



Handreiking  
**Voorkomen  
huisuitzettingen  
2018**

**ER  
OP  
AF**



**ER  
OP  
AF**



# Handreiking Voorkomen huisuitzettingen 2018

Voorwoord Fonds Kinderhulp	5
Inleiding en leeswijzer	6
<b>1. Achtergronden</b>	<b>8</b>
De transformatieagenda	10
Praktijk: <i>Catherina</i>	13
<b>2. Gezinnen</b>	<b>14</b>
Praktijk: <i>Elly</i>	19
Roeland van Geuns: Schaarste	20
Federatie Opvang: Dakloosheid moet je voorkomen!	23
<b>3. Huurachterstand</b>	<b>24</b>
Jan Siebols: Preventie	31
<b>4. De deurwaarder</b>	<b>33</b>
Jeroen Boudewijn: Sociaal Incasseren	40
<b>5. Het vonnis</b>	<b>42</b>
Praktijk: <i>Ellen en Ron</i>	47
<b>6. De ontruiming</b>	<b>48</b>
Mark Räkera: Ne bis in idem	51
<b>7. Na de ontruiming</b>	<b>53</b>
Doelgroepen van woningcorporaties	57
<b>8. Horizonverkenning: hoe verder?</b>	<b>59</b>
Over Fonds Kinderhulp	65
Over Eropaf!	66



# Voorwoord Fonds Kinderhulp

Je huis uitgezet worden omdat je de huur niet meer kan betalen, is een persoonlijk drama. Zeker als er kinderen in het spel zijn. Het is ronduit schrijnend dat kinderen als gevolg van de financiële problemen van hun ouders uit hun vertrouwde omgeving moeten vertrekken. Dat ze naar een andere school moeten, omdat waar ze terecht komen te ver weg is van hun vertrouwde school. Of zelfs van hun ouders gescheiden worden, omdat er geen geschikte alternatieve woonruimte beschikbaar is. Hoewel niet precies bekend is om hoeveel gezinnen het gaat, is wel duidelijk dat het voorkomt, tenminste zo'n 370 keer per jaar. Vermoedelijk is dit het topje van de ijsberg. Dit ondanks het feit dat gemeenten en woningcorporaties stevig inzetten op het voorkomen van huisuitzetting van gezinnen. Een serieus probleem, waarin de armoedeproblematiek van gezinnen zich op een onaantoonbare manier laat zien.

De Sociaal Economische Raad (2017) heeft onlangs aangetoond dat armoede onder kinderen een hardnekkig probleem is. Uit de meest recente cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (2018) blijkt dat het absolute aantal kinderen in armoede weliswaar daalt, maar het gemiddeld nog altijd om zo'n 2 tot 3 kinderen per schoolklas gaat, dus om honderdduizenden kinderen. Armoede leidt tot minder welbevinden en meer sociale uitsluiting op de korte termijn. Op de langere termijn wordt de ontwikkeling van kinderen belemmerd en worden hun talenten niet optimaal benut. Een belangrijke voorwaarde voor kinderen om mee te kunnen doen en zich zo optimaal mogelijk te kunnen ontwikkelen is een stabiel

en veilig (t)huis. De Kinderombudsman (2017) pleit voor de verzekering van kwalitatief goede huisvesting voor de lange termijn, zodat gezinnen een stabiele woonruimte hebben én houden.

Kinderhulp zet zich in om de gevolgen die kinderen en jongeren ondervinden van het opgroeien in armoede te verminderen. Wij vinden dat ieder kind moet kunnen meedoen met leeftijdsgenoten en gelijke kansen moet krijgen. Daarnaast willen wij behalve individuele kindgerichte hulp bieden zodat kinderen kunnen meedoen, ook bijdragen aan het versterken van de positie van kinderen in armoede. Daarom doet Kinderhulp uit volle overtuiging mee aan het realiseren van deze tweede versie van de 'Handreiking Voorkomen Huisuitzettingen', waarin bijzonder aandacht is voor de positie van kinderen die geconfronteerd worden met (dreigende) huisuitzetting.

Wij hopen van harte dat deze handreiking bijdraagt aan het veel zwaarder laten wegen van de kwetsbare positie van kinderen en de gevolgen die een huisuitzetting voor hen heeft, in de afweging om daadwerkelijk tot huisuitzetting over te gaan. En, natuurlijk hopen wij vooral dat nog veel meer energie wordt gestoken in het voorkomen van huisuitzettingen.

**Jan Wezendonk**

*Directeur Nationaal Fonds Kinderhulp*

# Inleiding en leeswijzer

***In 2013 publiceerden we de eerste editie van deze Handreiking Voorkomen Huisuitzettingen. We maakten een traditionele papieren versie, maar ook een digitale variant met vele tientallen werkende links naar onderzoeken, projecten, hulpmiddelen, initiatieven, opvattingen en ideeën rond het onderwerp huisuitzettingen wegens betalingsachterstanden. Deze versie werd op internet enthousiast gedeeld.***

Onze Handreiking Voorkomen Huisuitzettingen is de eerste publicatie waarin het proces van beginnende betalingsproblemen tot de feitelijke huisuitzetting aan de hand van de ontruimingszeef geordend wordt. De zeef, of fuik, onderscheidt verschillende fases in dit proces. We bundelen inzichten en vernieuwende praktijken rondom preventie en interventie in elk van de fases. We maken inzichtelijk dat in elke fase ontruiming nog kan worden voorkomen.

Het is vijf jaar later. De kennis over een effectieve aanpak van schulden is flink toegenomen (denk bijvoorbeeld aan de theorieën over schaarste en inzichten over motivatie, zelfsturing en gedragsverandering). Er zijn veel nieuwe, veelbelovende inzichten en initiatieven op het gebied van de aanpak van armoede en schulden. De steeds toenemende complexiteit van de samenleving en de wetenschap dat ruim tien procent van de huishoudens in preciaire financiële omstandigheden leeft, leidt tot een meer genuanceerde kijk op mensen met betalingsachterstanden.

Gelukkig worden corporaties en gemeenten steeds actiever in het signaleren en aanpak-

ken van huurachterstanden. Het voorkomen van huisuitzettingen wegens schulden is langzaam maar zeker de norm geworden. Niet alleen omdat de sociaal-maatschappelijke schade aan de kant van de ontruimde huishoudens zo enorm groot is, maar ook omdat de samenleving uiteindelijk toch opdraait voor de kosten van opvang, hulpverlening, herstel en herhuisvesting.

Het is tijd voor een nieuwe Handreiking, waarin we de laatste ontwikkelingen, recente kennis en inzichten en vernieuwende praktijken belichten. Weer maken we een papieren versie; het is gewoon nog steeds fijn om een boekje in handen te hebben. Maar gebruik vooral ook de digitale versie. Het lijkt een boekje van 68 pagina's, maar het is een complete bibliotheek over het voorkomen van huisuitzettingen.

## leeswijzer

In deze editie van de Handreiking besteden we, in nauwe samenwerking met fonds **Kinderhulp**, extra aandacht aan de situatie van gezinnen. Tussen de hoofdstukken door vertellen we de verhalen van drie gezinnen met huurschulden. Zo laten we zien hoeveel stress een dreigende uitzetting met zich meebrengt. Voor kinderen kan een uitzetting ontwrichtende, of zelfs traumatiserende, gevolgen hebben. Ook de sociaal-maatschappelijke schade van een ontruiming is groot. Eerst gaan we in hoofdstuk 1 in op de actuele cijfers rondom huisuitzettingen en lichten we de ontruimingszeef toe. De hoofdstukken in dit boekje zijn ingedeeld aan de hand van de fases in de zeef. Hoofdstuk 2 gaat over de

situatie van gezinnen voor wie een huisuitzetting dreigt. In hoofdstuk 3 staan preventie en vroegsignalering van huurachterstanden centraal - de eerste fase in de ontruimingszeeft. De hoofdstukken 4 tot en met 8 belichten de achtereenvolgende fases: het inschakelen van een incassobureau en vervolgens de deurwaarder (hoofdstuk 4), de gang naar de rechter en het ontruimingsvonnis (hoofdstuk 5), de daadwerkelijke ontruiming (hoofdstuk 6) en de periode na de ontruiming (hoofdstuk 7). In het slotbetoog onderzoeken en bepleiten we de mogelijkheden om uitzettingen wegens betaalachterstanden definitief af te wenden. Het kan namelijk ook anders.

Onze blik richt zich telkens op huurachterstanden en huisuitzettingen, maar we bestrijken een veel breder terrein. Bij huurachterstand gaat het over geld, maar evengoed over gedrag. Het gaat over preventie en vroegsignalering maar ook over tweede-kans beleid. Over schuldhulpverlening en over zelf je schulden regelen. Over WSNP bewindvoering, beschermingsbewind, incassopraktijken en het werk van deurwaarders. Over bestaanszekerheid en armoede. Over huisvesting als grondrecht en over volkshuisvesting. Over de zinloosheid van huisuitzettingen. We geven voorbeelden van succesvolle projecten gericht op het voorkomen van huisuitzettingen, uit verschillende delen van het land. In intermezzo's tussen de hoofdstukken belichten we specifieke onderwerpen. Jan Siebols, ambassadeur 'vroegsignaleren schulden' bepleit vurig het belang van de Vroeg Eropaf aanpak. Roeland van Geuns, lector Armoede-interventies aan de Hogeschool van Amsterdam, schrijft over de invloed van schaarste op het gedrag van schuldenaren en welke lering schuldeisers hieruit zouden moeten trekken. Gerechtsdeurwaarder Jeroen

Boudewijn draagt bij aan de discussie over sociaal incasseren, de positie van deurwaarders en gedwongen ontruimingen. Marc Räkeraars gaat in op het zinloos ontruimen wegens wietweek of AIRBNB-verhuur. De Federatie Opvang neemt stelling in als het gaat om het voorkomen van dakloosheid - door mensen niet meer uit hun huizen te zetten.

Deze Handreiking gaat vooral over huurders van woningcorporaties, maar is ook bruikbaar voor huurders en verhuurders buiten de sociale huursector of voor mensen met een koopwoning. Achter de tekst van deze Handreiking gaat dus een hele bibliotheek schuil: bij alle groen gedrukte woorden hoort een bron (rapport, document of andere relevante informatie). In de digitale versie van de Handreiking zijn deze links aan te klikken. De digitale versie actualiseren we regelmatig. Bijdragen zijn welkom!

Deze Handreiking biedt geen blauwdruk van hoe het moet, maar geeft voorbeelden van hoe het kan. Eropaf! wil hiermee een bijdrage leveren aan een duurzame afname van het aantal huisuitzettingen wegens schulden. En vooral aan het voorkomen van dakloosheid en de daarmee gepaard gaande maatschappelijke onthechting. Met het blokkeren van de route naar dakloosheid door huisuitzetting willen we de positie van mensen in kwetsbare omstandigheden verbeteren. Omdat (blijven) wonen een mensenrecht is.

**Stichting Eropaf!**, juli 2018



# 1 Achtergronden

***Sinds 2014 neemt het aantal huisuitzettingen bij woningcorporaties af. Ook is het totale openstaande bedrag aan huurachterstanden afgenomen. Bij 80% van de uitzettingen is huurachterstand de oorzaak. Andere redenen voor uitzetting zijn wietteelt, illegale onderhuur of het veroorzaken van overlast. Tegelijkertijd zien corporaties dat onder huurders met een huurachterstand steeds vaker psychische problemen, psychosociale problemen en/of verslavingsproblematiek voorkomen.***

In 2017 telde Aedes 3.700 huisuitzettingen, een daling van ruim 20% ten opzichte van 2016. Het aantal vonnissen is met 27% gedaald tot 13.500. Alleenstaanden worden het meest vaak uitgezet (84%). Het aandeel gezinnen bedraagt 10%. De cijfers komen uit

de **corporatiemonitor** Huisuitzettingen en Huurachterstanden van Aedes 2018, de koepel van woningcorporaties, waarbij de meeste sociale verhuurders zijn aangesloten. Het gaat alleen om de ontruiming die als zodanig zijn geregistreerd, die dus door een deurwaarder zijn uitgevoerd. Zo'n 1.600 huishoudens vertrokken zelf, om kosten te besparen: 1.100 huishoudens hebben de sleutel ingeleverd, 500 vertrokken zonder bericht (in corporatietermen: 'noorderzonnetjes'). Dit betekent dat het aantal mensen dat na een vonnis wegens huurschuld hun sociale huurwoning min of meer gedwongen verlaat, rond de 5.300 ligt. Deurwaarders ontruimen naast sociale huurwoningen ook woningen in de vrije sector en op de particuliere markt. Dit waren er in 2017 een derde minder dan in 2016: zo'n 5.300. Het aantal aangezegde ontruiming door deurwaarder was 10.600, waarvan de helft dus niet



is uitgevoerd. Deze cijfers zijn afkomstig uit het **jaarverslag** van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Deurwaarders.

## Kwetsbaar

We moeten aan deze cijfers geen absolute waarde toekennen. Ze bieden een aanwijzing over de omvang van het probleem en de trend door de jaren heen. En die trend is afname. Corporaties zijn de laatste jaren een actiever incassobeleid gaan voeren en ontplooiën, vaak in nauwe samenwerking met gemeenten, steeds meer activiteiten om huisuitzettingen te voorkomen. Deze inspanningen werpen hun vruchten af, bijna tegen de stroom in. De laatste vijf jaar heeft een groeiend aantal mensen moeite om rond te komen. Voorheen waren dat bijna allemaal mensen met lage inkomens of een uitkering. De laatste tijd gaat het steeds vaker om mensen met een hoger inkomen, zzp'ers en jongeren. Mensen zijn financieel kwetsbaar wanneer ze hun baan verliezen en vervolgens vanuit de WW terugvallen naar de bijstand. Schulden worden complexer: het aantal schuldeisers en de hoogte van de schulden zijn de afgelopen vijf jaar aanzienlijk gestegen, blijkt onder meer uit de **jaarcijfers** van de NVVK.

Huishoudens met een laag inkomen zijn ruim de helft van hun maandelijks besteedbaar inkomen kwijt aan woonlasten (elektriciteit, gas, water, huur, verzekeringen, lokale heffingen en belastingen). Dit zijn uitgaven waar niet snel op te bezuinigen valt. Een financiële tegenslag heeft dan al snel grote gevolgen. Huurachterstand komt ook zelden alleen. Vaak zijn er ook andere betalingsachterstanden. De meeste mensen proberen zo lang mogelijk nog wel de huur te betalen. Ruim vijftien procent van de alle Nederlandse huishoudens heeft risicovolle

of problematische schulden zonder dat zij formele schuldhulpverlening ontvangen. Een van de redenen is dat gemeenten lang niet altijd een laagdrempelige en brede toegang tot schuldhulpverlening bieden, concludeert de Nationale Ombudsman in het rapport **Een open deur** uit januari 2018. Er schort meer aan de aanpak van schulden en armoede. In 2016 publiceerde **Eropaf!** samen met **Over Rood de Transformatie Agenda** Armoede en Schulden Nederland uit. We constateren dat bestaande aanpakken van armoede en schulden onvoldoende impact hebben en de dieperliggende oorzaken niet wegnemen. We hebben het systeem zo bureaucratisch en complex gemaakt, met ingewikkelde regels en te veel loketten, dat mensen met geldzorgen er makkelijk in vastlopen. Ook **vrijwilligers** haken af omdat de regels en procedures zo ingewikkeld zijn. Zelfs **professionals** binnen de wijkteams worstelen met alle regels en moeten bij verschillende loketten aankloppen om hun integrale aanpak waar te kunnen maken. De overheid is zelf een van de grootste veroorzakers van schulden, onder meer door het **ingewikkelde toeslagensysteem** en haar positie als preferente schuldeiser. Daarbij heeft de overheid hoge verwachtingen van de **zelfredzaamheid** van burgers. Een kleine betalingsachterstand kan zo al snel oplopen tot een onoverkomelijke schuld.

## Schaarste

Genoemde knelpunten zijn inmiddels wel bekend. Er verscheen de laatste jaren een wagonlading aan studies en rapportages die deze hindernissen benoemen. We **weten** hoe we een en ander beter zouden kunnen aanpakken, ook als het gaat om huurschulden. Langzaam maar zeker is er een **beweging** ontstaan die dit anders wil doen. Gemeenschappelijke deler van nieuwe

# De transformatieagenda

**Armoede en schulden in Nederland nemen snel toe. De bestaande aanpak van dit probleem heeft vooralsnog onvoldoende impact: het neemt de dieper liggende oorzaken niet weg. Naast het individuele leed kost de huidige aanpak de samenleving veel geld. Heel veel geld.**

**De transformatieagenda** bevat handvatten om de cirkel van armoede en schulden te doorbreken door te gaan doen wat werkt. De agenda is in 2016 opgesteld door Eropaf! en Over Rood. Movisie heeft deze agenda gevoerd met kennis over werkzame elementen bij de aanpak van armoede en schulden.

## In deze transformatieagenda staan zes pijlers centraal:

- zelfregie van en empowerment voor burgers;
- een nieuwe economie: voldoende inkomen en waarborgen inclusieve samenleving;
- mandaat bij sociale wijkteams en overheidsinstanties;
- (overheids)sturing vanuit vertrouwen;
- maatschappelijk verantwoord incasseren;
- zorgplicht van leveranciers en kredietverstrekkers (bescherming van de consument).

## De transformatieagenda in een notendop

1. Geef mensen eigenaarschap over hun eigen vraagstuk door hun empowerment en zelfregie te vergroten;
2. Draag zorg voor een inclusieve samenleving waarin niet het systeem maar de menselijke maat centraal staat;
3. Geef sociale wijkteams, burgerinitiatieven en vrijwilligers een ruim mandaat;
4. Maak schuldhulpverlening en inkomensondersteunende maatregelen toegankelijk;
5. Overheid, vertrouw op burgers en versimpel de regels;
6. Laat incasso alleen doen door bedrijven die maatschappelijk verantwoord werken;
7. Toets leveranciers en kredietverstrekkers op hun zorgplicht zodat zij hun verantwoordelijkheid gaan nemen;
8. Overheid, bedrijven en burgers: neem je verantwoordelijkheid voor armoede en schulden serieus.

initiatieven en vernieuwende praktijken is het (weer) integraal gaan werken. We beschouwen schulden minder vaak als een financieel-technisch probleem, of zoals onderzoekers van het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam zeggen: **'het is geen kwestie van rekenen, maar van psychologie'**. Mede onder invloed van inzichten over schaarste, armoede-stress en gedragsverandering nuanceren we het idee van 'eigen schuld, dikke bult' en komen er andere oplossingsrichtingen in beeld. We erkennen de impact van laaggeletterdheid onder schuldenaren en ontwikkelen een aanpak die een minder groot beroep doet op taalvaardigheid. Steeds meer beseffen we dat wachten tot mensen naar het aanbod van ondersteuning en hulpverlening komen, niet werkt. Veel projecten stoen op een actieve, outreachende, persoonlijke aanpak - een werkwijze die haar sporen al ruimschoots heeft verdiend, maar desalniettemin vaak als nieuw en vernieuwend wordt gebracht.

## Schuldig

Deze inzichten dringen ook door bij de overheid en andere schuldeisers. Het kabinet kondigde in mei 2018 een reeks van **maatregelen** aan om problematische schulden te voorkomen en terug te dringen en om meer mensen met schulden effectiever te helpen. Zo is er bijvoorbeeld het voornemen om het minimumbedrag dat in rekening gebracht mag worden voor incassokosten te verlagen. Nu is dat veertig euro. Er komt een incassoregister waar incassobedrijven ingeschreven moeten staan; aan de inschrijving worden uiteraard voorwaarden verbonden. En boetes vanaf vijftien euro mogen in de toekomst ook in termijnen voldaan worden.

Een ander belangrijk initiatief werd genomen door de grote rijksincassodiensten (UWV, CAK, SVB, CJIB, DUO en belastingdienst), alle lid van de manifestgroep. De bestuurders van deze diensten denken al langere tijd gezamenlijk na over het veranderen van het rijksincassobeleid. Mede onder invloed van de televisieserie **Schuldig** zijn zij tot de conclusie gekomen dat de manier van incasseren of terugvorderen door de overheid er inderdaad vaak de oorzaak van is dat mensen (verder) in de problematische schulden raken. De bestuurders van de SVB, het CAK en het CJIB lieten zich hierover interviewen door het **Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken**. Helaas maakt het door velen zo vurig gewenste verbod op de **handel in schulden** geen onderdeel uit van het pakket aan maatregelen van het kabinet.

## De ontruimingszeef

In het proces dat uiteindelijk tot uitzetting leidt, zijn – naast de huurder - meerdere instanties betrokken. En aangezien er vaak ook andere betalingsachterstanden zijn, zijn er ook meerdere schuldeisers in het spel. 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 wijkteam en soms schuldhelpverlening betrokken. De betrokkenheid van meerdere partijen maakt het hele proces behoorlijk ingewikkeld. De door ons ontwikkelde 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 afgewend. Als de zeef goed werkt, worden er in elke fase huurders uitgezeefd en wordt ontruiming voorkomen. De zeef gaat gaandeweg steeds meer lijken op een fuik: naarmate de ontruiming nadert, zien

# De ontruimingszeef

## **Fase 1. De huurachterstand**

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

## **Fase 2. De deurwaarder**

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 incassobureau.

## **Fase 3. Het vonnis**

Mocht er geen regeling op gang zijn gekomen, dan vordert de deurwaarder (meestal) namens de verhuurder ontbinding van de huurovereenkomst bij de kantonrechter.

