisaties mensen in financiële problemen zouden kunnen ondersteunen en adviseren. Om te beginnen bijvoorbeeld over het tijdig communiceren met de verhuurder, dat is al heel wat.

Een minder vrijblijvende samenwerking tussen gemeenten en verhuurders is ook een optie. In de meeste situaties beslissen verhuurders nu nog zelf of zij huurders in financiële problemen bij de gemeente melden. We kunnen ons niet aan de indruk onttrekken dat corporaties soms expres niet tot melding overgaan. In een blok waar een renovatie op stapel staat bijvoorbeeld. Of waar woningen verkocht worden. Of als er in het verleden sprake is geweest van overlast. Of als het gaat om herhaalde huurachterstanden. Wij denken dat convenanten, voor alle partijen, minder vrijblijvend zouden moeten zijn. Als over het consequent melden van huurachterstanden sluitende afspraken worden gemaakt voorkomt dit crises en irritaties over en weer. Gemeenten en corporaties kunnen bijvoorbeeld met elkaar afspreken dat alle huurders met drie maanden achterstand bij de maatschappelijke dienstverlening (of sociale wijkteams) gemeld worden en dat er dan altijd direct iemand gaat kijken. In principe

## **Flexibele huur?**

*Volgens sommigen hebben ook corporaties een verantwoordelijkheid voor huurders met financiële problemen. Op de werkconferentie 'Huisuitzetting hoeft niet' werd de oplossing vooral gezocht in flexibele huren. Nu is het zo dat mensen die huurachterstanden hebben opgelopen, hun ontruiming kunnen voorkomen door - onder begeleiding van schuldhulpverlening - wel weer huur te gaan betalen en een regeling treffen over afbetaling. De start van de afbetaling van de huurschuld kan enige tijd worden uitgesteld. Dat geeft huurders enige lucht, maar verandert niets aan de te hoge woonlasten. Naar een goedkopere woning verhuizen is een structurele oplossing, maar dat is in de vastgelopen Amsterdamse woningmarkt nauwelijks een optie. 'Huur op maat', waarbij mensen met een hoger inkomen meer betalen voor eenzelfde woning dan mensen die een kleinere beurs hebben, zou wel een oplossing kunnen bieden. Maar een dergelijk systeem is ver van generieke invoering; Amsterdam deed zelfs niet mee met de pilots. Frans Ligtoet, de voorzitter van de Huurdersvereniging Amsterdam, vraagt zich ondertussen af waarom woningcorporaties de huur niet gewoon tijdelijk verlagen als mensen hun huur door onvoorzien situaties niet kunnen betalen. "Het lijkt erop dat corporaties gebaat zijn bij huisuitzettingen. Als een nieuwe huurder in de woning komt, dan kan de huur verhoogd worden."*

[www.nulzo.nl/dossiers/huisuitzettingen-stilte-voor-storm](http://www.nulzo.nl/dossiers/huisuitzettingen-stilte-voor-storm)

zouden corporaties dan vooraf al contact met deze huurders gehad moeten hebben (dus niet alleen brieven sturen) zodat zij een idee

hebben van wat er aan de hand is. De uitvoering hiervan kan gedaan worden door maatschappelijk dienstverleners (zoals nu het geval is), maar ook sociaal incasseerders kunnen dit doen, tot op het moment dat meer complexe sociaal-maatschappelijke problematiek blijkt. Sociaal incasseerders kunnen opereren vanuit incasso-perspectief en niet expliciet vanuit (schuld)hulpverleningsperspectief. Sociaal incasseerders zijn niet gebonden aan de complexe schuldhulpverlenings-systematiek en kunnen daarom veel makkelijker voorlopige regelingen treffen in afwachting van een formeel SHV traject. Als dit laatste er al komt: steeds minder mensen komen hiervoor in aanmerking en dit aantal zal waarschijnlijk blijven teruglopen. Stabilisering van schulden neemt toe terwijl het aantal wettelijke schuldsaneringstrajecten (WSNP) afneemt.

Een vorm van stabilisatie zou sociaal-maatschappelijke curatele kunnen zijn. Mensen die keer op keer, al dan niet bewust of toerekenbaar, een potje maken van hun financiën kunnen voor de keuze gesteld worden: ontruiming of beschermingsbewind. Beschermingsbewind is weliswaar vrijwillig en kan in theorie weer opgezegd worden, maar op het moment dat verhuurder en gemeente dit als voorwaarde stellen voor het kunnen

blijven wonen is de kans klein dat mensen dit 'zomaar' weer opzeggen.

Er zijn veel praktische en pragmatische manieren te bedenken om het aantal huisuitzettingen wegens schulden weer terug te dringen. Er zijn bijna net zoveel motieven om dit te doen. Ons uitgangspunt is dat wonen een basisbehoefte en fundamenteel recht is. Een huis en een thuis zijn geen luxe, maar horen tot de eerste levensbehoeften. Evenzo is het in het belang van sociale en maatschappelijke stabiliteit dat dak- en thuisloosheid tot een absoluut minimum beperkt worden. Niet alleen omdat dak- en thuisloosheid voor de betrokkenen veel leed en pijn met zich meebrengt, maar ook omdat de prijs die we hier als samenleving materieel en sociaal voor betalen onaanvaardbaar hoog is.