## **Fase 4. Na het vonnis**

De deurwaarder zal de huurder mededeling doen van het vonnis. Een dergelijk exploit betekent dat de huurder op genoemde datum en tijdstip de woning dient te hebben verlaten.

## **Fase 5. De ontruiming**

Als alle bemoeienissen niet tot een betalingsregeling, aflossing van de huurschuld of vrijwillig vertrek hebben geleid, volgt uitvoering van het vonnis: huisuitzetting.

## **Fase 6. Na de ontruiming**

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.

betrokken partijen steeds minder oplossingen en lijkt ontruiming onafwendbaar. Dit geldt voor zowel verhuurders, deurwaarders, (hulpverlenings-)instanties als bewoners. De bewoners voor wie uitzetting dreigt, krijgen het gevoel klem te zitten; naar hun verhaal wordt niet geluisterd of het wordt niet gehoord. Ze zitten gevangen in de fuik.

## **Er is winst te behalen ...**

Investeren in het voorkomen van huisuitzettingen betekent winst voor alle betrokkenen. De gemiddelde kosten van een huisuitzetting bedragen voor een woningcorporatie tussen de 5.000 en 10.000 euro. En dan hebben we het alleen over de directe schade voor de verhuurder: deurwaarderskosten, gerechts-

kosten, de feitelijke uitzetting, afvoer of opslag van de boedel, verhuurklaar maken van de woning en gedeelde huurinkomsten. Deze kosten komen voor rekening van de huurder, die deze vaak niet meteen kan betalen. Dit betekent dat de schulden wéér oplopen. Inzet om huisuitzettingen te voorkomen is dubbel en dwars de moeite waard. Het zorgt ervoor dat huurders niet (dieper) in de problemen komen, waardoor er minder maatschappelijke kosten gemaakt worden. In de rest van deze Handreiking gaan we nader in op het proces dat leidt tot uitzetting en op manieren om dit te voorkomen.

## Praktijk: Catherina

***Catherina, 26 jaar, woont twee jaar in een vrijesectorwoning, met haar kinderen van 7 en 2 jaar. Ze kwam hier noodgedwongen terecht nadat haar relatie stukliep. Ze had toen ook al schulden. Hun gezamenlijke woning stond op zijn naam, maar hij betaalde de huur niet. Ze kon er niet blijven. Catherina staat ingeschreven bij woningnet, maar heeft een te korte inschrijfduur om in aanmerking te komen voor een goedkopere woning. Urgentie krijgt ze niet.***

In het begin redde ze het allemaal maar net van haar bijstandsuitkering. De huur van de woning alleen al is bijna 900 euro per maand. Daarbij komen kosten voor gas/water/licht. Ze denkt dat ze misschien wel dertigduizend euro schuld heeft: telefoon, zorgverzekering, studielening, schulden uit haar vorige relatie. Catherina probeerde zo goed en kwaad als het ging regelingen te treffen met de deurwaarders en incassobedrijven. Er is een tijd geweest dat ze vaak aan de deur kwamen. Dat leverde veel stress op. En nog steeds doet ze niet open, als er iemand aanbelt. Ze is bang. Bang dat de deurwaarder een keer langskomt om haar meubels en andere spullen in beslag te nemen.

Sinds er beslag op haar uitkering werd gelegd, lukt het niet meer om rond te komen. Ze heeft nu meer dan drie maanden huurachterstand. Binnenkort doet de rechter uitspraak over het ontbinden van de huurovereenkomst. Ze weet dat ze eruit moet, dat lijkt onvermijdelijk.

Catherina is overal geweest, maar niemand kan niets voor haar doen. Zeggen ze... Het enige wat ze kunnen, is haar aanmelden voor de maatschappelijke opvang. Schuldhulp kan niet, zeggen ze, want ze heeft geen afloscapaciteit. Het voelt alsof ze overal alleen voor staat. Ze heeft last van haar rug en kampt met migraine-aanvallen. Ze slaapt slecht en heeft depressieve klachten. Ze krijgt antidepressiva (maar vanwege de kinderen neemt ze deze liever niet in). Ze komt niet meer in contact met anderen, is alleen nog met haar kinderen bezig. Die lijden erg onder de situatie. Haar oudste klaagt dat Catherina zo veranderd is: ze heeft geen zin om dingen te doen, wordt snel boos, is prikkelbaar, lusteloos. Ze valt vaak uit tegen haar kinderen. Ze heeft de oudste verteld dat ze binnenkort uit hun huis moeten. Ze weet niet waar ze dan terecht kunnen. Haar dochter is boos geworden en heeft erom gehuild. Misschien moet haar dochter straks wéér naar een andere school. Weer nieuwe vriendjes maken. En dat heeft ze al een keer meegemaakt.

Catherina is moe, zo moe van alles. Het is dat de kinderen er zijn. Voor hen staat ze elke dag op. Anders zou het helemaal geen zin meer hebben.



# 2 Gezinnen

***Kinderen hebben rechten. Eén daarvan is het recht op een huis om in te wonen. Wanneer een gezin wegens huurschuld wordt ontruimd, treft dit de kinderen onevenredig hard. Een huisuitzetting heeft voor hen grote materiële en immateriële gevolgen. Ook een dreigende uitzetting brengt veel spanning en onzekerheden met zich mee, die de thuissituatie nadelig kunnen beïnvloeden.***

Hoe zorgwekkend we het ook vinden, we weten niet hoeveel gezinnen wegens huurachterstand dakloos worden. We weten ook niet hoeveel er vervolgens in de maatschappelijke opvang belanden, en we weten niet hoeveel thuisloze gezinnen er in een hotel, vakantiehuisje, of - al dan niet tijdelijk - bij familie of kennissen verblijven. We weten om te beginnen al niet hoeveel gezinnen wegens huurschuld worden

uitgezet. Er zijn alleen indicatieve cijfers over huurders bij corporaties. In 2017 zou het in 10% van de 3700 huishoudens die zijn uitgezet om een gezin gaan - zo'n 370 gezinnen dus. We weten wel dat veel gezinnen deze statistieken niet eens halen: als mensen zelf, met het zicht op een ontruiming, de sleutel inleveren, telt dit als 'vrijwillig vertrek'. Wanneer zij zelf de huur opzeggen, zoals Ellen deed - zie de casus op bladzijde 47 - zien we dit al helemaal niet terug in de cijfers. Het aantal gezinnen dat uit een huurwoning vertrekt wegens schulden moet vele malen hoger liggen dan de schatting die Aedes in de **corporatiemonitor** maakt van bijna vierhonderd jaarlijks. Die 370, bijna 1,5 per dag, vormen het topje van de ijsberg. Ondanks goede beleidsvoornemens van betrokken partijen zoals gemeenten en corporaties worden er nog altijd veel gezinnen wegens huurachterstand ontruimd.

## Ontruimd, en dan?

Uiteindelijk vinden de meeste gezinnen na huisuitzetting wel ergens onderdak, al is het tijdelijk en niet optimaal. Er is een flink tekort aan betaalbare en snel beschikbare woonruimte. Huurders komen niet snel in aanmerking voor een andere woning bij de corporatie die hen heeft ontruimd. Dat is lastig wanneer er in de regio geen andere corporaties zijn. En ook als die er wel zijn, wordt van de vorige verhuurder vaak een positieve ‘huurdersverklaring’ gevraagd. Anti-kraak of tijdelijk huren via de leegstandswet staat meestal niet open voor gezinnen. Zij zijn dus vaak gedwongen een rondgang te maken langs familie of andere tijdelijke logeeradressen of om hun toevlucht te zoeken in een vakantiehuisje, hotel, pension of zelfs in een auto. Vaak kan een gezin zich niet inschrijven op het tijdelijk adres. Dan moet een briefadres worden geregeld. Als dit niet gebeurt of niet lukt, kan de uitkering worden stopgezet. Toeslagen mogen ook niet meer worden uitbetaald. Als iemand dit niet weet of dit onder druk van alle stress en alle hectiek vergeet te melden, moet hij of zij later de toeslagen terugbetalen. Zo ontstaat er snel een – extra – schuld bij de belastingdienst.

Soms lukt het om op de particuliere markt een onderkomen te vinden. Het aanbod van woningen is niet groot en dat kan betekenen dat het gezin naar een andere buurt, wijk of zelfs plaats moet verhuizen: waar er maar plek is. Het kan een nieuwe start betekenen maar vaak zijn de gevolgen ingrijpend: weg uit de vertrouwde omgeving en het bekende sociale netwerk, en de kinderen moeten noodgedwongen naar een andere school. Als jeugdzorg twijfelt of de situatie voldoende veilig is, kunnen de kinderen zelfs onvrijwillig uit huis worden geplaatst.

## Kinderrechten

Een deel van de gezinnen kan in de maatschappelijke opvang terecht, hoewel daar ook lange wachtlijsten zijn. Vaak lukt het niet om kinderen en ouder(s) bij elkaar op dezelfde crisisplek onder te brengen. **Defence for Children**, een internationale organisatie die opkomt voor de rechten van kinderen, ziet dit als een schending van kinderrechten: kinderen mogen niet vanwege dakloosheid van hun ouders worden gescheiden. Over hoe moeizaam dit in de praktijk kan lopen staat een **indringend verslag** op de website van Defence for Children. Kinderen hebben volgens het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) het recht om zich optimaal te ontwikkelen. Ook hebben kinderen recht op bescherming van hun gezinsleven (artikel 9 en 16) en recht op een toereikende levensstandaard (art. 27 IVRK). De basis hiervan is huisvesting, voedsel en kleding. In eerste instantie zijn ouders hiervoor verantwoordelijk. Wanneer zij dit niet kunnen, springt de (gemeentelijke) overheid bij.

In 2014 stelden leden van de SP Kamervragen over huisuitzettingen van gezinnen met kinderen. De staatssecretaris was van mening dat uitzettingen van gezinnen niet in strijd zijn met het Internationale Verdrag voor de Rechten van het Kind, mits er voor passende alternatieve opvang dan wel huisvesting is gezorgd, en vond een verbod op uitzettingen van gezinnen niet nodig. Kinderrechtenorganisaties vragen zich echter af of tijdelijke opvang in een hotel, camping of bungalowpark, wel passend te noemen is. Zonder stabiele huisvesting kunnen kinderen nauwelijks veilig opgroeien of zich optimaal ontwikkelen. Daarbij is het de vraag of in de maatschappelijke opvang in voldoende mate het recht op gezinsleven wordt gewaarborgd.

Ook het **Amsterdamse Bureau Straatjurist** spreekt zijn zorgen uit over gezinnen die wegens plaatsgebrek in de opvang van adres naar adres zwerven of in hotels wonen. Dan is er geen sprake van een normaal gezinsleven en dit is niet in het belang van het kind. Bureau Straatjurist dringt in het jaarverslag over 2017 dan ook aan op nader onderzoek naar de rechtspositie van dakloze gezinnen.

Niet alle gezinnen komen na een huisuitzetting in de opvang terecht en niet alle gezinnen in de opvang hebben een huisuitzetting meegemaakt. We weten wel dat huisuitzetting wegens huurachterstand een belangrijke route is naar de opvang. Onderzoekers van het **Trimbosinstituut** schatten dat jaarlijks in ieder geval 800 à 900 gezinnen in de maatschappelijke opvang terecht komen. De cijfers zijn onvolledig en het werkelijke aantal zal hoger liggen, concluderen ze. Het is onwenselijk dat kinderen in de maatschappelijke opvang moeten verblijven, zo vinden ook de **professionals** die in de opvang werken. De opvang biedt eigenlijk onvoldoende zorg voor kinderen. Zo houdt slechts 25% van de instellingen

### **Alarmerende aantallen**

*Het aantal gezinnen dat een beroep moet doen op de noodopvang neemt toe. In Amsterdam ging het in 2016 om 374 kinderen, uit 217 gezinnen (een stijging van 30 procent ten opzichte van 2015). Ook in Rotterdam steeg het aantal dakloze gezinnen met 30 procent, naar 129. In de regio Den Haag (Rijswijk, Zoetermeer, Wassenaar en Leidschendam-Voorburg meegerekend) verdubbelde het aantal dakloze gezinnen tot bijna 260. In 2015 werden in Utrecht 94 gezinnen in de noodopvang geplaatst, in 2016 waren dat er 112. Zie ook: **Steden tellen meer gezinnen zonder huis***

### **Alle kinderen kansrijk**

*De Kinderombudsman doet in het rapport **Alle Kinderen Kansrijk** (2017) de volgende aanbevelingen over een stabiele thuissituatie:*

- *Verbeter de financiële positie van ouders, zodat zij in de basisbehoeften van hun gezin kunnen voorzien en hier geen onzekerheid over is.*
- *Voorkom en verhelp schulden zo vroeg mogelijk zodat leefomstandigheden niet onverwacht en ongewenst veranderen als gevolg van schuldenproblematiek.*
- *Zorg dat gezinnen verzekerd zijn van kwalitatief goede huisvesting die voor de lange termijn gegarandeerd is zodat gezinnen een stabiele woonruimte hebben en houden.*
- *Investeer in de empowerment van ouders zodat zij een beter toekomstperspectief krijgen.*
- *Investeer in de empowerment van kinderen en jongeren zodat ze beter gezien worden en voorbereid worden op hun toekomst.*

in de maatschappelijke opvang een intakegesprek met elk kind en heeft 30% voor elk kind een behandelplan. Een ander probleem is dat de uitstroom uit de opvang wordt belemmerd door een tekort aan betaalbare huurwoningen en dat het verblijf in de opvang vaak veel langer duurt dan wenselijk is.

### **Betaalbare huisvesting**

Eén oplossingsrichting ligt in het investeren in het verbeteren van de kwaliteit en capaciteit van de opvang, maar voorkomen dat noodopvang nodig is is natuurlijk beter. Dat kan op een aantal manieren, bijvoorbeeld door de aanpak van armoede of het vergroten van het aanbod flexibele en betaalbare huisvesting. Vrijwel alle gemeenten hebben inmiddels



beleid ontwikkeld om, in samenwerking met andere partijen, huisuitzettingen te voorkomen. Woningcorporaties zeggen vaak meer begrip te tonen voor huurders met kinderen. En in een aantal convenanten of pilots is er speciaal aandacht voor gezinnen, bijvoorbeeld in **Weert** en **Capelle**. Deze inzet beperkt zich tot huurders van sociale woningbouw. Particuliere verhuurders maken vrijwel nooit deel uit van deze samenwerkingsverbanden. Hoe vaak zij huurders wegens huurachterstand uitzetten, weten we niet. Catherina (zie de casus op bladzijde 13) is een van hen.

## Opgroeien in armoede

In Nederland groeit 8 tot 12 % van alle kinderen op in armoede (**SER 2017**). In de studie **Geldzaken in de praktijk** uit 2015 constateert het Nibud dat twee op de drie alleenstaanden met kinderen zegt moeilijk rond te kunnen komen. Een laag besteedbaar inkomen in combinatie met hoge vaste lasten kan het moeilijk of zelfs onmogelijk maken om in alle basisbehoeften van een gezin te voorzien. Het

### **Schiedam**

*Verontrust door een toename van de sociale en maatschappelijke problemen van gezinnen met huurachterstanden, startte in 2016 in Schiedam een **pilot** om huisuitzettingen van gezinnen met kinderen te voorkomen.*

*De overweging is hierbij dat kinderen extra kwetsbaar zijn en dat voor hen een stabiele woon- en thuissituatie cruciaal is. De aanpak is integraal, op maat en preventief, gericht op gezinnen met twee maanden huurachterstand, waarbij waarschijnlijk meer problemen spelen. Na een succesvolle start wordt deze aanpak in 2017 in heel Schiedam toegepast.*

*Zie hier een interview van lokale omroep:*

**LOOK-TV**

Nibud maakt zich al langere tijd zorgen over huishoudens met kinderen die rond moeten komen van een inkomen op bijstandsniveau. Zij komen structureel geld tekort. In 2014 berekende het Nibud dat een gezin met twee kinderen iedere maand 50 euro te weinig heeft om alle noodzakelijke uitgaven te betalen. Een gezin met drie kinderen heeft iedere maand 150 euro tekort.

## Gemeentelijke basisadministratie

Woningcorporaties houden in 60 procent van de gevallen de gezinssamenstelling van huishoudens aan wie zij verhuren niet bij. Zij registreren de samenstelling van het huishouden op het moment dat een huurder de woning betreft. Huurders zijn niet verplicht om wijzigingen in de samenstelling van hun huishouden, zoals de komst van kinderen, aan de verhuurder door te geven. Als er een huurachterstand ontstaat zouden corporaties de gemeentelijke basisadministratie kunnen raadplegen, maar hier zijn ze terughoudend in. Het gebeurt nog vaak dat corporaties niet goed op de hoogte zijn van de persoonlijke situatie van hun huurders met betalingsachterstand. Een blik in de gemeentelijke basisadministratie is een snelle manier om te weten te komen of er ook minderjarige kinderen op het betreffende adres wonen.

We weten steeds beter hoe schadelijk opgroei in armoede kan zijn voor de ontwikkeling van een kind. Het Nederlands Jeugdinstituut inventariseerde de wetenschappelijke kennis over de gevolgen van armoede op de ontwikkeling van kinderen, en die zijn niet mis. Kinderen van ouders die moeten rondkomen van (te) weinig geld, ervaren vaker stress, komen vaak moeilijker mee op school en lopen op meerdere terreinen een achterstand

op ten opzichte van leeftijdsgenoten. Zij hebben meer kans op probleemgedrag en laaggeletterdheid. Zij hebben een slechtere gezondheid en een lagere levensverwachting dan leeftijdsgenoten die niet in armoede leven. Langdurige, intergenerationele armoede en opvoedingsproblemen gaan vaak samen. Jonge kinderen die opgroeien in armoede hebben een grote kans om ook op volwassen leeftijd te maken te hebben met armoede en sociale uitsluiting.

## Kansen voor kinderen

Ook de Kinderombudsman luidt in het eerdergenoemde rapport **Alle kinderen kansrijk** de noodklok: kinderen die opgroeien in armoede worden op alle vlakken in hun leven beperkt in hun ontwikkeling. Het huidige armoedebeleid sluit onvoldoende aan bij wat deze kinderen echt nodig hebben. Het is te weinig integraal, dat wil zeggen dat er geen samenhangende aanpak is die gericht is op de hele levenssituatie van kinderen. En dat terwijl kinderen juist gebaat zijn bij een zeker en stabiel thuis. Geen vaste woonplek hebben en vaak moeten verhuizen staan het welzijn en de ontwikkeling van kinderen en jongeren in de weg. De Kinderombudsman komt dan ook tot deze aanbeveling aan de overheid: zorg dat gezinnen verzekerd zijn van kwalitatief goede huisvesting die voor de lange termijn gegarandeerd is, zodat gezinnen een stabiele woonruimte hebben en houden. Een andere aanbeveling is dat gedwongen scheiding van kinderen en ouders als gevolg van armoede, huisuitzetting of dakloosheid altijd voorkomen moet worden. Ook de Sociaal Economische Raad pleit er in haar in 2017 verschenen advies '**Opgroeien zonder armoede**' voor dat de gevolgen van schulden voor kinderen, bijvoorbeeld bij huisuitzettingen, voorkomen moeten worden.

## Samengevat:

- Opzetten 'blijven wonen onder voorwaarden'-projecten (corporaties en gemeenten).
- Invoeren gemeentelijke plicht tot snelle en kwalitatief voldoende herhuisvesting, zodat gezinnen niet meer in hotels of andere tijdelijke opvang (zoals vakantiehuisjes) verblijven (aanbeveling van Defense for Children en Federatie Opvang).
- **Defence for Children** pleit voor een wettelijke plicht voor gemeenten om voor hun inwoners, voorafgaand aan een ontruiming van een huis, actief schuldhulpverlening in te zetten.
- Verhoog het besteedbaar inkomen voor gezinnen die afhankelijk zijn van een inkomen op bijstandsniveau of van een bijstandsuitkering (Nibud stelt vast dat deze gezinnen structureel te kort komen).
- De **Federatie Opvang** pleit ervoor dat gemeenten investeren in flexibele en snel beschikbare huisvesting (aanbeveling Federatie Opvang).
- De Kinderombudsman zou aan deze aanbeveling het volgende toevoegen: deze huisvesting moet voor langere tijd beschikbaar zijn, om maatschappelijke onthechting van kinderen te voorkomen.

## Praktijk: Elly

***'Ik ben Elly, 32 jaar. Ik heb veel schulden, ook een huurachterstand van zeker twee, drie maanden. Als ik mijn huis word uitgezet, kom ik op straat te staan: waar moet ik naartoe met vier kinderen? Sinds kort werk ik bij de Action als winkelmedewerker. Ik verdien negen euro per uur. Er ligt beslag op mijn inkomen. We leven al drie jaar van zeventig euro per week. Eerst was het zelfs negenenvijftig. De bewindvoerder zei dat ik niet meer te besteden had. Maar ik heb vier kinderen! Toen is het verhoogd naar zeventig euro.'***

Het is héél zwaar om met zo weinig geld te leven. De kinderen beginnen het te beseffen. Alles wat ze komen vragen, kan ik ze niet geven. Zo weinig heb ik en daar zit ik echt mee. Ik plan alles, zoek alles uit, ga alle reclames na. Ik kook voor twee dagen of meer, dat scheelt. Zo overleef ik. Want zo noem ik het: overleven. Ik laat het niet aan mijn kinderen merken, ik doe sterk, maar ik ga eraan kapot. Ik heb niet het idee dat ik ze kan bieden wat ze nodig hebben. Nee. Ik probeer zo veel mogelijk te doen, maar het lukt niet.

'Mama, het is koud,' zegt de jongste. 'Ik wil niet meer op mijn fiets naar school, zo'n eind.' Hij heeft handschoenen nodig, een nieuwe jas. Ik kan het niet betalen, hij moet maar doorbijten. Hij vraagt: hoe komt dat, je werkt toch? Ik zeg hem dat ik net ben begonnen met werken en dat het niet betekent dat ik heel veel centjes verdien. Hij moet echt een eind fietsen. In de kou, met regen: hoe gaat hij dat doen? Via zijn mentor kreeg hij die fiets al. Ik kwam op rapportgesprek. De juffrouw zei: 'hij is vaak te laat.' Ja, zei ik, elke ochtend moet ik uitzoeken hoe hij op school komt. Hij heeft geen fiets. Lopend is het niet te doen. Soms vroeg hij aan andere kinderen of hij achterop mocht. Ik kan niet zeggen: deze week eten we niet en dan koop ik een maandabonnement voor vijftig euro. Toen heeft hij via school een tweedehands fiets gekregen.

De oudste gaat naar het MBO. Boeken: zevenhonderd euro! Hoe dan, hoe moet ik dat doen? Mijn hoofd was aan het ontploffen. Toen ben ik het gaan uitzoeken op internet en zag Fonds Kinderhulp. Ik heb aan de coördinator van het buurthuis gevraagd, of zij gemachtigd was om het aan te vragen. En ik heb via Kinderhulp de boeken vergoed gekregen. En een laptop. Dat haalt echt een last van mijn schouders! Ik ben er heel blij mee. Het is elke dag je hoofd breken om rond te komen. Ondanks alles doen de kinderen het supergoed op school, echt. En hij kán nu ook studeren, hij kan nu meedoen.'

## Schaarste, of waarom het zo lastig is om met weinig geld te leven

***Kent u dat? U denkt aan van alles en nog wat op het werk, het huiswerk van de kinderen, ouders die hulp nodig hebben; te veel aan uw hoofd eigenlijk. U bent op weg naar een werkafpraak en zittend in de trein bedenkt u plotseling: ‘Shit, ik ben vergeten in te checken’. Een situatie waarin u privé en qua werk zoveel zaken op uw bordje hebt liggen dat u sommige dingen gewoon vergeet. U roept af en toe dan ook wanhopig uit: ‘ik heb het gewoon te druk’. Deze stress is vergelijkbaar met de stress die mensen ervaren die te weinig geld hebben.***

Gebrek aan tijd en gebrek aan geld hebben vergelijkbare effecten op het denken en doen van mensen. Dit is een belangrijke conclusie uit het boek ‘Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen’ dat de Amerikaanse gedragswetenschappers Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir in 2013 publiceerden. De afgelopen jaren zijn de inzichten vanuit deze ‘psychologie van de schaarste’ van toenemende invloed geweest op het denken van zowel uitvoerders als onderzoekers die actief zijn in het veld van armoede en schulden. In deze bijdrage wil ik iets van deze inzichten laten zien. Vooral: waarom zij zo belangrijk zijn voor het ondersteunen van mensen die van een (zeer) laag inkomen moeten rondkomen en/of met schulden te maken hebben.

### Bandbreedte

Startpunt voor de auteurs van ‘Schaarste’ was de vraag waarom mensen in bepaalde

omstandigheden dingen doen die van buitenaf niet begrepen worden of zelfs onverstandig lijken. Een goed voorbeeld is de situatie waarin mensen gebrek aan geld oplossen door een lening af te sluiten. Op het eerste gezicht lijkt dat raar, want je hebt te weinig geld en je gaat geld lenen waarover je rente moet betalen, zodat je daarna nog meer geld te kort komt. Een voorbeeld van een geheel andere orde is het vergeten van een afspraak bij een huisarts, omdat al je aandacht uitgaat naar het oplossen van het vraagstuk: ‘hoe zorg ik ervoor dat mijn kinderen vanavond te eten hebben?’.

De conclusie van Mullainathan en Shafir is dat dergelijk handelen niet duidt op verkeerde prioriteiten. Mensen vinden het bezoek aan de huisarts namelijk wel degelijk ook erg belangrijk. Nee, het vergeten van die afspraak is gevolg van het feit dat alle beschikbare aandacht uitgaat naar het oplossen van het meest acute probleem: eten voor de kinderen. In hun zoektocht naar het antwoord op de vraag ‘welk mechanisme ligt hieraan ten grondslag?’, concluderen zij dat onze hersenen zo functioneren dat er geen ruimte is om tegelijkertijd na te denken over het oplossen van zowel korte als lange termijn problemen. De verwerkingscapaciteit van de hersenen is daarvoor te beperkt. De wetenschappers duiden dit aan met de term ‘bandbreedte’, te vergelijken met de bandbreedte van uw internetverbinding die ook een beperkte capaciteit heeft. Als u een film op Netflix bekijkt en tegelijkertijd een filmpje op YouTube wilt zien via dezelfde internetverbinding, kan de kwaliteit van beide daaronder lijden.

## Kinderschoenen

In de jaren na het verschijnen van 'Schaarste' is er steeds meer over deze materie gepubliceerd. Er is in de nadere onderzoeken meer en meer aandacht besteed aan het beantwoorden van de vraag: 'Hoe werkt die bandbreedte nu precies?'. Hoewel de wetenschap op dit terrein nog in de kinderschoenen staat, lijkt een belangrijk deel van het antwoord op die vraag te liggen in de zogenaamde 'executieve functies' van onze hersenen.

Executieve functies stellen ons in staat tot onder andere:

- Planning en prioritering van activiteiten
- Het beheersen van onze emoties en impulsen
- Het vermogen om de aandacht erbij te houden ondanks afleiding, vermoeidheid of verveling
- Het vermogen tot tijdmanagement
- Het vermogen flexibel te zijn in ons denken en handelen

De schaarste aan geld leidt tot stress die op haar beurt weer zorgt voor druk op de executieve functies. Wanneer de executieve functies langdurig onder druk staan, kunnen we er minder goed een beroep op doen. Mensen die daarmee te maken hebben, krijgen de neiging om direct te reageren op de situatie waarmee ze geconfronteerd worden. Er ontstaat een situatie van eerst handelen en dan denken. Het denken over wat te doen in die situatie is op de korte termijn gericht: hoe kan ik mijn probleem vandaag oplossen (de rekening voor de huur betalen)? De vraag wordt niet afgezet tegen de bredere achtergrond: welke rekeningen heb ik al liggen en krijg ik de komende week/weken nog meer? Hoeveel inkomsten heb ik? En hoe zorg ik voor evenwicht tussen uitgaven en inkomsten? Zo ontstaat een op-

envolging van handelingen die onvoldoende in onderling verband geplaatst (kunnen) worden, waardoor het gevaar ontstaat dat het ene probleem het volgende veroorzaakt in plaats van dat er problemen worden opgelost.

## Deeloplossing

Deze analyse helpt enorm bij het begrijpen van het handelen van mensen die van heel weinig geld moeten leven en daarvan dagelijks stress ervaren. De combinatie van korte termijn handelen en dagelijkse stress zorgt ervoor dat mensen niet of sterk verminderd in staat zijn om zelf en zelfstandig te werken aan de oplossing van hun problemen. Een voorstel van een schuldeiser, bijvoorbeeld de verhuurder, om tot een betalingsregeling te komen wordt te snel geaccepteerd, omdat het een deeloplossing lijkt te bieden. Maar die ene schuldeiser houdt meestal geen rekening met het feit dat er ook nog andere schuldeisers zijn die met vergelijkbare voorstellen komen. De optelsom van al die voorstellen werkt niet: de betrokken schuldenaar heeft er gewoon te weinig geld voor. Hij overziet dat echter niet en zal eerder impulsief handelen en het aanbod accepteren. Een verhuurder kan met de beste bedoelingen een voorstel voor een betalingsregeling doen, maar als hij geen rekening houdt met de gevolgen van het gebrek aan geld (schaarste) en de daarbij horende stress, komt hij bedrogen uit. De huurder in kwestie kan zich op z'n best kortstondig aan de gemaakte afspraken houden, maar komt dan in de knel met afspraken met andere schuldeisers. Gevolg is dat de verhuurder denkt dat de huurder die zich (weer?) niet aan de gemaakte afspraken houdt. Vaak wordt daar (nog steeds) de conclusie aan verbonden dat er een gebrek aan motivatie is: de huurder in kwestie is een niet-willer. Door de psychologie van de schaarste en inzichten

uit de neurowetenschappen weten we echter dat het handelen van deze huurder eerder een gevolg is van niet-kunnen: de huurder heeft afspraken gemaakt op basis van onvolledige afweging van alle beschikbare informatie en dus is de huurder in deze omstandigheden helemaal niet in staat om de gemaakte afspraken na te leven.

## Rust

Dit alles betekent dat schuldeisers zich in dit soort omstandigheden eigenlijk heel anders zouden moeten opstellen. Het gaat er vooral om wat mogelijk is en hoe de schuldenaar geholpen kan worden om de financiële verplichtingen weer op orde te krijgen. Vaak is het beter om de schuldenaar te helpen bij het op orde brengen en houden van zijn financiële zaken. Dat kan op verschillende manieren, variërend van het zoeken naar iemand in het eigen netwerk die kan helpen tot het aanbieden van een vorm van budgetbeheer of zelfs het aanvragen van beschermingsbewind.

Er zijn steeds meer onderzoeksresultaten die erop wijzen dat juist het feit dat iemand anders helpt bij het realiseren van 'rust op het financiële front' eraan bijdraagt dat de stress afneemt. En dat daarmee het vermogen om weer meer grip op het leven te krijgen dus toeneemt. Dat de 'zelfredzaamheid' hierdoor afneemt is slechts schijn. De betrokkene was op dit vlak immers al helemaal niet meer zelfredzaam. Was hij dat wel geweest dan zouden de problemen niet zo ernstig uit de hand gelopen zijn. Groot voordeel voor zowel de betrokkene als voor de schuldeiser(s) is dat het realiseren van een oplossing veel sneller dichterbij komt en dat de verhoudingen weer genormaliseerd worden. Reguliere periodieke betalingen -zoals huur- kunnen weer op gang komen en er ontstaat ruimte om te kijken of de betalingsachterstanden ingelopen kunnen worden of dat een andere oplossing (bijvoorbeeld schuldsanering) nodig is. Uiteindelijk is dat voor alle partijen beter dan het door laten 'etteren' van het probleem.



## **Dakloosheid moet je voorkomen!**

Wonen is een grondrecht. Gewoon wonen is de beste oplossing voor dakloosheid. Wonen is goedkoper dan opvang, beschermd wonen, detentie of gedwongen opname. Huisuitzetting vanwege schulden lost niets op. Het kost veel geld aan opvang, herhuisvesting en crisiszorg. Uiteindelijk moeten mensen toch weer een woning. Als ze er al één hebben, zorg dan dat ze die kunnen houden. Zet schuldhulp in, begeleiding en budgetbeheer voor zo lang als dat nodig is. Voorkomen van dakloosheid is voor iedereen beter dan het bieden van opvang.

In de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 staat dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor opvang en beschermd wonen. Opvang omvat vrouwenopvang en maatschappelijke opvang. In de Wmo2015 staat ook dat elke burger die zich niet op eigen kracht in de samenleving kan handhaven een beroep mag doen op ondersteuning door de gemeente. Niet alleen de Wmo2015 is belangrijk voor burgers die dakloos dreigen te worden. Ook de Participatiewet, de Jeugdwet, de wet Basisregistratie Personen, de wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening, de wet Publieke gezondheid en de Woningwet (afspraken met corporaties over woningen voor kwetsbare groepen) zijn belangrijk bij het voorkomen van dakloosheid.

### **Preventief beleid**

In de praktijk bestaan grote verschillen tussen gemeenten als het gaat om beleid ter voorkoming van huisuitzetting en dakloosheid. Er zijn regio's waar vooral woningcorporaties het voortouw nemen. In andere gebieden zijn het juist gemeenten of opvang- of welzijnsorganisaties die actie ondernemen. Het is wel zo

dat dit beleid zich meestal richt op huurders in sociale huurwoningen. Er is weinig bekend over huisuitzetting door commerciële verhuurders of huisjesmelkers. Onderzoek heeft laten zien dat persoonlijk contact en snelle interventie na de eerste maand huurachterstand het meest effectief zijn om huisuitzetting te voorkomen. In veel gemeenten heeft dit type aanpak geleid tot een aanhoudende daling van het aantal huisuitzettingen.

### **Betere toegang**

Loketten zijn soms lastig te vinden en voor veel mensen zijn de regels te ingewikkeld. Schuldhulp, opvang, beschermd wonen, briefadres en inkomen zijn zonder deskundige hulp niet te verkrijgen. Gemeenten moeten er voor zorgen dat burgers de hulp kunnen vinden die zij nodig hebben. Iedere gemeente zou dan ook onafhankelijke cliëntondersteuners moeten hebben, bijvoorbeeld een straatadvocaat, het straatconsulaat of de straatjurist. Iemand met ervaringsdeskundigheid en met kennis van zaken op genoemde punten. Met het 06-nummer op de website van de gemeente. Zonder goed onderzoek, geen goede hulp. Een zorgvuldig onderzoek ('keukentafelgesprek') is nodig om te bepalen hoeveel of hoe weinig hulp nodig is. Richt de toegang tot hulp en ondersteuning vooral in op mensen met een meervoudige hulpvraag: veiligheid, beschermd wonen, inkomen, ondersteuning en schuldhulp. Dakloosheid ontstaat niet vanzelf en is niet nodig. Door een zorgvuldige organisatie van de hulp, dicht bij de mensen en in een vroeg stadium, is dakloosheid meestal goed te voorkomen.



# 3 **Huurachterstand**

***Mensen wachten vaak lang met het vragen om hulp bij hun financiële problemen. Bij het ontstaan van de eerste achterstanden denken velen 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.***

Maar dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Mensen overschatten hun oplossingsmogelijkheden. Ze onderschatten vaak de ernst van de situatie. Ze zijn bang of schamen zich. Eerdere negatieve ervaringen met instanties staan in de weg. Het langdurig blootstaan aan schaarste-stress, want dat is een voortdurend gebrek aan geld, leidt tot een afname van het vermogen om goede, afgewogen beslissingen te nemen, om het lange termijn perspectief te

zien en om plannen te maken en er aan vast te houden. Zie hiervoor ook: **Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen.**

Dit kunnen allemaal redenen zijn om niet direct contact te zoeken met de schuldeiser. In de tussentijd loopt de huurachterstand verder op en kan de schuldeiser het idee krijgen dat de schuldenaar niet bereid is om een oplossing te zoeken. Daarom is het ook zo belangrijk dat een schuldeiser of incassomedewerker zich inspant om persoonlijk contact te leggen met de klant. Alleen op die manier krijgt hij of zij goed zicht op de persoonlijke situatie van de schuldenaar en alleen zo kunnen zij samen tot een haalbare oplossing komen. Er zijn nog teveel schuldeisers die alleen formele brieven sturen en nooit langsgaan, of alleen tijdens kantooruren langsgaan of het na enkele pogingen opgeven. Maar de aanhouder wint:



er zijn nou eenmaal mensen bij wie het langer duurt om contact te leggen. Dit hoeft niet altijd de taak van incassomedewerkers van de corporatie te zijn, het kan ook door een sociaal beheerder of complexbeheerder worden gedaan. Of door iemand van het wijkteam of een (andere) outreachende professional.

Vaak spelen er meer problemen dan alleen de huurachterstand. Door contact te leggen met de huurder, samen tot een oplossing te komen en zo nodig hulp van een wijkteam, schulddienstverlener of maatschappelijk werkende in te schakelen, kunnen grotere achterstanden – en daarmee grotere problemen – voorkomen worden. Huurachterstanden en ontruiming brengen ook voor verhuurders veel werk en kosten met zich mee. Daarom doen steeds meer corporaties veel moeite om ontruiming te voorkomen. Dit is in ieders belang: de kosten die corporaties maken voor vroegsignalering en het daaropvolgende hulpaanbod wegen ruimschoots op tegen de kosten van een incassotraject dat in een gerechtelijk vonnis of zelfs uitzetting resulteert. Het is ook in het belang van de huurder: deze wordt behoed voor extra kosten.

### **Van innen naar oplossen**

We komen er steeds meer achter dat de strenge en onpersoonlijke manier van incasseren niet werkt. Deze aanpak stoelt op het idee dat mensen niet willen betalen, en door een harde hand wél over de brug zullen komen. Het gaat volledig voorbij aan het effect dat mensen onder invloed van stress minder goed in staat zijn hun problemen aan te pakken. De druk opvoeren en de stress vergroten werken averechts. Meer hierover in het Nibud artikel: **Omgaan met schaarste**.

### **Ik pak mijn schulden aan**

*Woningcorporatie Cascade heeft samen met de gemeente Waalwijk de proef 'Ik pak mijn schulden aan' opgezet. Huurders met een achterstand worden bezocht door de wijkbeheerder. Samen bespreken ze wat er nodig is om de geldproblemen aan te pakken. De gemeente kan vervolgens passende hulp bieden. Uit een meelopen onderzoek naar het rendement van de proef blijkt dat elke geïnvesteerde euro een besparing van 2,65 euro aan maatschappelijke kosten heeft opgeleverd. Lees hier meer: **Geen brief maar persoonlijk contact bij huurachterstand***

Een sociaal verantwoorde incassomethode houdt hier rekening mee. Onder sociale incasso verstaan we een oplossingsgerichte, persoonlijke manier van incasseren, die rekening houdt met persoonlijke omstandigheden en realistische aflosmogelijkheden van de debiteur. Meer hierover: **Sociaal verantwoord incasseren kan en het werkt** en in het magazine **Armoede en Schulden Nederland uit!**

De laatste jaren zijn corporaties actiever incassobeleid gaan voeren. Veel aandacht gaat uit naar vroegsignalering: corporaties willen in een vroeg stadium contact leggen met hun huurders. Medewerkers van corporaties houden inlooppreekuren of leggen huisbezoeken af. Hierbij zoeken ze samen met de huurder actief naar een oplossing voor de financiële problemen. Ook zoeken zij vaker samenwerking met zorgpartijen of hulpverlening. Sommige verhuurders bieden huurders een 'tweede kans' nadat een ontruimingsvonnis is uitgesproken (zie hoofdstuk 5 van deze Handreiking). Altijd stelt de corporatie als voorwaarde dat de huurder de lopende huur blijft voldoen en dat de achterstand dus niet verder oploopt.

## Weesp

*In 2016 ging de gemeente Weesp een intensievere samenwerking aan met corporatie Ymere. Het wijkteam neemt telefonisch contact op met huurders met een recente huurachterstand, of gaat op huisbezoek. Huurders worden geholpen met het treffen van een realistische betalingsafpraak, en worden waar nodig aangemeld bij schuldhulp en/of beschermingsbewind. Deze aanpak resulteerde in een afname van het aantal huurders met een huurachterstand met 43%. Het aantal huurders met een betalingsregeling nam af met 53%. Het aantal huishoudens van wie het betalingsdossier dat aan de deurwaarder werd overgedragen daalde met bijna 40%. Lees hier meer: [succes bij nieuwe aanpak](#).*

## Betalingsherinnering en incasso

Als een huurder de huur niet betaalt, stuurt de woningbouwcorporatie een betalingsherinnering waarin de bewoner minstens veertien dagen de tijd krijgt om alsnog te betalen. Pas daarna mogen incassokosten berekend worden. Ook administratiekosten rekenen mag niet. De hoogte van de incassokosten is bij wet bepaald (Wet Incasso Kosten: WIK). Naarmate de bedragen oplopen, loopt het tarief op. Over de eerste 2500 euro achterstand mag maximaal 15% incassokosten worden berekend, met een minimum van 40 euro. Meer informatie: [berekenen maximale incassokosten](#).

De wet spreekt van een schriftelijke herinnering/aanmaning waarmee de schuldenaar formeel in gebreke wordt gesteld. Maar we weten dat mensen niet altijd hun post openmaken, of wanneer ze dat wél doen, niet altijd goed begrijpen wat er staat. In de leeftijdsgroep tussen de 16 en 65 jaar hebben

zo'n 2,5 miljoen mensen moeite met taal. Vaker dan gedacht, namelijk twee-derde van deze groep mensen, zijn zij van Nederlandse afkomst. Zij zullen een in ingewikkelde en formele bewoordingen gestelde incassobrief vaak niet begrijpen. Lagere leesvaardigheid komt veel vaker voor bij mensen met financiële problemen. Uit een recent onderzoek blijkt dat ongeveer de helft van de mensen met geldproblemen ook moeite heeft met lezen (zie hier het [onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen](#)). Dit wordt nogal eens vergeten in onze aanpak en bejegening van schuldenaren. Gebruik heldere, eenvoudige taal, zorg ervoor dat informatie begrijpelijk is en herhaal zo nodig je boodschap. Vaak werkt het voeren van een gesprek veel beter.

- Laaggeletterdheid wordt niet altijd herkend. Meer informatie: [Laaggeletterdheid in Nederland](#)
- Tips voor begrijpelijk taalgebruik: [Eenvoudige taal voor laaggeletterden](#).
- Een heldere uitleg over schulden en de aanpak ervan vind je op de site van Steffie. Op [www.steffie.nl](http://www.steffie.nl) worden moeilijke dingen op een makkelijke manier uitgelegd, zoals over [schuldpreventie](#).