#### **Verder lezen:**

**Eigen Kracht-conferenties** artikel in Vrij Nederland  
[www.eigen-kracht.nl](http://www.eigen-kracht.nl)



#### **Verder kijken:**

Andries Baart legt in tien minuten uit wat de presentiebenadering inhoudt, 'pas als je met iemand bent, kun je er voor iemand zijn', in **dit filmpje**.



# www.huisuitzetting.info

Het digitale meldpunt [www.huisuitzetting.info](http://www.huisuitzetting.info) van de stichting Eropaf! is ontstaan uit het project 'de Vliegende Hollander'. In 1998 was dit een van de eerste interventieteams die afgingen op huurders die wegens huurschulden ontruimd dreigden te worden. De Vliegende Hollander werd opgericht omdat er gaten vielen in de reguliere hulpverlening. Het was een outreachend experiment: ga naar mensen toe van wie je weet dat ze in de problemen zitten, vraag wat er aan de hand is en wat je kunt betekenen. Doel was om mensen te ondersteunen bij het vinden van de juiste hulp om financiële problemen op te lossen en de oorzaken aan te pakken. De Eropaf! methode kenmerkt zich door een, outreachende, contactmakende en activerende benadering.

De stichting Eropaf! is een kleine slagvaardige organisatie. Eropaf! wil een versnelling tot stand brengen in de uitwisseling van kennis en ervaring tussen alle denkbare partijen over innovatie in het sociaal werk en in het bijzonder over outreachend werken en denken. Kenmerkend hiervoor is het consequent zoeken naar de verbinding tussen de professionele systeemwereld en de leefwereld van betrokkenen. Het Eropaf! netwerk legt verbanden tussen praktijk en wetenschap en draagt bij aan innovatie, ontwikkeling en vernieuwing.

Vanuit de stichting Eropaf! is ook de coöperatie Eropaf! & Co U.A. opgericht. Hierin werken zelfstandige professionals met elkaar samen aan het uitvoeren, ontwikkelen en onderzoeken van en publiceren over de Eropaf! benadering.

De uitvoering van het landelijk meldpunt Voorkomen Huisuitzettingen is in handen van de coöperatie Eropaf! & Co. Bewoners, professionals en andere betrokkenen kunnen een dreigende

uitsetting melden. Zo houden we zicht op de dagelijkse praktijk rond (dreigende) huisuitzettingen wegens schulden. Iedere melding is een casestudy en biedt aanknopingspunten voor verbetering. Het meldpunt is een betrouwbare 'thermometer' met rechtstreeks zicht op de praktijk.

Vanuit het meldpunt bieden wij ondersteuning bij het voorkomen van huisuitzettingen wegens schulden, maar ook maken wij naar aanleiding hiervan contact met woningcorporaties, verhuurders, hulpverleningsinstellingen en overheden over het verbeteren van de preventiepraktijk. Wij Twitteren, beheren LinkedIn groepen, onderhouden websites, organiseren netwerken en bijeenkomsten, hebben perscontacten en publiceren zelf. Er zijn plannen voor een You-tube kanaal over huisuitzettingen.

Twitter: [@huisuitzetting](https://twitter.com/huisuitzetting) en [@eropaf](https://twitter.com/eropaf)

LinkedIn: [Huisuitzetting; informatie en uitwisseling](#) en [Er op af!](#)

Meer informatie: [www.eropaf.org](http://www.eropaf.org) en [www.huisuitzetting.info](http://www.huisuitzetting.info)

Meldpunt 'Voorkomen Huisuitzettingen':

[www.huisuitzetting.info](http://www.huisuitzetting.info)

E-mail: [info@eropaf.org](mailto:info@eropaf.org)

en [info@huisuitzetting.info](mailto:info@huisuitzetting.info)

Ondersteuning door het Meldpunt Voorkomen Huisuitzettingen is altijd gratis. Financiering doen we door middel van crowd-funding.

Donaties zijn welkom:

ING rekening 52.34.851

t.n.v. Stichting Eropaf! te Kockengen

o.v.v. Meldpunt huisuitzettingen.



De Handreiking voorkomen huisuitzettingen  
is een uitgave van de Stichting Eropaf!

[www.eropaf.org](http://www.eropaf.org)

[www.huisuitzetting.info](http://www.huisuitzetting.info)



De Handreiking is mede mogelijk gemaakt dankzij  
een financiële bijdrage van het SKAN-fonds.



Auteurs:

Catelijne Akkermans en Marc Räkers, met  
bijdragen van Max Huber, Fleur Boesveldt  
en Stichting Het Huurdershuis.

Fotografie: Tiva Pam

Ontwerp:



Interactieve pdf versie 1.0, mei 2013

**ER  
OP  
AF**



Huisuitzettingen hebben ingrijpende gevolgen. De materiële en sociaal-maatschappelijke schade is erg groot. Ingrijpen bij dreigende huisuitzettingen is een effectieve manier om dak- en thuisloosheid en andere maatschappelijke problematiek te voorkomen. Deze Handreiking Voorkomen Huisuitzettingen biedt actuele inzichten over preventie en interventie bij dreigende ontruimingens wegens schulden.