Contact leggen via telefoon, sms, WhatsApp of mail biedt een goede aanvulling op de verplichte brief. Sommige corporaties zetten een belcomputer in, die huurders met een gesproken bericht op de huurachterstand wijst. Via het keuzemenu is het ook mogelijk om live met een incassomedewerker te spreken. Als deze contactpogingen geen resultaat opleveren, is het een goed idee om een huisbezoek af te leggen. Wanneer iemand niet thuis is, kan een vriendelijk briefje worden achtergelaten, met het verzoek om contact op te nemen.

Een kaartje is handiger dan een brief: die laatste moet immers open worden gemaakt. Er zijn meer manieren om mensen een duwtje in de goede richting te geven. Deze aanpak, ontleend aan de gedragswetenschappen, heet **nudging**. Bij een proef in Almere bleken huurders met een betalingsachterstand die een simpele herinnerings-sms kregen, hun huur eerder te betalen. Het werkt echter maar één keer: bij een tweede huurachterstand heeft het sms'je geen effect meer. De Hogeschool van Amsterdam onderzocht ook het effect van een versimpelde communicatie en het voeren van begrotingsgesprekken. Een brief met vriendelijke toon en heldere informatie blijkt meer effect te hebben dan de standaard aanmaningsbrief: huurders namen vaker contact op met medewerkers van de afdeling incasso. Ook hier bleek het effect tijdelijk. Bij een nieuwe achterstand werkte deze eenvoudige brief niet.

Meer informatie over genoemde onderzoeken is te vinden op:

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

Op deze pagina staan meer tips and tricks (voorbeelden en achtergrondinformatie):

[www.voorkomenhuurachterstand.nl/ervaringen-tips](http://www.voorkomenhuurachterstand.nl/ervaringen-tips)

Een uitgewerkt voorbeeld van het toepassen van een duwtje bij betalingsachterstanden door de Gemeente Enschede:

***Eigen schuld...of niet?***

Nudging kan kleine duwtjes in de richting van het gewenste gedrag geven, maar het gebruik van deze duwtjes, ook wel **keuze-architectuur** genoemd, staat nog in de kinderschoenen. Er zijn vast nog meer positieve prikkels te bedenken, als aanvulling op gangbare

incassoprotocollen. De effecten zijn vaak tijdelijk en we moeten goed nadenken op welk moment we ze het best kunnen inzetten. En: nudging verfijnt de huidige aanpak van betalingsachterstanden misschien, maar legt systeemfouten niet bloot. Het zet natuurlijk geen zoden aan de dijk als mensen structureel te weinig besteedbaar inkomen hebben (wanneer bijvoorbeeld de beslagvrije voet niet wordt gehandhaafd of als mensen structureel te weinig inkomen hebben).

### **Wat werkt nog meer?**

Robuust onderzoek naar wat er wel en niet werkt in de aanpak van huurachterstanden ontbreekt. Wel is er veel ervaringskennis voorhanden. We weten al tientallen jaren dat de zogeheten 'achter de voordeur' aanpak vruchten afwerpt. Hiermee krijgen professionals snel zicht op problemen bij mensen thuis en kunnen passende oplossingen vinden die aansluiten bij de leefwereld van betrokkenen. Uit praktijkervaringen en lokale evaluaties blijkt telkens weer dat vroege en actieve interventies werken - al weten we nog onvoldoende wat nu precies werkt, en wat voor wie het beste werkt. De praktijkervaringen met deze aanpak beslaan inmiddels al heel wat jaren.

De Vroeg Eropaf-aanpak, die haar wortels heeft in Amsterdam, is in 2007-2008 in pilot-vorm gestart. Aanvankelijk kwamen de meldingen van de corporaties. Door samenwerking tussen de corporaties en de MaDi's (instellingen voor Maatschappelijke Dienstverlening) komen huurders met een betalingsachterstand in een vroeg stadium in contact met hulpverlening. Zij zouden anders niet of pas later in beeld komen. Inmiddels zijn ook het Zilveren Kruis, de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam en energieleveranciers aangesloten bij Vroeg Eropaf in Amsterdam.

*In 1993 namen Marc Räkera en Ton Seelen het initiatief om in Amsterdam een rijdend dienstencentrum op te zetten voor daklozen. Het rijdend dienstencentrum werd steeds vaker ingezet om ontruiminga te voorkomen. Dit mondde eind 1997 uit in het project De Vliegende Hollander, een samenwerking tussen HVo Querido en het Leger des Heils. De Vliegende Hollander legde de fundamentea van een actieve, outreachende en integrale werkwijze die later vorm heeft gekregen in Vroeg Eropaf. Meer hierover in: **Bemoeien werkt!***

De aanpak is meermaals geëvalueerd en onderzocht en blijkt (kosten-)effectief. We weten dat huisbezoek bij twee maanden betalingsachterstand het best werkt. Meteen in de eerste maand van achterstand is te vroeg en dan gaat het vaak ook om te grote aantallen huishoudens. Berenschot deed in 2012 een **evaluatie-onderzoek** naar Vroeg Eropaf.

Inmiddels worden varianten op deze Vroeg Eropaf-aanpak met succes in meerdere gemeenten toegepast. Een aantal gemeenten heeft aarzelingen of het uitwisselen van informatie zonder rechtstreekse toestemming van huurders wel mag van de privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De **Handreiking Vroegsignalering en bescherming persoonsgegevens** beschrijft het model voor vroegsignalering dat aan deze privacy-vereisten voldoet. Het landelijk programma Schouders Eronder liet een onderzoek doen naar **Vroegsignalering, lessen uit de praktijk**. Een praktijkvoorbeeld uit de gemeente Arnhem: **Vroegsignalering schulden helpt inwoners gemeente Arnhem**.

## Valkuil

Een grote 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. Sommige incassobureaus opereren nogal agressief en dreigend. Of er wordt beslag gelegd op het inkomen of banktegoed van de huurder. Of de belastingdienst int onterecht ontvangen toeslagen. Hoewel dit nooit onaangekondigd gebeurt, kan het voor de huurder toch onverwacht zijn. De afllossingscapaciteit van de huurder neemt hierdoor flink af. De huurder komt zijn afspraken niet (meer) na 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 dichtera naar de omslag van 'de huurder die we willen helpen' naar de huurder als onwillige tegenpartij.

## Lelystad

*Bij wijze van **proef** biedt de gemeente Lelystad aan mensen met een bijstandsuitkering en een huurschuld de mogelijkheid om de huur in te houden op de uitkering. In de jaren tachtig van de vorige eeuw gebeurde dit onder andere al in Rotterdam. Omdat het betuttelend zou zijn en met een nadrukkelijke verwijzing naar de eigen verantwoordelijkheid van mensen is dit afgeschaft. Voorzichtig aan maakt deze maatregel haar rentree: ook in Rotterdam en onder voorwaarden is deze vorm van gemeentelijk budgetbeheer weer ingevoerd.*

## **Praktijkvoorbeelden**

### **Fonds Voorkomen Huisuitzetting**

De gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout en Teylingen hebben samen met de woonstichtingen Stek, Vooruitgang, Sint Antonius van Padua en de Noordwijkse Woningstichting een fonds opgericht dat een renteloze lening kan verschaffen aan huurders voor wie een ontruiming wegens huurschuld dreigt. Voorwaarde is onder meer dat zij hulp accepteren bij het aanpakken van hun financiële problemen. Zie hier voor meer info over het **Financieel fonds voorkomen huisuitzetting**.

### **Betaalbaarheidsfonds Leystromen**

Woningbouwcorporatie Leystromen is in samenspraak met de huurdersorganisatie gestart met een betaalbaarheidsfonds. De voorwaarden om in aanmerking te komen voor een bijdrage uit dit fonds zijn strikt: de huurachterstand moet de huurder niet verwijtbaar zijn en de problematische situatie is tijdelijk en op te lossen met een eenmalige bijdrage uit het fonds. Die bijdrage komt neer op het kwietschelden van (een deel van) de achterstand. Het fonds wordt door de corporatie zelf gefinancierd. Zie hier: **Oisterwijkse huurders krijgen steun bij betalingsproblemen**

### **Bespaar-expert**

De Groningse woningcorporatie Acantus heeft willekeurig een aantal huurders benaderd met het aanbod hen te helpen met het omlaag brengen van hun vaste lasten en hen te wijzen op regelingen waarvan ze gebruik kunnen maken. Huurders konden, op kosten van de corporatie, een afspraak maken met een bespaar-expert van de Voorzieningenwijzer. De eerste reacties van de huurders die hier gebruik van maakten, zijn positief. Zie hier: **Bespaarexpert helpt huurders uit betalingsproblemen**

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 de aanpak niet het gewenste resultaat heeft. Veel incassomedewerkers van corporaties hebben de indruk 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 betalingsre-

geling 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.

## Samengevat:

- Een huurder heeft na een betalingsherinnering veertien dagen de tijd om alsnog te betalen. Pas daarna mogen incassokosten worden berekend.
- Een handig overzicht met veel tips en informatie voor huurders bij een dreigende huisuitzetting wegens huurschuld vind je hier: **Rechten en plichten; huisuitzetting/ huurschuld**
- Neem als verhuurder snel contact op met de huurder. Lukt telefonisch contact niet? Ga dan op huisbezoek. Wordt de deur niet open gedaan? Laat liever een kaartje met een persoonlijk bericht achter dan een standaard brief.
- Vraag door naar de reden van een betalingsachterstand. Zijn er andere problemen? 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. 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. Het voorkomen van ontruiming is een gedeeld belang.
- Verlaag de drempel om te melden bij schuldhulp. De kredietbank kan bijvoorbeeld na aanmelding van een huurder direct een afspraak in de thuissituatie van de huurder maken.
- Denk na over manieren om ervoor te zorgen dat de doorverwijzing daadwerkelijk tot stand komt. Alleen doorverwijzen naar of informeren over andere vormen van hulp is te vrijblijvend. Maak heldere afspraken tussen gemeente, corporatie en hulpverleningsorganisaties. Een nauwe - niet

vrijblijvende en sluitende - samenwerking op uitvoeringsniveau komt de effectiviteit van voorkomen huisuitzettingen ten goede.

## Verder:

Handig overzicht van apps waarmee je je geldzaken op orde kan krijgen en houden:

**Met apps je geldzaken op orde.**

Wijzer in geldzaken:

<http://wijzeringeldzaken.nl>

Zelf je schulden regelen:

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

Dossier schulden en huisuitzettingen van

Aedes: [www.aedes.nl/dossiers/schuldhulpverlening.html](http://www.aedes.nl/dossiers/schuldhulpverlening.html)

Over outreachend werken: [www.movisie.nl/publicaties/wat-werkt-outreachend-werken](http://www.movisie.nl/publicaties/wat-werkt-outreachend-werken)  
**SchuldHulpMaatje**

Nederland ontwikkelde twee websites over het omgaan met geldzaken. De sites bieden een test (hoe fit ben je, financieel?), tips en informatie maar ook de mogelijkheid om contact op te nemen met een maatje.

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

[www.moneyfit.nl](http://www.moneyfit.nl) is speciaal voor jongeren van 16 - 26 jaar.

Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie: [www.steunpuntthuisadministratie.nl](http://www.steunpuntthuisadministratie.nl)

## Landelijke uitrol vroegsignalering schulden

***‘Ik ben jarenlang verantwoordelijk geweest voor het Amsterdamse Vroeg Eropaf model, maar sinds mijn pensionering in 2016 ben ik bezig om deze succesvolle manier van Vroegsignalering Schulden landelijk uit te dragen. In mei 2018 waren we in contact met 145 gemeenten (van de ruim 380, red.). Met de projecten die daadwerkelijk draaien bedienen we nu 90 gemeenten en er zitten er nog een aantal in de pijplijn. De landelijke uitrol loopt dus voorspoedig.***

Als ik bij een gemeente kom praat ik vaak eerst met de beleidsambtenaren en daarna met de wethouder. Maar daarna wil ik zo snel mogelijk met de gemeente en de lokale woningcorporaties samen om tafel. Ik begin dan natuurlijk met de voordelen van vroegsignalering. Uiteraard benoem ik ook hindernissen als privacy en het goed organiseren van de samenwerking. De eerste reactie van woningcorporaties is soms terughoudend, zij vinden dat ze al heel veel doen. Of ze wijzen op een convenant voorkomen huisuitzettingen dat er al is (maar in de praktijk niet goed werkt). Of de resultaten stellen de corporatie niet tevreden omdat zij na een melding vaak saneringsvoorstellen tegen ‘finale kwijting’ krijgen die ze niet aantrekkelijk vinden.

Mijn antwoord is dan altijd dat het belangrijkste doel van Vroegsignalering Schulden het herstel van de regelmatige betalingen is en niet het regelen van de schulden. Dat komt daarna en is een middel maar geen doel op zich. Herstel van de betaalrelatie zien woningcorporaties meestal wel als een aantrekkelijk

perspectief en zo groeit er behoefte aan een vervolgesprek.

### Privacy

Privacy wordt ook vaak als belemmering genoemd, maar daar hebben we een goed antwoord op. In 2017 hebben we de **handreiking vroegsignalering en bescherming persoonsgegevens** uitgebracht. Hierin is door PBLQ zorgvuldig uitgewerkt hoe een vroegsignaleringsstelsel kan werken in overeenstemming met de nieuwe privacyregels (AVG). Heel kort samengevat komt het er op neer dat je, onder voorwaarde dat je de uitwisseling goed organiseert, best met elkaar mag delen DAT er iets aan de hand is (huurachterstand), maar niet tot in detail WAT er aan de hand is. Omgekeerd mag je na een melding best aan de corporatie laten weten DAT je iets gaat ondernemen, maar niet tot in detail WAT je gaat doen om de mensen te helpen.

Als de gemeente en woningcorporaties instemmen met de aanpak Vroegsignalering Schulden maken we strakke afspraken: er komt een melding van twee maanden huurachterstand binnen, binnen veertien dagen is er een eerste contact en binnen achtentwintig dagen afronding van de eerste analyse. Ook over herstel van de regelmatige betaling maken we strakke afspraken. Onze afspraken zijn gedetailleerd en we adviseren dat er in een vroeg stadium een projectleider wordt benoemd die tot taak heeft om alles soepel te laten verlopen. Deze projectleider heeft voortdurend een vinger aan de pols en houdt partijen aan de gemaakte afspraken.

## Minder beschermingsbewind

Voor het welslagen van het project is een goede administratie belangrijk, ten eerste voor de uitvoering, maar ook voor verslaglegging en evaluatie. Als dit in een bestaand gemeentelijk systeem kan is dat prima, maar er zijn ook partijen die deze digitale systemen aanbieden (zie onder). Vroegsignalering wordt geen succes met kladpapiertjes en losse afspraken.

Tot nu toe zijn de gemeenten die met Vroegsignalering Schulden werken allemaal erg tevreden. Die tevredenheid is er vooral omdat er veel eerder contact is met mensen met beginnende betalingsachterstanden. Als mensen daarna toch moeten doorstromen naar de schuldhulpverlening is de situatie een stuk minder ver uit de hand gelopen. Dat betekent minder werk en een grotere kans van slagen voor de schuldhulpverlening. Het aantal ontruimingen wegens huurschulden neemt flink af en daarmee ook het beroep op opvang. Door Vroegsignalering Schulden schuift de cyclus schuldhulpverlening feitelijk een fase naar voren.

Gemeenten klagen over de enorme toename van beschermingsbewind, feitelijk de 'veegploeg' voor ingewikkelde situaties achter de reguliere schuldhulpverlening. Als de reguliere schuldhulpverlening niet effectief genoeg kan zijn dan wordt vaak beschermingsbewind ingeschakeld. Maar dat brengt veel kosten met zich mee. De cyclus naar voren schuiven betekent ook minder kosten voor beschermingsbewind en verhoging van de effectiviteit van de schuldhulpverlening.

## Persoonlijk contact

Ik bepleit altijd een tweetrapsraket: corporaties moeten zelf bij de eerste maand huurachterstand intensief contact met de huurder

zoeken. En intensief contact is niet het schrijven van een brief met **vetgedrukte letters**, het moet echt persoonlijk contact zijn. Als dan blijkt dat er een complexer probleem is kan de verhuurder de huurder doormelden aan het project Vroegsignalering Schulden bij de gemeente. Maar eerst zelf onderzoek doen, dan melden.

Na de melding door de corporatie gaat het strakke schema lopen. In 40% van de gevallen maken huurders geen of onvoldoende gebruik van inkomens verruimende maatregelen zoals huurtoeslag. Het repareren hiervan lost vaak al heel veel op en dat is pure winst. Zeker als daarna helemaal geen schuldsanering meer nodig is.

In Amsterdam dragen de corporaties 30% van de kosten van Vroeg Eropaf, landelijk lukt dit helaas niet altijd. Toch is duidelijk dat verhuurders hier financieel veel voordeel bij hebben en dat erkennen ze vaak ook wel, maar in financieel bijdragen zijn ze nog terughoudend.

Mijn advies aan gemeenten is: begin kleinschalig en lokaal, mét de corporaties, en doe zo ervaring op. Als het fundament stevig is kun je uitbreiden met zorgverzekeraars en energiebedrijven. Alles in één keer leidt tot versnippering die ten koste gaat van de kwaliteit.'

- Artikel: **Vroegsignalering schulden, een lastig pad maar begaanbaar**
- Handreiking: **Vroegsignalering en bescherming van persoonsgegevens**
- Systemen voor Vroegsignalering:  
BKR: **Vindplaats van schulden**  
Inforing: **Vroeg Eropaf - matching**





# 4 De deurwaarder

***Als het niet lukt om een betalingsregeling te treffen, schakelt de verhuurder (meestal) een deurwaarder in. Deze kan mensen dagvaarden (voor de rechter dagen) en na een 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 en alleen zij zijn wettelijk bevoegd om vonnissen uit te voeren. Een incassobureau heeft deze bevoegdheid niet. Zij mogen wel kosten in rekening brengen, maar kunnen geen betaling afdwingen. Iedereen kan een incassobureau beginnen; dit is geen beschermd beroep.***

Een huurovereenkomst is een overeenkomst tussen twee partijen; huurder en verhuurder. Als een van beide partijen de vastgelegde

afspraken 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 (met als gevolg ontruiming) gevorderd worden.

Als de verhuurder een deurwaarder inschakelt, verloopt de procedure – in een notendop – als volgt. De deurwaarder brengt 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 dat 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 aan de rechter een brief sturen met een reactie (verweer): dan hoeft hij/zij

niet op de zitting te komen. Hoewel het niet verplicht is, is het altijd verstandig om naar de zitting te gaan. Als de huurder er niet is, spreekt de rechter een zogeheten verstekvonnis uit. Dat is vrijwel altijd een toekenning van de eis van de verhuurder. Komt de huurder op de aangegeven datum wel op de zitting, dan biedt dat de mogelijkheid tot verweer tegen de eis van de corporatie. Of tot uitleg over de persoonlijke omstandigheden van de huurder en zijn/haar huishouden die het betalen van huur in de weg staan. 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 vanwege de persoonlijke omstandigheden. Dan beveelt hij/zij betaling binnen een bepaalde termijn, maar geeft **geen toestemming** om 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. Een verhuurder kan **altijd** van uitvoering van dit vonnis afzien! De woningcorporatie is opdrachtgever van de deurwaarder en heeft het laatste woord om al dan niet tot ontruiming over te gaan. Lees hier meer over het werk en de bevoegdheden van de deurwaarder:

[www.wetrecht.nl/deurwaarder](http://www.wetrecht.nl/deurwaarder)

Het is niet verplicht dat de huurder in deze procedure wordt bijgestaan door een advocaat, maar het mag wel. Vaak is er meer aan de hand dan alleen huurachterstand en zijn er persoonlijke omstandigheden – zoals financiële, lichamelijke of psychische problemen – die als verzachtende omstandigheden

kunnen meewegen. Voor de huurder zelf is het vaak lastig om in te schatten welke omstandigheden juridisch van belang zijn. Het kan dus slim zijn om juridisch advies in te winnen. Veel advocaten bieden een gratis kennismakingsgesprek. Steeds meer gemeenten hebben een Juridisch Loket, waar juristen op het inloopsprek uur of na afspraak gratis juridisch advies geven: [www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl). Bellen kan ook, maar let op de kosten!

## Kosten procedure

Voor mensen met een minimuminkomen is het mogelijk om pro deo (tegen betaling van een **eigen bijdrage**) juridische bijstand te ontvangen. De eiser (verhuurder) betaalt griffierechten. Dit is voor een corporatie 448 euro als het gaat om een huurachterstand tussen 500 en 12.500 euro. Als de eiser de zaak wint, kan hij de kosten op de gedaagde (huurder) 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 de kosten van de zitting moet betalen.

## Bijzondere bevoegdheden

Deurwaarders hebben nog altijd een negatief imago. Het zouden starre en stugge functionarissen zijn, die zonder mededogen geld en goederen weghalen bij mensen in financiële nood en zonder pardon mensen op straat zetten. Maar een deurwaarder is aan strikte regels en procedures gebonden. Een gerechtsdeurwaarder is verplicht om de zogenaamde ‘ambtshandelingen’ uit te voeren, maar hij of zij kan altijd overleggen met de opdrachtgever, als het volgens hem/haar 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

Per 1 januari 2018 is een aantal regels veranderd die van belang zijn voor mensen met schulden. Wanneer je een klacht tegen een deurwaarder wil indienen bij de kamer voor gerechtsdeurwaarders moet je eerst 50 euro betalen. De kostendelersnorm wordt ingevoerd voor betalingsregelingen en kwijtschelding belastingen en toeslagen. En de overheid mag minder incassokosten in rekening brengen. Zie hier: [nieuwe regels schulden en incassokosten](#)

de opdrachtgever kan dan 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](#).

Een deurwaarder is aan [gedragsregels](#) gebonden. 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 aangepast moet worden heeft de regering in april 2013 besloten. Dit wordt binnenkort ingevoerd. Zie hier: [Bestaansminimum schuldenaar beter beschermd](#)

## Beslagleggingen

Mensen met huurschuld hebben vaak ook betalingsachterstanden bij andere partijen, zoals bij de zorgverzekeraar, belastingdienst, leverancier van gas, water en licht of de telecomprovider. Al die schuldeisers schakelen incassobureaus en/of deurwaarders in, die los van elkaar en ieder voor zich over de schuldenaar buitelen om een vordering te verhalen. Dit brengt veel stress met zich mee: mensen met schulden schrikken vaak van de deurbel en doen niet meer open, uit angst voor wéér een schuldeiser met wie ze toch geen regeling kunnen treffen. Het komt vaak voor dat meerdere schuldeisers tegelijk beslag leggen. De deurwaarder die het eerste beslag heeft gelegd, moet dan zorgen voor een goede verdeling tussen de verschillende schuldeisers. Dit geldt niet voor de Belastingdienst. Zij is een zogeheten preferente schuldeiser en heeft voorrang op andere schuldeisers. De Belastingdienst en andere rijksinstellingen (zoals justitie, UWV en de

*Schulden lopen snel op door incasso- en deurwaarderskosten. Veel incassotrajecten gaan uit van standaardtermijnen en -bedragen. Een huurachterstand moet bijvoorbeeld met minstens 50 euro per maand worden afgelost. Dat is niet altijd haalbaar. Dan gaat het dossier naar de deurwaarder, met nog meer kosten als gevolg. Slimmer is het om te zoeken naar een haalbare afbetalingsregeling. Die bedraagt mogelijk (tijdelijk) minder dan die 50 euro, maar biedt meer kans op een succesvolle afloop. Als andere partijen zoals het wijkteam of een budgetmaatje de huurder ondersteunen, kan dit de incasso-medewerkers van de corporaties voldoende vertrouwen geven om akkoord te gaan met zo'n betalingsregeling op maat.*

sociale dienst) hebben ook bevoegdheden die andere schuldeisers niet hebben: voor hen geldt een 'vereenvoudigd bankbeslag'. Zo hebben zij voor bedragen lager dan 1000 euro geen vonnis nodig om beslag te leggen en kunnen zij per maand maximaal 500 euro van de rekening halen, voor maximaal drie achtereenvolgende maanden.

## Onder de beslagvrije voet

De overheid is zelf een van de grootste veroorzakers van schulden: zij duwt mensen met schulden dieper in de problemen, juist door haar voorkeurspositie en werkwijze. De overheid bestaat uit verschillende diensten, die afzonderlijk van elkaar beslag leggen, zonder coördinatie of regie. Hierdoor kunnen mensen onder de beslagvrije voet duikelen, zonder dat zij daar zelf meteen iets tegen kunnen doen. Zij hebben zelf ook niet altijd zicht op de hoogte van de voor hen geldende beslagvrije voet. Hun financiële situatie wordt erg instabiel. Zij moeten dan rond zien te komen

### **De Koninklijke Beroepsorganisatie van Deurwaarders**

*Gerechtsdeurwaarders zijn verplicht lid van de beroepsorganisatie, de KBvD. De KBvD vindt dat deurwaarders een grotere rol moeten spelen in het voorkomen van problematische schuldsituaties zodat de schuldenaren niet in een uitzichtloze situatie komen, en ook om de schade voor schuldeisers te beperken. Zo pleit zij ervoor dat deurwaarders monopolie krijgen op de invordering. Gerechtsdeurwaarders zouden als enigen moeten zijn belast met invorderingen, dus ook van overheidsvorderingen. Er is een beslagregister, waar deurwaarders kunnen zien of er al beslag wordt gelegd. De KBvD pleit ervoor dat ook de overheid op dit register wordt aangesloten.*

met een wel heel krap budget. In de praktijk betekent dit vaak dat er nieuwe schulden ontstaan en bestaande schulden toenemen. Door de hoge boetes, rente en andere bijkomende kosten komen zij niet aan aflossen toe. Het onderzoeksrapport '**Paritas Passé**' gaat uitgebreid in op de ongelijke incassobevoegdheden van verschillende schuldeisers en de gevolgen ervan voor de schuldenaar.

## Tegenwerking - samenwerking

Schuldeisers, incassobureaus en deurwaarders kunnen samenwerking zoeken met instellingen voor maatschappelijke dienstverlening. Soms ervaren zij, wederzijds, de samenwerking niet als effectief. Er lijkt sprake van tegengestelde belangen: de deurwaarder koerst op ontruiming (uitvoering van het vonnis), de hulpverlening wil dit voorkomen. Een gemeenschappelijk doel lijkt te ontbreken. De cultuurverschillen zijn groot: waar de hulpverlening zich sterk richt op bescherming van betrokkenen is de incassowereld vaak meer van het 'streng optreden'. Dit bemoeilijkt de relatie. In het uiterste geval kan het ertoe 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 van betrokkenen weer op orde komen en dat schulden worden voldaan.

## Pleidooi voor sociale incasso

Helaas maken wij in de praktijk 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 is. Sommigen hebben eerdere slechte ervaringen, anderen laten

zich afschrikken door de formele en in hun beleving dreigende taal waarin de deurwaarders hun brieven opstelt. 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 uitleggen.

### **Preferent of niet?**

*Corporaties zijn geen preferente schuldeiser in juridische zin: zij krijgen geen voorkeursbehandeling. Feitelijk kunnen verhuurders wel preferent zijn: als zij een ontbindings (=ontruimings) vonnis op zak hebben kunnen ze de druk opvoeren door te dreigen dit uit te laten voeren.*

*Als huurders meerdere schuldeisers hebben (en vaak is dat zo) lopen de corporaties een risico als ze besluiten 'het halen' van een vonnis uit te stellen. Als andere schuldeisers namelijk wel naar de rechter gaan en beslag laten leggen, kan een corporatie nóg langer wachten op aflossing. Ze staan dan achteraan in de rij van schuldeisers. Aedes, de brancheorganisatie van corporaties, pleit er voor dat ook juridische preferentie bij corporaties zou moeten komen te liggen, om mensen in ieder geval woonzekerheid te kunnen bieden. Ook wil ze dat het in alle gemeenten mogelijk wordt dat in bepaalde gevallen de huur van de uitkering wordt ingehouden. Tot 2014 konden huurders ervoor kiezen dat de huurtoeslag rechtstreeks naar de verhuurder werd overgemaakt. In een **brief aan de tweede kamer** pleit Aedes voor een herinvoering van deze constructie.*

### **Incasso**

*In 2015 deed de ACM onderzoek naar de handelswijze van incassobureaus. Ze concludeert dat sommige incassobureaus mensen confronteren met onterechte vorderingen. Of ze berekenen onterechte kosten en hun rekeningen zijn onduidelijk. Ook zetten sommige incassobureaus mensen op ontoelaatbare wijze onder druk om te betalen. Vooral mensen met een lage opleiding en/ of laag inkomen worden hierdoor geraakt en financieel gedupeerd. Ze roepen gedupeerden op hun klachten te melden bij ConsuWijzer, zodat de toezichthouders kunnen vaststellen welke problemen als eerste moeten worden aangepakt, en om bezwaar te maken bij het incassobureau. Gedupeerden kunnen natuurlijk ook altijd aangifte doen. Het onderzoek: **oneerlijke praktijken bij incassobureaus**. Zie ook: **[antiincasso.com](http://antiincasso.com)***

Sociaal incasseren zou eigenlijk oude wijn in nieuwe zakken moeten zijn: deurwaarders behoren sociaal incasseerders te zijn. De realiteit is anders. We kennen helaas genoeg verhalen van deurwaarders die oneigenlijk druk uitoefenen (dreigen met beslaglegging als drukmiddel), een te lage beslagvrije voet hanteren of betalingsregelingen afdwingen. Wat dat betreft zijn initiatieven op het gebied van een meer sociale incasso veelbelovend. De ontwikkeling dat woningcorporaties er steeds vaker naar streven de gang naar de deurwaarder te voorkomen past hier ook bij. Hierbij zijn de overeenkomstige belangen van schuldeiser en schuldenaar het vertrekpunt. De sociale incasseerder bemiddelt en trekt geen partij voor de één of tegen de ander. Voorwaarde is dat deze incassomedewerker geen deurwaarder is of onderdeel van een deurwaarderskantoor. Als de incassoprocedure niet succesvol is en de

deurwaarder alsnog wordt ingeschakeld, kan dit tot belangenverstrengeling leiden.

## Schuldhelpverlening is gratis

Alle gemeenten zijn verplicht om hun ingezetenen **schuldhulpverlening** te bieden (**Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening**, WGS). Wie zich bij een organisatie voor schuldhulpverlening aanmeldt moet veel gegevens en papieren aanleveren. De instelling voor schuldhulpverlening 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 schuldhulp is voor de schuldenaar altijd gratis.

Volgens de wet mag schuldhulpverlening niet commercieel aangeboden worden. Toch zijn er commerciële bedrijven die schuldhulp bieden. Zij verdienen hun geld meestal via een slinkse constructie: zij sturen geen rekening voor de schuldhulp, maar wel voor gekoppelde diensten zoals budgetbeheer. Soms rekenen ze ook administratie en dossierkosten. De schuldbemiddeling staat dan in direct verband met de betaalde activiteiten en ook dit mag niet, ook niet als een ander dan de schuldenaar voor de diensten betaalt (b.v. werkgever of familie).

Volgens de **Wet op het consumentenkrediet** (WCK) mogen advocaten, WSNP-bewindvoerders, beschermingsbewindvoerders en deurwaarders schuldbemiddeling tegen betaling uitvoeren (artikel 47 en 48). Zij mogen private schuldbemiddelaars machtigen of mandateren en betalen voor hun werk. Via deze constructie kunnen kleine private schuldhulpverleners samenwerken met bijvoorbeeld

WSNP-bewindvoerders, die tekenen voor de minnelijke regeling. Dan is de minnelijke schuldbemiddeling (als die onverhoopt mislukt) ook een gerechtigd voortraject voor een eventuele WSNP-aanvraag. Als de minnelijke regeling niet volgens deze regels wordt uitgevoerd door een daartoe gerechtigde schuldhulpverlener, wordt de cliënt ook niet tot de WSNP toegelaten en moet de minnelijke regeling opnieuw gedaan worden.

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

## SUN-noodhulp bureaus

Als voorzieningen niet (meer) of pas laat beschikbaar zijn, komen mensen in een noodsituatie. In ruim 100 gemeenten zijn **26 SUN-noodhulpbureaus** (urgente/ bijzondere noden fondsen) actief, fondsen die de nood lenigen van mensen die tussen wal en schip dreigen te vallen. SUN-noodhulpbureaus doneren geld aan mensen die in financiële nood verkeren. Zij werken zonder al te veel bureaucratie - als het moet binnen 24 uur- en staan open voor aanvragen voor oneindig veel uiteenlopende zaken zoals voeding, woninginrichting, een paspoort, aanschaf van medicijnen of een laptop. Professionals kunnen voor cliënten geld aanvragen als de gemeente geen (tijdige) voorzieningen kent. Een SUN-gift kan werken als vangnet of springplank voor betrokkenen en voorkomt op die manier zowel persoonlijke als maatschappelijke

## Steunfonds Roosendaal

*In 2015 werd in Roosendaal een steunfonds opgericht. Met dat fonds kan een deel huurachterstand worden ingelopen. WijZijn, een organisatie voor maatschappelijk welzijn, gaat over de toekenning van aanvragen op dit fonds. Huurders kunnen zelf niet aanvragen. Voorwaarde voor ondersteuning is dat de huurder de cursus ‘Rondkomen met inkomen’ of een (schuld)hulpverleningstraject volgt.*

schade. SUN vindt dat noodhulp niet van toeval afhankelijk mag zijn en streeft om die reden naar een landelijk dekkend netwerk van noodhulpbureaus. SUN-noodhulpbureaus zijn altijd gelijkwaardige publiek-private samenwerkingen tussen gemeenten-donateurs (vermogensfondsen, bedrijfsleven, kerken, serviceclubs, particulier initiatief) en professionals. Kijk voor meer informatie of een SUN-noodhulpbureau in de buurt op: [www.sunnederland.nl](http://www.sunnederland.nl)

Als er geen betalingsregeling getroffen wordt via de deurwaarder, wordt de ontruimingszef nog meer een fuik. De uitzetting komt dichterbij. De volgende fase is het ontruimingsvonnis.

## Tips voor huurders

- Ga altijd in (redelijk) gesprek met de verhuurder en probeer in een vroeg stadium een betalingsregeling te treffen. Leg uw problemen uit en blijf in gesprek.
- Verschijn op de zitting en vertel uw verhaal. De rechter kan rekening houden met persoonlijke omstandigheden.
- Win juridisch advies in. Advocaten bieden vaak een gratis kennismakingsconsult. Huurders met een minimuminkomen kunnen tegen een eigen bijdrage juridische

bijstand krijgen. Het Juridisch Loket geeft gratis advies: [www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl).

- informeer naar wat wel en niet mag bij het **berekenen van incassokosten**.
- Iedereen kan een incassobureau beginnen. Het is geen beschermd beroep. Alleen een deurwaarder heeft bijzondere bevoegdheden om openstaande vorderingen te innen. Zij zijn hierbij aan **regels** gebonden.
- In de wet staat dat schuldhulpverlening gratis moet zijn. Ook aanvullende kosten zoals administratiekosten en dossierkosten zijn verboden. De schuldhulpverlener kan geld verdienen aan aanvullende diensten zoals budgetbeheer, wat wel geld kost.
- Het is wettelijk niet toegestaan het inkomen onder de **beslagvrije voet** te laten komen, meestal 90% van de bijstandsnorm. 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 daardoor het inkomen daalt onder de beslagvrije voet, dan kan dit met terugwerkende kracht worden aangepast.
- Als procedures geen uitkomst bieden of te lang duren kan een noodfonds misschien helpen. Noodfondsen stellen onder voorwaarden geld beschikbaar, als gift of renteloze lening: [www.sunnederland.nl](http://www.sunnederland.nl).

## Lezen:

Veel juridische informatie van Andre Moerman op de website [www.schuldinfo.nl](http://www.schuldinfo.nl)

### Loonbeslag

### De beslagvrije voet

### Wat doet een gerechtsdeurwaarder?

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

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

### Verschil tussen incasso en deurwaarder

## Sociaal Incasseren: nieuw tovermiddel of bewezen medicijn?

Regelmatig ontvang ik uitnodigingen voor bijeenkomsten over 'Sociaal Incasseren'. Ik zie ook fraaie brochures van incasso-organisaties die zich presenteren als dé uitvinders en exclusieve uitvoerders van deze nieuwe aanpak. Dat beweren ze tenminste: dat dit een hele nieuwe vorm van incasseren is. Maar is dat ook zo? Of is dit slimme marketing om een bewezen recept opnieuw te verkopen? Volgens mij het laatste.

Wat zijn de ingrediënten van sociaal incasseren? Geen onnodige kosten maken, niet méér rente en kosten berekenen dan wettelijk toegestaan, rekening houden met de belangen van schuldeisers én schuldenaren, onderscheid maken tussen niet-willers en niet-kunners, het gebruiken van begrijpelijke en oplossingsgerichte communicatie, werken aan goede en constructieve samenwerking met ketenpartners in de (schuld-) hulpverlening. Allemaal heel goed, maar nieuw...? Nieuw is het niet. Precies zo is het incassovak mij aangeleerd toen ik, ruim 28 jaar geleden, als jurist bij deurwaarderskantoor Van der Hoeden/Mulder kwam werken.

Dat sociaal incasseren als nieuw wordt gepresenteerd is vooral slimme marketing. Maar die marketing zou niet werken als er geen incassopartijen zijn die er een heel andere benadering op nahouden. Daarom is het goed dat schuldeisers dit beseffen en dit meewegen bij hun keuze voor een incassobedrijf.

Voor gerechtsdeurwaarders zijn de uitgangspunten van sociaal incasseren al sinds 2001

vastgelegd in hun beroeps- en gedragsregels. Op de naleving hiervan ziet de tuchtrechter toe. Neem art. 2: De gerechtsdeurwaarder is onafhankelijk en onpartijdig; of art. 8: De gerechtsdeurwaarder oefent geen oneigenlijke druk uit; en art. 10: De gerechtsdeurwaarder maakt geen onnodige kosten en ook art. 11: De gerechtsdeurwaarder waakt voor onevenredig hoge kosten. Uiteindelijk is dit allemaal terug te voeren op art. 1 van onze beroeps- en gedragsregels: *De gerechtsdeurwaarder gedraagt zich zoals het een goed gerechtsdeurwaarder betaamt.* Voor mij betekent dit dat een gerechtsdeurwaarder altijd een sociaal incasseerder moet zijn.

### Sociaal incasseren en ontruimen

Dat leidt voor deze handreiking tot een interessante vraag. Sociaal incasseren en ontruimen, gaat dat wel samen? Huurincasso zonder de gedwongen ontruiming als uiterste middel is volgens mij niet mogelijk. Al is het maar omdat gratis huur niet bestaat. De wettelijke definitie zegt dat huur 'een overeenkomst is waarbij de verhuurder een zaak in gebruik verstrekt aan de huurder en waarbij de huurder zich verbindt tot een tegenprestatie'; het betalen van huur.

Als de huurder die tegenprestatie niet verricht, dan moet de verhuurder de huur kunnen beëindigen. Vanwege de druk op de woningmarkt zou je zelfs kunnen zeggen dat een verhuurder die een niet-betalende huurder niet ontruimt misschien wel asociaal is, dan de verhuurder die uiteindelijk wel laat ontruimen. Niet-ontruimen is asociaal richting de



mensen die om woonruimte springen. Maar ook de huurder is niet geholpen met het lang gedogen van wonen zonder huurbetaling. De schuld loopt snel op tot onoplosbare hoogte, terwijl de andere problemen (waarvan in dit soort situatie bijna altijd sprake is) verborgen blijven en niet worden aangepakt.

Sociaal incasseren en ontruimen gaan dus wel samen. Natuurlijk moet zeer zorgvuldig met het ontruimingsmiddel worden omgegaan. Er moet steeds een evenwicht worden gevonden tussen het in de hand houden van de huurschuld en uiteindelijk het aflossen daarvan, het woonbelang van de huurder en maatschappelijke belangen zoals het voorkomen van dak- en thuisloosheid. De hoogte van de huur ten opzichte van het inkomen en de maandelijkse betalingsverplichting stelt bijzondere eisen aan de verhuurder. Deze moet er bovenop zitten om te voorkomen dat de schuld onoplosbaar wordt. Tegelijk moet hij de huurder juist ruimte bieden en meedenken over oplossingen om de woning te kunnen behouden. Juist hier is sociaal incasseren belangrijk!

### Sociaal incasseren: wie betaalt?

Een sociaal incassotraject vraagt maatwerk. Het leveren van maatwerk is arbeidsintensiever en dus kostbaarder dan bulkwerk. Helaas kent de wet op het gebied van incasso en executie geen beloningssysteem waarbij onderscheid wordt gemaakt naar de manier waarop een vordering wordt geïncasseerd. De incassant die 2000 euro ineens incasseert, heeft recht op net zoveel incassokosten als de incassant die instemt met een maandelijkse betalingsregeling die jaren duurt. Een gerechtsdeurwaarder die 100 euro per maand incasseert via **loonbeslag** krijgt circa 190 euro ineens (voor het leggen van het beslag) en nog eens circa 10 euro voor iedere maand dat

hij inhoudingen via het loonbeslag ontvangt. De gerechtsdeurwaarder die de schuldenaar in de gelegenheid stelt om diezelfde 100 euro maandelijks via een betalingsregeling te voldoen ontvangt niets extra. De gerechtsdeurwaarder die een **ontruiming uitvoert** heeft recht op een vergoeding van circa 200 euro. De gerechtsdeurwaarder die alle voorbereidingen voor een ontruiming getroffen heeft (afspraken met politie, gemeente, slotenmaker, verhuizers etc.), maar de huurder toch (nogmaals) de gelegenheid geeft om een betalingsregeling te treffen, ontvangt daarvoor geen enkele vergoeding.

Deze beloningsstructuur stimuleert het sociaal incasseren dus niet. Eerder het tegendeel. Zeker nu de **wettelijk vastgestelde tarieven** blijkens onderzoek onder de gemiddelde kostprijzen liggen en gerechtsdeurwaarders (mede daardoor) moeilijke tijden beleven, zou dit moeten veranderen. Gerechtsdeurwaarders die op sociaal maatschappelijk verantwoorde manier hun taken uitvoeren moeten daarvoor tenminste net zo beloond worden als de gerechtsdeurwaarders die al tot beslaglegging of ontruiming overgaan terwijl nog niet alle regelingsmogelijkheden zijn uitgeput.

Omdat de minister vanwege het armoedebeleid onze tarieven niet weer kostendekkend wil maken, moeten andere financieringsmethoden gezocht worden. Als het enerzijds steeds gebruikelijker wordt dat private schuldeisers financieel bijdragen aan de inspanningen van de publiek gefinancierde schuldhulpverlening, zou het anderzijds redelijk zijn om publiek geld beschikbaar te stellen aan gerechtsdeurwaarders die écht sociaal incasseren. Want bij incasso via regelingen op maat in plaats van via een standaard deurwaardersexploot, heeft ook de samenleving veel baat!



# 5 **Het vonnis**

***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 een huurachterstand van enkele maanden kan de verhuurder de kantonrechter verzoeken de huurovereenkomst te ontbinden. Ook het elke maand te laat betalen van de huur kan tot beëindiging van de overeenkomst leiden.***

De rechter beoordeelt of er sprake is van een huurachterstand en of de hoogte ervan een ontbinding van de huurovereenkomst rechtvaardigt. Deze procedure loopt via de kantonrechter. De partijen - huurder en verhuurder - zijn niet verplicht een advocaat in te schakelen. Het kan wel verstandig zijn om deskundig advies te vragen aan een advocaat of andere

juridische adviseur. Het is aan te raden dat de huurder aanwezig is bij de zitting om verweer te voeren en toe te lichten hoe de betalingsachterstand is ontstaan. Het huurrecht biedt echter weinig ruimte om rekening te houden met persoonlijke omstandigheden. Een huurachterstand van drie maanden of meer is meestal voldoende basis om de huurovereenkomst te ontbinden. Alleen als de kantonrechter vindt dat de verhuurder geen geldige opzeggingsgrond heeft en dat het belang van de huurder zwaarder weegt dan het belang van de verhuurder, zal de rechter de ontbinding afwijzen en de zaak aanhouden of bijvoorbeeld een betaalvonnis uitspreken. De ervaring is dat als de huurder niet aanwezig is op de zitting, de rechter vrijwel altijd tot ontbinding besluit (verstekvonnis). In principe toetst de rechter meer de *rechtmatigheid* van het opzeggen van de huurovereenkomst dan de *rechtvaardigheid* ervan.

## Frontlijn

*Bureau Frontlijn is een organisatie van de gemeente Rotterdam en is opgericht om burgers te helpen bij hun problemen. Op de website [www.frontlijnwerken.nl](http://www.frontlijnwerken.nl) geven ze veel informatie, tips en oefeningen voor het bijhouden van post en administratie en het omgaan met officiële instanties. Een van de tips luidt: probeer de deurwaarder of verhuurder te overtuigen dat een rechtszaak onnodig is. Een van de argumenten hierbij kan zijn dat u hulp heeft gezocht, uw problemen aanpakt en zo mogelijk op korte termijn in de schuldhulpverlening komt. In zo'n situatie zal een rechtszaak met alle bijkomende kosten niet bijdragen aan een oplossing. Als deurwaarder en verhuurder hier niet aan willen meewerken, vraag dan om een schriftelijke bevestiging. Dan kunt u tijdens de rechtszaak laten zien dat u alles heeft gedaan om tot een goede oplossing te komen. Meer tips van **Bureau Frontlijn**.*

## Vonnis

De deurwaarder zal de huurder moeten meedelen dat tot ontruiming van de woning wordt overgegaan. Dit gebeurt met een zogeheten Exploot van Kennisgeving (EvK). 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.

Een vonnis betekent niet altijd een huisuitzetting en hoeft niet per se te worden uitgevoerd. Een vonnis geeft de woningbouwvereniging *het recht* om de huurovereenkomst te ontbin-

den en de woning op een vooraf vastgestelde en aangekondigde datum te ontruimen. Als praktijkregel geldt dat een vonnis binnen één jaar moeten zijn uitgevoerd, anders moet de corporatie opnieuw de gang naar de rechter maken om opnieuw een 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. Als de kantonrechter de huurovereenkomst ontbindt en de ontruiming toekent, stelt hij of zij de datum vast waarop de woning door de huurder moet zijn verlaten. Heeft de huurder de woning op die datum niet verlaten en ontruimd, dan mag de verhuurder de in de woning aanwezige spullen door een deurwaarder laten weghalen.

Als de situatie van de huurder ná 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*'

Uit recent **onderzoek** blijkt dat in zo'n eenderde van de vonnissen de vordering van de verhuurder wordt afgewezen. De rechters beargumenteerden dit door te verwijzen naar de geringe ernst van de achterstand, de enorme (disproportionele) gevolgen van een uitzetting en de door de huurder beloofde beterschap. Of de ontstane achterstand al dan niet de schuld van de huurder is - in meer juridische termen of de tekortkoming de huurder valt aan te rekenen - is in het oordeel van de rechter niet relevant. Juridisch gezien doet de schuldvraag er niet zo toe.

De vereniging van woningcorporaties Aedes meldt dat de rechter in 2017 13.500 ontruimingsvonnissen heeft uitgesproken, waarvan er 3.700 daadwerkelijk tot een uitzetting hebben geleid (27%). Het aantal vonnissen neemt weliswaar af (in 2016 waren het er nog 18.500), het percentage dat wordt uitgevoerd, lijkt redelijk constant (rond een kwart). Het grootste deel van de vonnissen (als het gaat om huurachterstand) wordt dus niet ten uitvoer gebracht. Vonnissen die betrekking hebben op illegale bewoning of wietteelt worden vrijwel altijd wel uitgevoerd.

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. Houd er rekening mee dat het treffen van een regeling of betaling van de hele vordering niet perse betekent dat de verhuurder niet zal ontruimen. Dat moet altijd heel duidelijk worden afgesproken; vraag er dus naar!

### **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 om het vonnis daadwerkelijk ten uitvoer te brengen. Dat scheelt 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

### **Woonbepalingsgesprek**

*Het Doetinchemse Site Woondiensten biedt huurders na een ontruimingsvonnis een zogeheten woonbepalingsgesprek. Hierbij zijn naast de huurder en de incassomedewerker van Site ook de deurwaarder en een buurtcoach of iemand van het sociaal team aanwezig. Zij maken afspraken over het aanvaarden van hulp en het betalen van de lopende huur en achterstand. Het huurcontract is ontbonden en de huurder kan weer een nieuw contract afsluiten wanneer de afspraken zijn nagekomen.*

de verhuurder hiermee instemt), of gebruik maken van een 'tweede kans beleid'.

### **Kanttekeningen bij een tweede kans**

Hoewel tweede kans projecten succesvol blijken, is een aantal opmerkingen te plaatsen bij dit soort projecten. Allereerst zijn ze 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 geboden, zijn er meerdere partijen betrokken. Zij moeten hun aanpak op elkaar afstemmen en dat is ingewikkelder naarmate er meer partijen in het spel zijn. Een 'tweede kans-beleid' is altijd aan strenge voorwaarden gebonden, waardoor niet iedere huurder in aanmerking komt. Dit betekent dat er mensen buiten de boot vallen. Protocollen 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 voor wie ook overlast speelt, vallen buiten het convenant. Huurders van corporaties die niet zijn aangesloten bij het convenant doen 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 voorbij schiet en als een star uitsluitingsinstrument werkt. Wij pleiten voor losser geformuleerde samenwerkingsrelaties waarin professionals flexibeler kunnen opereren en meer speelruimte krijgen voor het vinden van oplossingen.

## Impasse

Op dit punt in de ontruimingsfuik staat de relatie tussen verhuurder en huurder corporatie 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. 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 moet de impasse doorbroken worden.

## Moratorium

Een zogeheten **moratorium** (tijdelijk verbod op huisuitzetting) kan helpen als het schuldhulpverleners niet lukt om regelingen te treffen. Als een ontruiming dreigt kan bij de rechtbank een verzoek tot moratorium worden ingediend. Als het moratorium wordt toegewezen betekent dit dat een huurovereenkomst niet mag worden ontbonden, 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 worden nagekomen, zo moet de lopende huur worden betaald. Het verzoek tot een moratorium kan alleen worden ingediend in combinatie met een formeel verzoekschrift WSNP. Zie ook: **Een adempauze om uit de schuldenpiraal te komen.**

Vooraf in gemeenten waar in principe goede afspraken bestaan om huisuitzettingen wegens huurschulden te voorkomen zijn verhuurders en deurwaarders niet blij met het inzetten van het juridische middel moratorium. Als dit (te) vaak gebeurt kan het ook in andere situaties de samenwerkingsrelatie bemoeilijken. In gemeenten waar vaak om een moratorium wordt verzocht, schort vaak iets in de samenwerking rond preventie.

Als de rechter het vonnis heeft uitgesproken en de woningbouwcorporatie dit wil uitvoeren, komt de daadwerkelijke ontruiming snel dichterbij. De huurder raakt steeds dieper in

de fuik gevangen. Het volgende hoofdstuk bespreekt de ontruiming.

### Samengevat:

- In de praktijk zorgt een ontruimingsvonnis 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 ontruimen.
- Een vonnis hoeft niet per se te worden uitgevoerd.
- Als een vonnis niet binnen één jaar is uitgevoerd, moet de corporatie opnieuw een vonnis 'halen'.
- '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.
- De huurder kan er ook voor kiezen zelf de woning te verlaten, leeg en schoon achter te laten en de sleutel bij de corporatie af te geven.
- Meerdere woningcorporaties bieden een tweede of laatste kans beleid 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 in aanmerking komt.
- Een laatste kans beleid kan alleen maar slagen wanneer betrokken partijen – en met name de woningbouwvereniging – vertrouwen in een goede afloop hebben.

- Als een huurder aanspraak maakt op de WSNP regeling (**wet schuldsanering natuurlijke personen**) en hiervoor een verzoekschrift is ingediend, kan ook een verzoek tot moratorium ingediend worden.
- Een moratorium betekent dat de huurovereenkomst niet mag worden ontbonden, de levering van gas, water en elektra niet mag worden beëindigd en/of de zorgverzekering niet mag worden opgezegd of ontbonden.

### Verder lezen:

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

[www.rechtspraak.nl/Uw-Situatie/Huren](http://www.rechtspraak.nl/Uw-Situatie/Huren)

## Praktijk: Ellen en Ron

**Met hun tweede kind op komst, wordt het tweekamerappartement van Ellen (nu 28) en Ron (nu 31) te klein. Ze grijpen de kans aan om te verhuizen naar een grotere, maar ook duurdere huurwoning. Een paar maanden na de verhuizing verliest Ron zijn baan. Ellen zit in de ziektewet, vanwege angstklachten.**

'Het was een probleem voor mij om op alle afspraken te komen en we hebben de papieren voor de bijstandsaanvraag niet op tijd kunnen aanleveren. Ik durfde geen auto te rijden'. Het duurt een tijd voor de aanvullende uitkering wordt toegekend. In de tussenliggende maanden leeft het gezin van haar krappe inkomen. Bovenop al bestaande achterstanden, ontstaan steeds meer schulden: huur, gas, water, licht en verzekeringen. De woningbouwvereniging heeft twee keer een brief gestuurd vanwege de huurachterstand. Ellen probeert meteen een regeling te treffen. Dat kan niet, vanwege een betalingsregeling die ze aan het begin van het jaar al had getroffen. En het beleid van de verhuurder is dat er maar één keer per jaar een regeling wordt toegestaan. De situatie wordt nog nijpender, wanneer Ron een keer niet op een gesprek bij de gemeente komt. Hun uitkering wordt gekort.

In oktober staat de deurwaarder voor de deur. Hij overhandigt een brief: er is een flinke huurachterstand en het gevolg kan zijn dat het huurcontract, via de rechter, wordt ontbonden. Ellen krijgt het enorm benauwd: 'dan sta ik op straat en hebben mijn kinderen geen onderdak!'. Ze zegt dezelfde dag nog de huur op. In een vlaag van paniek, weet ze achteraf: 'het was een overtrokken reactie'. Het gezin trekt noodgedwongen bij haar ouders in. De paniekaanvallen worden steeds erger en ook de geldproblemen worden groter. Via de gemeente start Ellen een reïntegratietraject. Ze stopt na een paar maanden omdat het haar te zwaar is.

Inmiddels gaat het wat beter: het gezin zit in de schuldhulpverlening, Ron heeft een baan en Ellen is weer onder behandeling bij een psycholoog. Die besteedt geen aandacht aan haar geldzorgen. De psycholoog vraagt er niet naar en Ellen heeft het er niet over. Terwijl vooral de geldzorgen haar zoveel stress opleveren.

De kinderen (nu drie en twee jaar oud) hebben gelukkig niet veel van alle ellende meegekregen. Ze zijn nog klein en vinden het erg leuk bij opa en oma. Die overwegen echter te verhuizen naar een kleiner, onderhoudsvrij huis. Ellen en Ron weten niet waar ze dan naartoe moeten. Ze hebben een te korte inschrijfduur bij de enige woningbouwvereniging in hun regio, waar ze ook nog een achterstand hebben openstaan. Ze krijgen geen urgentie. Waar moeten ze heen? Worden ze nu echt dakloos?



# 6 De ontruiming

**Het ontruimingsvonnis (eigenlijk ontbindingsvonnis) 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 deze betekening door de deurwaarder mag plaatsvinden. De huurder heeft dan ook de mogelijkheid om vrijwillig aan de uitspraak te voldoen en de woning leeg op te leveren.**

Op de dag van de ontruiming stonden we voor de deur: politie, deurwaarder, verhuizers, slotenmaker en ik als sociaal beheerder van de woningbouwcorporatie. De woning was volledig ingericht. De bewoonster was die ochtend vroeg weggegaan. Haar inwonende dochter was thuis. Die wist nergens van, ze schrok zich rot. We zijn meteen gaan kijken of we nog iets konden regelen. Uiteindelijk hebben ze een dag uitstel gekregen. En ze heeft geld bij elkaar gesprokkeld waarmee ze het grootste deel van de achterstand kon betalen. De ontruiming is afgeblazen. Maar ik heb ze wel meteen aangemeld bij het wijkteam! Op deze manier probeer je toch iets, al is het op het laatste moment.

**Sociaal beheerder woningbouwcorporatie**



## De daadwerkelijke ontruiming

Bij een woningontruiming komt de woning weer ter beschikking van de corporatie. 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. De huurder loopt het risico dat spullen worden gestolen of schade ondervinden (bijvoorbeeld bij slecht weer). Als de huurder de inboedel niet zelf opruimt, doen de gemeente of schuldeiser dit. Goederen die van waarde zijn, moeten worden opgeslagen, behalve wanneer de huurder er actief afstand van heeft gedaan. De vuistregel is dat de verhuurder zorg moet dragen voor een zorgvuldige ontruiming, maar als er desondanks toch schade is, komt die voor rekening van de huurder. 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 in ieder geval verplicht de uit te zetten bewoner 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 worden voorkomen door betaling – in sommige gevallen is de corporatie ook dan niet meer bereid van ontruiming af te zien. Maak dan ook heldere afspraken over de voorwaarden waaronder een ontruiming kan worden afgewend. Het is dus niet zo dat door het betalen van de vordering, ook niet als dit in één keer en volledig gebeurt, een ontruiming vanzelf wordt voorkomen. Het is daarom verstandig om dit

(schriftelijk!!) als voorwaarde te stellen voordat de volledige achterstand wordt voldaan.

Er is voor de deurwaarder geen financiële prikkel om op het laatste moment in te stemmen met een betalingsvoorstel. Voor een gedwongen ontruiming brengt de gerechtsdeurwaarder een tarief van 209,56 euro in rekening. Als de deurwaarder besluit de ontruiming - op het laatste moment - te staken, dus nadat alle voorbereidingen zijn getroffen, bedraagt de vergoeding 104,78 euro. De deurwaarder heeft er geen baat bij om de ontruiming te staken, het betekent dat het werk dat hij gedaan heeft in de voorbereiding ervan, niet wordt vergoed. Dit is een onlogisch, enigszins pervers, systeem.

Zie hier voor een overzicht van de kosten van de **ambtshandelingen van deurwaarders**.

## Noorderzonnetjes

De deurwaarderskosten van een ontruiming worden verhaald op de huurder, slotenmaker, verhuizers, opslag et cetera. Vaak besluiten huurders dan ook om de ontruiming niet af te wachten, maar zelf al te vertrekken. Dit scheelt in de kosten. Als een huurder op het laatste moment zelf (na inlevering van de sleutel of met de noorderzon, bestemming onbekend) vertrekt, wordt dit gek genoeg vaak niet gezien (geteld) als een huissuitzetting. In 2017 waren dit naar schatting 1.600 huishoudens. Het totaal aantal mensen dat onder druk van een ontruimingsvonnis de woning verlaat ligt dus flink hoger dan de officiële ontruimingscijfers.

## 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. Studenten, oudere alleenstaande mannen, verslaafden, psychisch verwarden, 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. De praktijk leert dat alleenstaande mannen van middelbare leeftijd het grootste risico lopen om ontruimd te worden. Dit is ook de groep die het meest vaak een beroep doet op de maatschappelijke opvang. Volgens de cijfers van Aedes bestaat 84% van de ontruimde huishoudens (wegens huurschuld, overlast, illegale bewoning of weed) uit alleenstaanden, 5 % uit koppels en 10% uit gezinnen. De grootste groep uitgezette huishoudens huurde een woning in het prijssegment 629 - 711 euro (66%). In dit segment zijn er 1,3 uitzettingen per 1000 woningen. De maximale huur waarbij iemand (ouder dan 23 jaar) huurtoeslag kan ontvangen ligt op 710,68 euro. Verhoudingsgewijs vinden de meeste uitzettingen plaats in het prijssegment boven de 711 euro, dus boven die maximale huurgrens: 5%, en dat is omgerekend 2,9 uitzettingen per 1000 woningen. De groep die geen recht heeft op huurtoeslag komt verhoudingsgewijs het vaakst in de financiële problemen, concludeert Aedes dan ook in de **corporatiemonitor** Huisuitzettingen en Huurachterstanden.

## Praktijkkennis

Er is veel praktijkkennis voorhanden: professionals hebben vaak een schat aan ervaringskennis over huurders in kwetsbare omstandigheden, over succesvolle handelwijzen en effectieve interventies. Er is op kleine

### **Deurwaarders en bankbeslag**

*Ook deurwaarders kunnen eraan bijdragen dat mensen met schulden niet nog dieper in de financiële problemen komen. Zo bepleit de beroepsvereniging dat een gerechtsdeurwaarder vóór het leggen van beslag het banktegoed kan inzien. Wanneer de tegoeden niet boven de beslagvrije voet uitkomen, is beslaglegging niet gerechtvaardigd. Nu geldt de beslagvrije voet niet bij beslag op bankrekening. De Belastingdienst, CJIB, DUO, LBIO, SVB, UWV hebben **met elkaar afgesproken** de beslagvrije voet bij bankbeslag 'informeel' te respecteren. De KBvG heeft een rol gespeeld bij de totstandkoming van de nieuwe wet Vereenvoudiging beslagvrije voet, die het mogelijk moet maken de beslagvrije voet eenvoudiger en snel te kunnen berekenen.*

schaal onderzoek gedaan naar de effecten van interventies. Laten we dergelijk onderzoek zeker uitvoeren, maar niet afwachten: we weten genoeg om nu al onze werkwijzen en aanpakken aan te scherpen zodat er steeds minder mensen helemaal tot in het achterste gedeelte van de ontruimingsfuik komen. Wat er gebeurt nadat iemand zijn woning is kwijtgeraakt, is het onderwerp van het volgende hoofdstuk.

## Ne bis in idem of Zero tolerance?

*Naast huurschulden zijn er nog andere redenen waarom mensen uit hun huis kunnen worden gezet. De belangrijkste hiervan zijn wietkweek/drugs, onrechtmatige verhuur via AIRB&B, illegale onderverhuur en overlast. Gemeenten en woningcorporaties doen veel moeite om grip op deze zaken te krijgen, maar vergeten hierbij geregeld om goed naar de context van de situatie te kijken. En een onafhankelijke rechter, die wel alle omstandigheden meeweegt, komt er ook al niet aan te pas.*

### Wietkweek

Zo gebeurt het regelmatig dat mensen er uit pure financiële nood mee instemmen dat in een kamer in hun woning wiet wordt gekweekt. De snelle opbrengst is aanlokkelijk en de grote financiële druk waaronder zij staan, maakt het goed afwegen van voor en tegen moeilijk. Terwijl degenen die voortdurend op zoek zijn naar ruimten voor het kweken van wiet juist heel bedreven zijn in het manipuleren van mensen in precare financiële omstandigheden. Dan kan het dus gebeuren dat je als alleenstaande moeder met drie minderjarige kinderen opeens op straat staat omdat je na veel aandringen van een neef akkoord bent gegaan met het kweken van wiet op je zolder. De politie krijgt een tip en doet een inval terwijl de eerste oogst nog moet komen. De **bestraffingen** die dan volgen liegen er niet om: huisuitzetting, uitkering opgeschort en terugvordering van een aantal maanden, een fikse naheffing van de belastingdienst die becijfert dat er al tenminste vier oogsten moeten zijn geweest en hierover inkom-

stenbelasting navordert, een strafrechtelijke vervolging en als klap op de vuurpijl meldt ook jeugdzorg zich.

### Straf

Hoewel in het strafrecht in het **Ne bis in idem** beginsel stevig is vastgelegd dat iemand voor hetzelfde feit niet meerdere keren bestraft mag worden, gebeurt dat in deze situaties wel. Formeel is er weliswaar geen sprake van meerdere keren straf, omdat het om verschillende rechtsgebieden gaat, maar de dader beleeft dit natuurlijk heel anders. Die maakt niet het formeel juridische onderscheid tussen de rechtsgebieden civiel recht (de huisuitzetting), bestuursrecht (stopzetten en terugvordering uitkering en naheffing belasting) en strafrecht (wietkweek is verboden) en zal het geheel van maatregelen als een hele grote straf ervaren. Na de inval en de ontruiming ligt het leven van de huurder en zijn/haar gezinsleden volslagen overhoop.

Het gekke is dat we ons in dit soort situaties helemaal niet afvragen hoe het verder moet met de huurders en hun gezinsleden. Die staan op straat en dat is in de ogen van velen 'hun verdiende loon'. 'Hadden ze maar niet zo stom moeten zijn!' Maar dan staan we niet stil bij de vraag hoe mensen weer uit dit dal komen. Hoe zij, na het betalen van de naheffingen, boetes en terugvorderingen hun leven weer enigszins op poten kunnen krijgen. Terwijl het doel van het strafrecht in ieder geval nog steeds is dat mensen na het ondergaan van hun straf weer fatsoenlijk kunnen terugkeren in de samenleving. Voor mensen in de hierboven beschreven situatie is dit niet of

nauwelijks meer mogelijk en daarom kunnen we best stellen dat naast het principe dat voor hetzelfde feit niet vaker bestraft mag worden hier ook het **proportionaliteitsbeginsel** met voeten getreden wordt. Dit betekent dat een straf in redelijke verhouding moet staan tot het gepleegde misdrijf. De sociaal-maatschappelijke uitsluiting van de dader en zijn/haar gezinsleden door eerdergenoemde maatregelen staat niet meer 'in verhouding' tot het gepleegde misdrijf.

## Burgemeester

Nu leven we in een tijd waarin bestuurders samen met corporaties en soms rechters zoeken naar manieren om uitwassen de kop in te drukken. 'Wij gaan voor zero tolerance' is de stelling al snel, in de hoop dat burgers hierdoor afzien van illegale praktijken. Van de straffen en maatregelen moet een afschrikwekkende werking uitgaan. Eén van de hierdoor geïnspireerde maatregelen is dat burgemeesters steeds vaker 'drugspanden' sluiten. In de praktijk betekent dit dat een gezin waarvan de zestienjarige puberzoon een zakje XTC pillen op zijn kamer heeft liggen na een politie-inval de toegang tot hun woning wordt ontzegt. Op grond van zijn bevoegdheden in de sfeer van openbare orde kan de burgemeester dit doen, maar een onafhankelijke rechter die de omstandigheden zorgvuldig afweegt, komt er niet aan te pas. Uit een recent onderzoek van De Groene naar het fenomeen '**meld misdaad anoniem**' blijkt dat burgemeesters regelmatig door de rechter worden teruggefloten omdat het sluiten van panden niet rechtmatig werd geacht. Maar ja, achteraf, dan is het kwaad dus al geschied. Onderhuur of te vaak via AIRB&B verhuren kan ook leiden tot het ontbinden van de huurovereenkomst en dus tot huisuitzetting. Nu is dit, net als wietkweek en overlast, niet

te rechtvaardigen en dat willen wij zeker niet doen. Wel pleiten we er voor dat de omstandigheden waaronder mensen tot dit soort gedragingen komen zorgvuldig meegewogen worden voordat maatregelen worden opgelegd. Het kan best zo zijn dat iemand die chronisch overlast veroorzaakt geen adequate hulp of ondersteuning krijgt bij de psychische ziekte waaraan hij/zij leidt. Dan schiet dus de samenleving tekort omdat er geen adequate hulpverlening voorhanden is. Het is niet eerlijk om mensen gedragingen te verwijten waar zij feitelijk niets aan kunnen doen. Zou deze persoon onder invloed van de ziekte een misdrijf plegen dan wordt al snel TBS opgelegd, formeel geen straf maar een maatregel die wordt opgelegd als een gedraging iemand niet kan worden verweten. Dus: je hebt het wel gedaan, maar door je psychische toestand kunnen we het je niet verwijten en leggen we geen straf op.

De wetenschap dat het moderne '**precariaat**', de mensen in preciaire financiële omstandigheden, soms overgaat tot illegale acties in de hoop zo iets aan de nijpende financiële omstandigheden te verbeteren, en dat hij dit vaak doet onder invloed van schaarstestress zou de houding van Zero tolerance moeten nuanceren. We kunnen het mensen die sociaal-maatschappelijk kopje onder dreigen te gaan niet altijd volledig verwijten dat zij zich soms oneigenlijk vastklampen om de toegang te voorkomen. Als we daar bij optellen dat mensen na een huisuitzetting nooit in het 'niets' oplossen, maar vooral in de hulpverlening belanden en dat deze enorme inspanningen moet verrichten om hen weer fatsoenlijk onder dak te helpen, dan is huisuitzetting ook in deze situaties meestal een maatregel die meer schade aanricht dan we als samenleving kunnen dragen en verantwoorden.

# 7

## Na de ontruiming

***Uitgezet en dan? Onderdak zoeken: sommigen vinden dat (tijdelijk) bij vrienden of familie, anderen huren een nieuwe woning bij een particuliere verhuurder. Anderen vinden - al dan niet illegaal - een onderkomen op een camping of bungalowpark. Na een huisuitzetting vallen gezinnen vaak uiteen: moeder en kinderen kunnen bijvoorbeeld tijdelijk bij familie terecht of komen in de vrouwenopvang, vader zoekt onderdak bij een vriend.***

Een deel van de uitgezette huurders vindt geen andere huisvesting en komt uiteindelijk op straat terecht. Het verlies van een woning - en een thuis - heeft grote financiële - en sociale - 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. Zo bekeken lost een huisuitzetting wegens schulden zonder aandacht voor snelle herhuisvesting helemaal niets op.

### **Belang van nazorg**

Het is niet eenvoudig om na een uitzetting nieuwe woonruimte te vinden. Woningcorporaties vragen doorgaans een positieve 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 spelen 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 bieden aan uitgezette huurders. Dit is altijd gebonden aan strikte voorwaarden, zoals bij Haarlemse woningcorporaties: **‘alleen als u uw leven flink betert, maakt u nog één keer kans op een andere woning’**

## Huis uit, thuis kwijt, de straat op

Huisuitzetting is een belangrijke route naar dak- en thuisloosheid, dat weten we. Hoe vaak het gebeurt dat mensen na een huisuitzetting daadwerkelijk op straat terecht komen, is grotendeels onbekend. We weten wel dat dit lot vaker mannen treft dan vrouwen, en we **weten** ook dat het aantal daklozen door de economische crisis, sinds 2009 sterk is toegenomen. In 2013 waren het er 17.000, becijferde het **CBS**. In 2016 hadden 31.000 mensen geen vaste woon- of verblijfplaats, sliepen in de opvang, op straat, in openbare gebouwen of bij familie. Dit is een stijging van bijna 75%. Volgens de **Federatie Opvang** is dit een onderschatting. Niet alle daklozen staan ingeschreven bij de Basisregistratie Personen (BRP) en het is lastig om iedereen mee te tellen die bij familie of elders tijdelijk toevlucht zoekt. Volgens het CBS verblijft ruim 40% van de geregistreerde daklozen in **Amsterdam, Rotterdam, Den Haag of Utrecht**. Deze **stijging** heeft zeker te maken met ontwikkelingen op de woningmarkt. Woonlasten zijn gestegen, terwijl mensen met een minimumloon of uitkering nauwelijks meer te besteden kregen. Steeds meer mensen zonder psychiatrische problematiek of verslaving belanden op straat, de zogenoemde ‘economische daklozen’. Dit zijn mensen, vaak mannen, die na verlies van een baan in een preciaire financiële situatie belanden en/of na een scheiding op zoek moeten naar andere woonruimte. Door het gebrek aan betaalbare woningen kunnen

zij niet goedkoper gaan wonen. Ze raken zo dieper in de financiële problemen, met als mogelijk gevolg het verlies van woonruimte. Een aantal van hen verblijft bij vrienden of familie, maar wanneer dit netwerk beperkt is of uitgeput raakt, is de stap naar de straat snel gezet. Andere redenen die voor de toename van het aantal daklozen worden genoemd zijn: het gebrek aan schuldhulp, de effecten van de kostendelersnorm en bezuinigingen op de geestelijke gezondheidszorg.

## Maatschappelijke opvang

Steeds meer mensen doen een beroep op de maatschappelijke opvang. Het aantal mensen dat aanklopt bij het Leger des Heils groeit: hun opvang zit vol. Tegelijkertijd is de doorstroom beperkt. Zaten in 2013 mensen gemiddeld zo’n drie maanden in een opvang bij het Leger des Heils, in 2017 is dit gestegen naar acht maanden. Wie in aanmerking wil komen voor gemeentelijke opvangvoorzieningen voor dak- en thuislozen moet het liefst meerdere problemen hebben. Daklozen die als **zelfredzaam** worden beschouwd, kunnen maar op weinig plekken terecht. Zij worden geacht zichzelf te redden. Gemeenten richten de toegang tot opvang steeds selectiever in, waarbij ze drempels opwerpen die in strijd zijn met mensenrechtenverdragen, blijkt uit **onderzoek** van **Investico**, **Nieuwsuur** en **De Groene** (uit 2016). De Raad van Europa stelt dat iedereen recht heeft op een basale vorm van onderdak. Daklozenopvang is een wettelijk recht. Dat is geregeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Opvang moet in elk geval bereikbaar zijn voor daklozen die niet op eigen kracht onderdak kunnen vinden. Ook mag het criterium ‘regiobinding’ (opvang in de gemeente of omgeving waar iemand vandaan komt) niet meer worden toegepast. In de praktijk gebeurt dit vaak nog wel.

Het niet hebben van een vast adres kan ook gevolgen hebben voor het **recht op een uitkering** en de **toegang tot schuldhulp**. Het hebben van een postadres vereenvoudigt het ontvangen van uitkering en toeslagen. 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 houden. 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.

### **Maatschappelijke opvang is duur**

Maatschappelijke opvang is niet goedkoop. De directe kosten kunnen – afhankelijk van de geboden ondersteuning en de verblijfsduur - oplopen tot tienduizenden euro's per persoon per jaar. De maatschappelijke kosten van dakloosheid beperken zich echter niet alleen tot opvang. Daklozen maken vaak gebruik van zorg (bijvoorbeeld verslaafdenzorg of psychiatrische zorg) en komen vaak in aanraking met politie en justitie. Deze zichtbare en onzichtbare maatschappelijke kosten van een uitzetting kunnen enorm oplopen.

*De **Maatschappelijke Prijslijst** geeft een indicatie van de kosten van maatschappelijke en professionele interventies. Zo kost een dag in de maatschappelijke opvang zonder verdere zorg zo'n tachtig euro. Dit betekent dat bij een verblijf van zes maanden de kosten al zijn opgelopen tot bijna vijftienduizend euro. De kosten van begeleid wonen na woninguitzetting bedragen zo'n vijftigduizend euro.*

*Maatschappelijke opvang De Binnenvest neemt een casus van een gescheiden moeder met twee kinderen als uitgangspunt voor een schatting van wat het kost als we geen prioriteit geven aan huisvesting. De moeder brengt na scheiding de huur niet meer op en neemt haar toevlucht tot een niet verwarmde woonboot. Ze heeft hiermee onderdak, dus ze krijgt geen urgentieverklaring. Ze heeft te weinig inschrijfduur om op korte termijn in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning. Ze heeft werk, er zijn geen schulden en er spelen (nog) geen andere problemen. Maar de stress en onzekerheid van haar situatie gaan het gezin parten spelen. De (financiële) gevolgschade kan heel goed bestaan uit kosten die gepaard gaan met behandeling en mogelijke uithuisplaatsing van de kinderen en kosten na baanverlies, in het minst gunstige geval een uitkering voor langere tijd. Als er geen oplossing komt is het niet ondenkbaar dat ze alsnog een beroep moet doen op de maatschappelijke opvang. Alleen al de kosten hiervan kunnen oplopen tot ruim een ton. Hoeveel het uiteindelijk kan kosten? **Kijk of lees** verder op de site van de Monitor, met een uitgebreid **dossier** over huurdersproblemen.*

### **Huisvesting als grondrecht**

Het is niet eenvoudig om een plek in de maatschappelijke opvang te bemachtigen, maar het is ook niet makkelijk om er weer uit te komen. Er is een groot gebrek aan betaalbare en snel beschikbare woonruimte. En er is een gebrek aan woningen met begeleiding. Het woningtekort loopt **naar verwachting** nog op tot 2020. Dit belemmert de doorstroom. Deze situatie was in 2017 voor de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), **Aedes** en het Leger des Heils de aanleiding om te starten met het

programma **'Weer thuis'** om mensen sneller te laten doorstromen. De eerste lessen uit dit programma zijn inmiddels **gepubliceerd**. Enkele daarvan: er is grote vraag naar (kleine) betaalbare woningen en naar meer variatie in woningen (zoals groepswoningen). Ook moet de 'vinger aan de pols' na uitstroom beter georganiseerd worden, waarbij schuldhulpverlening meer aandacht verdient.

Het recht op huisvesting is als grondrecht vastgelegd in de Nederlandse Grondwet, artikel 22. Het gaat niet alleen om een dak boven iemands hoofd, maar om wonen in veiligheid en waardigheid. Dakloosheid is een signaal dat er iets schort aan de naleving van het recht op huisvesting, **oordeelt** het College voor de Rechten van de Mens. Het College noemt als een belangrijke oorzaak van het toenemend aantal daklozen het tekort aan geschikte en betaalbare woningen. Mensen moeten vaak lang op een huurwoning wachten. Ook in de vrije huursector is een tekort aan betaalbare woningen. Dit treft vooral mensen in de lagere middeninkomensgroep. De vraag naar woningen met een huur tot duizend euro is veel groter dan het aanbod. Hierdoor stukt de uitstroom uit de opvang. Het betekent ook dat mensen na een inkomensdaling niet makkelijk kunnen verhuizen naar een goedkopere woning. Ze zitten klem, met alle financiële gevolgen van dien. Naast de woningnood, is ook de betaalbaarheid van wonen een probleem. De gemiddelde huur in de sociale huursector is opgelopen tot 525 euro per maand in 2016. Meer dan eenderde van de Nederlanders is bezorgd om zijn of haar financiële situatie, onderzocht de **Volksbank** in 2018. Zo'n vierenveertig procent van de huurders maakt zich zorgen om geldzaken. Bijna twintig procent van de huurders heeft moeite elke maand de huur en de meest basale kosten voor levensonderhoud

te betalen. Het is lastig om uit deze situatie te komen - het wankele financieel evenwicht blijkt voor veel huishoudens structureel (Zie: de Rapportage van het College Mensenrechten in Nederland, **'Armoede, sociale uitsluiting en mensenrechten'** 2016).

## **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 veel malen groter dan de totale schuld van het ont-rimde huishouden. Hulp- en dienstverlening zijn duur en juist daar wordt op bezuinigd. Maar ook de maatschappelijke onthechting waarmee mensen na een huisuitzetting te maken krijgen is binnen sociale netwerken als families nauwelijks meer op te lossen. Als er 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 grote maatschappelijke consequenties. De Federatie Opvang bepleit al lang: **wonen is de beste remedie tegen dakloosheid**. Huisvesting bieden is goedkoper dan opvang bieden. Huisuitzettingen vanwege schulden lossen niets op, maar kosten veel: aan opvang, herhuisvesting, crisisopvang, gevolgschade. Wie zijn (t)huis tóch kwijtraakt en geen andere woonruimte heeft, moet een alternatief geboden worden voor een leven op straat. Ook mensen die vanwege schulden hun woonruimte zijn verloren, hebben recht op een plek, op een thuis. Wonen is een mensenrecht.



# Doelgroepen van woningcorporaties

***Van oudsher is het de taak van woningcorporaties om mensen met lage inkomens goede huisvesting te bieden. Veel woningcorporaties zijn zelfs ooit door of vanuit deze doelgroepen zelf opgericht: de woningbouwverenigingen. Midden jaren tachtig sloeg het marktdenken toe en werden de verenigingen radicaal omgevormd tot private ondernemingen – met een (deels) publieke taak. De directe invloed van de huurders werd afgebouwd.***

Woningcorporaties werden ook gedwongen om grote delen van hun bezit op de vrije markt te verkopen. Het aantal beschikbare woningen voor mensen met lage inkomens nam hierdoor flink af. Tegelijkertijd is het voor corporaties heel erg moeilijk om mensen die in principe een te hoog inkomen hebben voor sociale huisvesting (de scheefwoners) te dwingen om een andere woning te zoeken. Hier komt nog bij dat de laatste tien, vijftien jaar erg weinig sociale huisvesting is bijgebouwd. Resultaat hiervan is dat er veel te weinig betaalbare huisvesting beschikbaar is en dat de wel beschikbare huisvesting vaak geconcentreerd is in de wat 'slechter' bekend staande wijken en buurten.

## Ondersteuning

Woningcorporaties merken dat zij steeds meer te maken krijgen met huurders met serieuze sociale, maatschappelijke en/of financiële problemen. Oudere huurders zonder pensioen, mensen met gezondheidsproblemen, statushouders, jonge alleenstaanden, grote gezinnen met lage inkomens en huishoudens met een plotselinge inkomens-terugval (zzp'ers, recent gescheiden mensen

en mensen die hun baan verloren). Verder huisvesten woningcorporaties ook veel mensen uit zogeheten 'bijzondere doelgroepen'. Dit zijn vaak mensen die extra ondersteuning nodig hebben met het verkrijgen en behouden van een woning, zoals na een verblijf in detentie, de maatschappelijke opvang, de GGZ of na begeleid wonen. Corporaties hebben ook vaker te maken met mensen die verward zijn, door bijvoorbeeld dementie, psychische problemen, chronische stress of verslaving.

## Bijzondere doelgroepen

Ook de landelijke vereniging van woningcorporaties, **Aedes**, meldt dat corporaties steeds meer huurders hebben die kampen met eenzaamheid, dementie, psychische problemen, verwaarlozing en/of verslaving. Corporaties huisvesten statushouders, die kwetsbaar zijn omdat zij relatief vaak in financiële problemen komen. Ze huisvesten mensen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang, voormalig dak-of thuislozen. En steeds vaker ook mensen met een verstandelijke beperking of psychische problemen, die langer zelfstandig (blijven) wonen.

Woningcorporaties maken ook vaak mee dat huurders lange tijd ernstige overlast ervaren van burens die verward zijn. Het voorkomen van huursuitzettingen - wegens huurachterstand of overlast - bij mensen met verward gedrag en zorgmijders verdient extra aandacht. Escalaties komen bij deze groepen vaker voor, omdat zij niet altijd goed weten om te gaan met de complexe en geformaliseerde samenleving. Vaak is de opvatting dan dat zij niet mee *willen* werken. Het is maar de

vraag of zij in alle gevallen wel mee *kunnen* werken. De gevolgen van een huisuitzetting zijn ingrijpend en het is voor deze groep nog moeilijker om weer een zelfstandig bestaan op te bouwen. Het huisvesten van deze mensen maakte altijd al deel uit van de opdracht aan corporaties, maar het accent verschuift nu meer en meer naar het ook gehuisvest houden van deze doelgroepen.

## Er is meer nodig

Het valt voor woningcorporaties, die zich steeds meer als bedrijven zijn gaan gedragen, niet mee om met al deze groepen huurders goede relaties te onderhouden. En het is heel moeilijk om ervoor te zorgen dat de relaties tussen deze huurders onderling goed zijn en goed blijven. Mensen wonen vaak dicht op elkaar en hebben dus ook veel sneller last van elkaar dan in buurten met vooral vrijstaande woningen.

De toegenomen complexiteit van de samenleving en van problemen onder huurders vraagt een specifieke aanpak – in ieder geval een goede samenwerking van corporaties met gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen en huurdersorganisaties, zodat de bewoners voldoende gezien en begeleid worden.

Medewerkers van woningcorporaties werken in de haarvaten van de wijk. Deze medewerkers zouden een veel grotere rol kunnen spelen in de vroegsignalering en vroege aanpak van problemen van hun huurders, bepleit Aedes in hun *Position Paper* ten behoeve van het **rondetafelgesprek met de Tweede Kamer** (februari 2018). Hiervoor zou wel de woningwet moeten worden aangepast. Nu mogen corporaties alleen diensten verlenen, die in rechtstreeks verband staan met wonen en niet concurreren met marktpartijen. Terwijl

*Signaleren is inderdaad het ‘pakkie an’ van de corporatie, omdat we zowat de enige partij zijn die zó in de vezels van de wijk acteert. Het oppakken ervan houdt al heel erg snel op, omdat we niet veel meer mogen. Des te meer een reden voor een nauwere samenwerking met de wijkteams of andere partijen. We hebben elkaar iets te bieden dat de ander niet heeft: wij zien heel veel en de wijkteams hebben veel oplossingen. Maar die zien weer minder, ze komen de wijk niet in.*  
**Gebiedscoördinator grote randstedelijke woningcorporatie.**

een veel nauwere samenwerking, misschien zelfs wel fusie, met welzijn- en/of zorginstellingen ervoor zou kunnen zorgen dat huurders een beter totaalpakket krijgen.

Hier ligt een mooie opdracht voor gemeenten, corporaties en welzijnsinstellingen om na te denken over veel nauwere samenwerkingsverbanden. Niet alleen vastgelegd in convenanten, contracten of andere afspraken op papier, maar in daadwerkelijk geïntegreerde effectieve samenwerkingsverbanden of zelfs gefuseerde organisaties. De vanwege het doorgeschoten marktdenken opgelegde kunstmatige scheiding tussen wonen, welzijn en zorg heeft zijn langste tijd gehad.

A photograph of a lighthouse on a rocky island in the sea. The lighthouse is white with a green top section and a green lantern room. The sea is dark and the sky is overcast. The lighthouse is situated on a small, rocky island with some sparse vegetation.

# 8 Horizonverkenning: hoe verder?

*Voorkomen van dakloosheid was begin jaren negentig van de vorige eeuw het belangrijkste motief om ons -ongevraagd en actief- te gaan bemoeien met mensen die wegens huurschuld ontruimd dreigden te worden. Werkend in de Amsterdamse dak- en thuislozenzorg zagen we van heel dichtbij wat er na een ontruiming volgt en wat dakloosheid feitelijk betekent. Verlies van sociale netwerken, zelfvertrouwen en maatschappelijke aansluiting. Veel mensen hebben na een huisuitzetting jarenlang hulp of zorg nodig om er weer een beetje bovenop te komen. De sociale, maatschappelijke en financiële schade die een ontruiming aanricht is vele malen groter dan de kosten en inspanningen die nodig zijn om huisuitzettingen te voorkomen.*

Aan deze feiten is in de afgelopen dertig jaar weinig veranderd. Hoewel het in Amsterdams ontwikkelde Vroeg Eropaf model in steeds meer gemeenten wordt nagevolgd en het aantal huisuitzettingen mede hierdoor landelijk serieus afneemt, worden nog steeds mensen uit hun huis gezet. Huisuitzetting als ‘maatregel’ voor het niet (tijdig) betalen van de huur is nog altijd vanzelfsprekend. Terwijl toch ook steeds duidelijker wordt dat we de samenleving zo complex hebben ingericht dat grote groepen mensen niet of nauwelijks deel kunnen nemen (zie b.v. het WRR rapport **Weten is nog geen doen**). Opgeteld bij het inzicht dat **schaarste** zorgt tot een tunnelvisie die de vaardigheden om doordacht toekomstgericht te handelen ernstig beperkt, leidt dit tot de conclusie dat het actief voorkomen van huisuitzettingen noodzakelijk is.

## Geschiedenis

Nog even terug in de tijd, maar nu naar begin deze eeuw. Toen leefden er in de grote steden veel dak- en thuislozen op straat. Vaak ook nog vervuild en/of in de war. Als samenleving hadden we hier zoveel last van (of mededogen mee, dat laten we in het midden) dat een omvangrijk programma werd ingericht met als doel om al deze mensen van straat te halen en te huisvesten. Dit programma, het **Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang**, was mede een initiatief van de toenmalige minister van financiën Zalm. Het plan is behoorlijk succesvol geweest, veel mensen zijn in sociale pensions ondergebracht of weer zelfstandig gehuisvest. Helaas komt een deel van deze mensen nu weer in beeld onder de noemer **'personen met verward gedrag'**, een vraagstuk waarmee onder anderen gemeenten en woningcorporaties nogal worstelen.

Uit deze korte geschiedschrijving kunnen we opmaken dat het huisvesten of het gehuisvest houden van mensen vaak niet voldoende is om te komen tot volwaardige deelname aan de samenleving. Als we echt oprecht willen dat onze samenleving een **participatiemaatschappij** is dan vraagt dit serieuze inspanningen. Het is een verantwoordelijkheid van de rijksoverheid, gemeenten, sociaal werk en woningcorporaties gezamenlijk om aan het zinloze 'rondpompen' van mensen door hulpverleningsland een einde te maken. Deze inspanningen leiden zeker tot een afname van materiële en immateriële kosten, maar een belangrijker resultaat is dat mensen die zich nu nog vaak uitgesloten of gedoogd voelen zich meer 'thuis' zullen gaan voelen. Simpel maar doeltreffend; wie zich thuis voelt in de samenleving draagt als vanzelf ook meer zorg voor zijn huis.

## Sociale structuren

Bij het voorkomen van huisuitzettingen wegens financiële problemen onderscheiden we drie 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 moeten maken. De sociale structuren waar deze mensen deel van uitmaakten vallen vaak uit elkaar. Kinderen kunnen niet meer naar hun eigen school en raken contacten met vrienden en vriendinnen kwijt. De ontruiming zelf is een traumatische ervaring. Soms grijpt jeugdzorg gedwongen in. Alle houvast verdwijnt. Dak- en thuisloosheid is een serieus maatschappelijk probleem. De materiële en sociale inspanningen die geleverd moeten worden voor het weer huisvesten van mensen die dakloos zijn geworden zijn enorm. Deze kosten staan in geen verhouding tot de kosten die we moeten maken om mensen in hun woning en woonomgeving te houden. Goed georganiseerde, geregisseerde en uitgevoerde preventie betaalt zichzelf dubbel en dwars terug.

Huisuitzetting, om welke reden dan ook, is vanwege de grote sociale en maatschappelijke schade vrijwel altijd onaanvaardbaar. De uitzonderingen waarbij dit niet zo is zijn op de vingers van een hand te tellen. Denk aan mensen die -bewust- chronisch overlast ver-

oorzaken en hierop niet aanspreekbaar zijn. Of aan mensen die zo verward zijn dat ze, ook met stevige zorg en hulpverlening, niet tot meer sociaal gedrag te bewegen zijn. Maar het aantal mensen dat niet benaderbaar is of die zich niet op hun redelijkheid laten aanspreken is erg klein.

## Beeldvorming

De meeste verhuurders (en banken) zijn in principe 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 de in dit boekje al eerder genoemde complexiteit in wet- en regelgeving. Vaak is de wet- en regelgeving op verschillende terreinen zelfs in strijd met elkaar. Dit maakt effectief samenwerken erg moeilijk en soms onmogelijk.

Hoewel veel verhuurders zich graag sociaal willen (blijven) profileren staat ook de negatieve beeldvorming in de weg. Sociale verhuurders zijn politiek en maatschappelijk nogal onder vuur komen liggen. Een belangrijke oorzaak hiervan is de manier waarop sommige bestuurders van corporaties zich 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 nog steeds argwanend bekeken.

Een ander probleem is dat de positie van verhuurders als schuldeiser relatief zwak is. Ten opzichte van andere schuldeisers, vooral over-

heid en aan de overheid gerelateerde instellingen, staan zij achter in de rij. 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 vaak 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 door de preferente positie van eerdergenoemde schuldeisers vaak niet erg kansrijk. Eerder 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.

## Stop huisuitzettingen?

Vanwege de grote schade pleit het **Instituut voor Publieke Waarden** in een column voor het **afschaffen van huisuitzettingen**. In 2004 was de huidige regeringspartij **Christen Unie** ook al voor een verbod en in 2014 stelde de **SP kamervragen** over een verbod op huisuitzettingen van gezinnen met kinderen. We vinden dit goede ideeën, maar is zo'n verbod wel uitvoerbaar? Wat moet er dan gebeuren? Een simpel verbod op huisuitzettingen is wenselijk, maar niet haalbaar. Het zou niet eerlijk zijn om de prijs van zo'n verbod alleen bij de woningcorporaties neer te leggen. Als een huurder zodanig in de (financiële) problemen raakt dat ontbinding van de huurovereenkomst gevorderd zou kunnen worden dan mag een verhuurder natuurlijk niet blijven zitten met een ex-huurder die niet uitgezet kan worden. Een oplossingsrichting is dat bij een toegewezen vordering tot ontbinding van een

huurovereenkomst in de sociale huursector de huurovereenkomst direct overgaat in handen van de gemeente. Waardoor de gemeente dus formeel verantwoordelijk wordt voor de huurbetaling en hier ook op aangesproken kan worden. Sinds gemeenten verantwoordelijk zijn voor meer dan de helft van het hele sociale domein gaat het gehuisvest houden van mensen als vanzelf ook tot de verantwoordelijkheid van gemeenten horen. Wat ons betreft zou het vroegtijdig signaleren van bedreigende schulden en/of het voorkomen van huisuitzettingen wegens schulden direct als wettelijke taak moeten worden opgenomen in de **Wet op de Gemeentelijke Schuld-hulpverlening** (WGS).

Op het eerste gezicht is dit een gedachte waaraan heel veel haken en ogen kleven en waarover velen zullen zeggen dat 'mensen toch ook hun eigen verantwoordelijkheden hebben'. Daar is weinig op af te dingen, maar toch. Als je uitreket wat de totale kosten zijn van een huisuitzetting en wat de kosten zijn van het overnemen van de huur en het financiële beheer door de gemeente kom je al snel tot de conclusie dat gemeenten door een verbod op huisuitzettingen juist heel veel geld zullen besparen.

Belangrijke voorwaarde is wel dat het systeem Vroegsignalering Schulden goed werkt. Dit betekent dat bij een paar maanden huurachterstand een huurder al bij de gemeente gemeld wordt en dus in beeld komt. Dit is ook het moment waarop de gemeente zich, vanuit haar zorgplicht, ongevraagd met deze mensen moet gaan bemoeien. Niet alleen om de betrokkenen een hoop ellende te besparen, maar ook om het beroep op de gemeentelijke middelen tot een minimum te beperken.

## Sleutelpositie

Verhuurders bevinden zich, met betrekking tot mensen met problematische huurschulden, in een unieke sleutelpositie. Dit biedt goede kansen om zich (nog meer) te profileren als maatschappelijk verantwoord ondernemer. Door 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 hypotheeken is om direct na het ontstaan van achterstand persoonlijk contact te zoeken met de betalingsplichtige. Bij voorkeur door een telefoontje of een huisbezoek, niet alleen met een herinneringsbrief. Uiteraard is een schriftelijke herinnering best geoorloofd, maar als er twee verzonden 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! 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 het er op lijkt dat deze directe persoonlijke benadering niet het gewenste effect heeft of als de schuldenaar laat blijken geen overzicht over de financiën meer te hebben kan de verhuurder of financier een vorm van ondersteuning aanbieden. Niet door te verwijzen naar hulpverlening of schuldhulpverlening maar door het aanbieden van een aantal

uren daadwerkelijke 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 kunnen komen. Dit zal niet voor alle mensen met betalingsachterstanden gelden, maar als dit bij driekwart wel zo is, is er veel winst behaald. Deze meer sociale benadering van incasso scheelt veel kosten, ook voor de schuldenaren.

Als lichte advisering door een budgetcoach niet tot resultaat leidt kan een iets zwaardere en minder vrijblijvende vorm van ondersteuning aangeboden worden. De achterstallige kan voor de keuze gesteld worden: of budgetondersteuning of een juridische procedure. Veel mensen zullen voor de budgetcoach kiezen. Voordeel voor de schuldeiser is dat deze figuur 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. Bij de formele schuldhulpverlening is dit steeds meer het geval en wordt er niet altijd tijdig en/of effectief aan de schuldeiser gerapporteerd.

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 een keer nodig, daarna kan de communicatie via e-mail of telefoon. Maar als er plotseling loonbeslag wordt gelegd door een andere partij 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.

Een minder vrijblijvende samenwerking tussen gemeenten en verhuurders is ook een optie. In de meeste situaties beslissen verhuurders zelf of zij huurders in financiële problemen bij de gemeente melden. Als hierover sluitende afspraken worden gemaakt voorkomt dit crisissen en irritaties over en weer. Gemeenten en corporaties kunnen bijvoorbeeld met elkaar afspreken dat alle huurders met twee maanden achterstand bij de maatschappelijke dienstverlening (of sociale wijkteams) gemeld worden en dat er dan altijd direct iemand gaat kijken. In principe 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. Dit kan uitgevoerd worden door maatschappelijk dienstverleners (zoals nu het geval is), maar ook door sociaal incasseerders. Totdat blijkt dat er sprake is van meer complexe sociaal-maatschappelijke problematiek. 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. Stabilisatie van schulden neemt toe.

### **Veelbelovend voorbeeld**

*Een mooi voorbeeld van effectieve preventie vinden we in Utrecht. Daar experimenteert de gemeente met het voorschieten van de huur en andere vaste lasten met behulp van de 'blockchain' technologie. De gemeente schiet de vaste lasten voor en maakt sluitende afspraken over terugbetaling.*

Een verdergaande vorm van stabilisatie kan sociaal-maatschappelijke curatele zijn. Mensen die keer op keer in financiële problemen komen kunnen voor de keuze gesteld worden. Ontruiming of maatschappelijke curatele, een soort gedwongen beschermingsbewind. Beschermingsbewind is in principe weliswaar vrijwillig en kan opgezegd worden, maar op het moment dat verhuurder en gemeente dit als voorwaarde stellen voor het blijven wonen is de kans erg klein dat mensen daadwerkelijk opzeggen.

### **Verbied huisuitzettingen!**

Goed functioneren van de methode Vroegsignalering Schulden betekent dat het nog maar zelden tot ontbinding van de huurovereenkomst zal komen. Mocht dit onverhoopt toch gebeuren dan kan dit aanleiding zijn voor het instellen van de maatschappelijke curatele, een begrip dat wij in de eerste uitgave van deze handreiking al introduceerden. Maatschappelijke curatele betekent dat de gemeente vanuit haar zorgplicht t.a.v. ingezetenen het volledige beheer over de financiën overneemt. Het aanvaarden hiervan kan een voorwaarde zijn die de gemeente aan de huurder stelt voor het blijven wonen. Zodra de huurder het beheer weer zelf aan kan wordt de maatschappelijke curatele opgeheven en kan de verantwoordelijkheid weer -stapsgewijs- worden overgedragen aan de huurder(s).

Vanwege de zorgvuldige en onafhankelijke afweging lijkt het ons raadzaam om het opleggen van maatschappelijke curatele aan de rechter over te laten. Mogelijk is er zelfs een goede combinatie te maken; als de verhuurder bij de rechter een verzoek tot ontbinding van de huurovereenkomst indient kan deze de betrokken huurder namens de gemeente maatschappelijke curatele aanbieden. Waarmee de uitzetting wordt voorkomen en de huurovereenkomst vanzelf overgaat naar de gemeente.

De mensen die dit overkomt zullen deze vorm van curatele niet als prettig ervaren. Je krijgt leefgeld om boodschappen van te doen en de rest wordt volledig voor je geregeld; je hebt nauwelijks zeggenschap meer om eigen beslissingen te nemen. Door het goed laten functioneren van Vroegsignalering Schulden kunnen de aantallen mensen die in deze regeling maatschappelijke curatele belanden tot een absoluut minimum beperkt worden. Maar, als alternatief voor de straat, de dak- en thuislozenzorg en vormen van maatschappelijke onthechting (en daarmee gepaard gaande dure zorg) is het een oplossing die het verdient om nader uitgewerkt te worden.

Er zijn veel praktische en pragmatische manieren te bedenken om het aantal huisuitzettingen wegens schulden nog verder terug te dringen. Er zijn bijna net zoveel motieven om dit te doen. Ons uitgangspunt is dat wonen een basisbehoefte en fundamenteel mensenrecht is. Een huis en een thuis zijn geen luxe, maar eerste levensbehoeften. Daarom moeten huisuitzettingen wegens schulden verboden worden.

Meer argumenten voor een verbod op huisuitzettingen: **Wat Nederland van de VS kan leren**



# Wat kan Kinderhulp betekenen voor kinderen in armoede?

*In Nederland groeien bijna vierhonderd-duizend kinderen op in arme gezinnen. Voor deze kinderen zijn veel dingen niet zo vanzelfsprekend als voor veel van hun leeftijdgenoten. Kinderhulp kan een rol van betekenis spelen als het gaat om het bieden van tegenwicht aan de gevolgen van armoede voor kinderen.*

Dit doet Kinderhulp door het bieden van praktische en kindgerichte ondersteuning. Hiermee verlichten we de stress die ouders en kinderen ervaren als er geen geld is voor een fiets om mee naar school te gaan, of als er nooit geld is voor een dagje uit, laat staan om op vakantie te gaan. Of als de kinderen niet mee kunnen op schoolreisje, geen lid kunnen zijn van een sportclub, hun zwemdiploma niet kunnen halen. Soms ontbreekt zelfs een behoorlijk bed om in te slapen. Kinderhulp maakt deze zaken voor kinderen wél mogelijk.

Om meedoen van kinderen mogelijk te maken en om sociale uitsluiting te voorkomen werkt Kinderhulp nauw samen met **Leergeld**, maar ook met **Jeugdfonds Sport en Cultuur**. Samen streven deze organisaties ernaar om zoveel mogelijk kinderen te bereiken met een zo breed mogelijk voorzieningen pakket. In principe is deze hulp aanvullend op wat gemeenten kinderen bieden. Voor meer informatie zie ook: [www.samenvoorallekinderen.nl](http://www.samenvoorallekinderen.nl).

## Hoe werkt dat, een aanvraag doen voor een kind?

Maatschappelijke organisaties en gemeentelijke teams die zich direct inzetten voor kinderen en jongeren in armoede, kunnen bij Kinderhulp aanvragen doen voor voorzieningen voor kinderen. In contact met de kinderen en jongeren hebben de werkers een goed zicht op de financiële en sociale problemen en noden waarmee de kinderen en gezinnen te maken hebben.

Kinderhulp heeft een online aanvragensysteem. Een contactpersoon van een maatschappelijke organisatie meldt zich aan als intermediair via de website <https://kinderhulp.nl/aanvraag/> of via [aanvragen@kinderhulp.nl](mailto:aanvragen@kinderhulp.nl). De medewerker die betrokken is bij het betreffende kind schrijft een motivatiebrief waarin de sociale en financiële situatie van het gezin wordt beschreven. Eens in de drie weken worden alle aanvragen beoordeeld en krijgt de aanvrager uitsluitsel over de toekenning. Het toegekende bedrag gaat rechtstreeks naar de leverancier van de voorziening, zodat het geld altijd op de goede plek terecht komt.



# Eropaf!

Meldpunt Voorkomen Huisuitzettingen:  
[www.huisuitzettingen.nl](http://www.huisuitzettingen.nl)

Het digitale meldpunt [www.huisuitzettingen.nl](http://www.huisuitzettingen.nl) van de stichting Eropaf! is ontstaan uit het Amsterdamse 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. Werken vanuit de leefwereld met als doel 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.

Stichting Eropaf! wil een versnelling van de kennisuitwisseling tussen theorie en praktijk tot stand brengen. Wij dragen bij aan de vernieuwing in het sociale domein. Dat doen we met de voeten in de spreekwoordelijke modder. Met ons meldpunt voorkomen huisuitzettingen en de congressen en inspiratiebijeenkomsten die we organiseren. Bij de coöperatie Eropaf & Co U.A. werken ervaringswerkers en zelfstandige professionals met elkaar samen aan het uitvoeren, ontwikkelen, onderzoeken en publiceren van vernieuwingen in het sociaal domein. Zie: [www.eropaf.nl](http://www.eropaf.nl)

Van meer recente datum is Stichting Eropaf! Ondersteuning. Onze Financieel Zelfbeheerders en Beschermingsbewindvoerders zetten

zich in voor mensen met geldproblemen. Zij ondersteunen hen op weg naar financieel zelfbeheer. Zie: [www.eropafondersteuning.nl](http://www.eropafondersteuning.nl)  
De uitvoering van het landelijk meldpunt Voorkomen Huisuitzettingen is in handen van de coöperatie Eropaf! & Co. Bewoners, professionals en andere betrokkenen kunnen een dreigende uitzetting 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 direct 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.

Bij Eropaf! kunt u ook terecht voor onderzoek, journalistieke publicaties, dagvoorzitterschap, workshops, meedenken over complexe sociale vraagstukken, inspiratiebijeenkomsten, organisatie van congressen, advies, gastlessen etc. Wij helpen met denken buiten de gebruikelijke kaders en onderzoeken van innovatieve perspectieven.

Wij Twitteren, beheren Linked-in groepen, onderhouden websites, organiseren netwerken en bijeenkomsten, hebben perscontacten en publiceren zelf. Er is ook een [Eropaf-YouTube kanaal](#).

Twitter: [@huisuitzetting](#) en [@eropaf](#)

LinkedIn: [Huisuitzetting; informatie en uitwisseling](#) en [Eropaf!](#)

Meer informatie: [www.eropaf.nl](http://www.eropaf.nl) en [www.huisuitzettingen.nl](http://www.huisuitzettingen.nl)

## Colofon

Fotografie: Tiva Pam

Teksten: Catelijne Akkermans, Marc Räkens, m.m.v. Joke Jansen

Ontwerp: Gerard van Vliet

Drukwerk: Paperware

Uitgave: Stichting Eropaf - 2018

Met dank aan Fonds Kinderhulp

**www.eropaf.nl**

Mail: **info@eropaf.nl**

## Bestellen

De papieren versie van deze handreiking is te bestellen via **info@eropaf.nl**

Kosten: 1 euro per exemplaar plus verzendkosten.

De digitale versie is gratis en mag -onder voorwaarden- gebruikt worden.



Dit werk is gelicenseerd onder een Creative Commons Naamsvermelding-NietCommercieel 4.0 Internationaal licentie. Bezoek <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/> om een kopie te zien van de licentie of stuur een brief naar Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.



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 hernieuwde uitgave van de Handreiking Voorkomen Huisuitzettingen biedt actuele inzichten over preventie en interventie bij dreigende ontruimingens wegen schulden.