



HET LAATSTE KANSBELEID

Woningcorporatie Pré Wonen

LISA VAN ZUILEN
HOGE SCHOOL LEIDEN
SOCIAAL JURIDISCHE DIENSTVERLENING
S1047893

BEGELEIDER:
PETRA JONGENELEN
TEAMMANAGER BEWONERSZAKEN

ONDERZOEKSDOCENT A.J.B.A. IN'T GROEN
TEAMCOÖRDINATOR SOCIAAL JURIDISCHE DIENSTVERLENING

22 MEI 2015

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoek 'Het laatste kansbeleid'. Pré Wonen, een woningcorporatie in de regio Haarlem, is de opdrachtgever. Het laatste kansbeleid is kort geleden bij Pré Wonen ingevoerd. Dit beleid is bedoeld om huisuitzettingen te voorkomen. Daarnaast is dit beleid gericht om geld te besparen in het belang van Pré Wonen, maar ook voor de huurder en mogelijk andere betrokken instanties.

Het laatste kansbeleid is kort geleden geïntroduceerd, maar nu al wordt opgemerkt dat de medewerkers van Pré Wonen graag meer wil weten van het laatste kansbeleid en een werkproces voor het uitvoeren van het beleid.

Dit product is mede mogelijk gemaakt door de heer A.J.B.A. In 't Groen, onderzoeksbegeleider, en mevrouw P. Jongenelen teammanager Bewonerszaken van Pré Wonen. Zij hebben ondersteuning geboden aan dit onderzoek. Ik wil hen beide bedanken voor de tijd en energie die zij hierin hebben gestoken.

Inhoudsopgave

Afkortingen / begrippenlijst	5
Samenvatting	6
Hoofdstuk 1: Aanleiding en doelstelling van het onderzoek	
§ 1.1. Aanleiding onderzoek	7
§ 1.1.1 Probleemanalyse	7
§ 1.1.2 Gewenste situatie	9
§ 1.1.3 Probleem afbakening	9
§ 1.2. Doelstelling	9
§ 1.2.1 Praktische relevantie	10
§ 1.2.2 Theoretische relevantie	10
§ 1.2. Probleemstelling	11
§ 1.3. Onderzoeksvragen	11
Hoofdstuk 2: Methoden van onderzoek	13
§ 2.1. Literatuuronderzoek	13
§ 2.2 Jurisprudentieonderzoek	13
§ 2.3. Interview	13
§ 2.3.1. Vragenlijst	14
§ 2.3.2. Topiclijst	14
§ 2.4. Validiteit & betrouwbaarheid	14
§ 2.5. Analyse van de gegevens	15
Hoofdstuk 3: Huurrecht/proces	16
§ 3.1. Huurovereenkomst	16
§ 3.2. Incassoprocedure	16
§ 3.3. Begeleiding bij schulden	17
§3.3.1 Budgetbeheer	17
§3.3.2 Bewindvoering	17
§3.3.3 Moratorium	18
§3.3.4 Afgifte WSNP-verklaring	18
§ 3.4. Overlastprocedure	18
§ 3.5. Ontbinding huurovereenkomst met ontruiming van het gehuurde	19
§ 3.6. Afspraken tussen Pré Wonen en de gemeenten	21
Hoofdstuk 4: Rechtspraak m.b.t. het laatste kansbeleid	22
§ 4.1. Bij een laatste kans blijft art. 6:265 BW uitgangspunt	22
§ 4.2. Zorgverleningsovereenkomst als gemengde overeenkomst	23
§ 4.3. Laatste kanswoning 'Een gewaarschuwd mens telt voor twee'	24
§ 4.4. Het aanbieden van een laatste kans is een gunst	25
§ 4.5. Overeenkomstvormen	26
§ 4.5.1 Duur overeenkomst	26
§ 4.5.2 Nieuwe stilzwijgende huurovereenkomst	26
§ 4.6. Nieuwe ontwikkeling; gedragsaanwijzing	27
§ 4.7. Conclusie	27
Hoofdstuk 5: Beleid en uitvoering rondom het laatste kansbeleid	28
§ 5.1. Incasso- en overlastbeleid van Pré Wonen	28
§ 5.2. Beleid en praktische uitvoering laatste kansbeleid Pré Wonen	29
§ 5.3. Beleid huurincasso en overlast van andere corporaties	32

§ 5.3.1 Mozaïek Wonen	32
§ 5.3.2 Woonstichting Laarenbeek	33
§ 5.3.3 Ymere	34
§ 5.3.4 GroenWest	35
§ 5.3.5 Conclusie	35
§ 5.4. Beleid en praktische uitvoering laatste kansbeleid andere corporaties	37
§ 5.4.1 Laatste kansbeleid Mozaïek Wonen	37
§ 5.4.2 Laatste kansbeleid Woonstichting Laarenbeek	39
§ 5.4.3 Laatste kansbeleid Ymere	40
§ 5.4.4 Laatste kansbeleid Groenwest	41
§5.4.5 Conclusie	41
Hoofdstuk 6: Conclusie	44
§ 6.1. Vergelijking onderzoeksvragen 1 en 3	44
§ 6.1.1 Verschillen in grote en aantal ontruiming van de corporaties	44
§ 6.1.2 Overeenkomsten en verschillen in de incassoprocedures	45
§ 6.1.3 Overeenkomsten en verschillen in de overlastprocedures	45
§ 6.2. Vergelijking onderzoeksvragen 2 en 4	45
§ 6.2.1 De betekenis van een laatste kans	45
§ 6.2.2 Beoordeling laatste kansbeleid	46
§ 6.2.3 Samenwerking met andere partijen	46
§6.3 Samenvattende conclusie	47
Hoofdstuk 7: Aanbeveling en verbeterpunten	48
Werkbeschrijving het laatste kansbeleid van Pré Wonen	49
Literatuurlijst	54
Bijlagen	
• Bijlage 1: Laatste kansovereenkomst	
• Bijlage 2: Werkbeschrijving het laatste kansbeleid 2014	
• Bijlage 3: Topiclijst (uitvoerders van het laatste kansbeleid)	
• Bijlage 4: Topiclijst (jurist)	
• Bijlage 5: Interviews	
○ Bijlage 5.1: Pré Wonen, P. Terriër, consulent Bewonerszaken.	
○ Bijlage 5.2: Pré Wonen, A. Dijkstra, consulent Bewonerszaken.	
○ Bijlage 5.3: Pré Wonen, N. Lambillion, medewerker Bewonerszaken.	
○ Bijlage 5.4: Pré Wonen, P. Huis in 't Veld, medewerker Bewonerszaken.	
○ Bijlage 5.5: Pré Wonen, J. Vogel, medewerker Bewonerszaken.	
○ Bijlage 5.6: Mozaïek Wonen, J. Slager	
○ Bijlage 5.7: Woonstichting Laarenbeek, M. van Eerd	
○ Bijlage 5.8: Ymere, A. Meijer	
○ Bijlage 5.9: GroenWest, D. Laarhoven en R. Hamer	
○ Bijlage 5.10: Jurist, G. Scholten	

Afkortingenlijst

BBSH : *Besluit Beheer Sociale Huursector*

BW : *Burgerlijk Wetboek*

GDW : *Gerechtsdeurwaarderwet*

Jo. : *Juncto*

Rv : *Rechtsvordering*

Begrippenlijst ¹

Buitengerechtelijke kosten; *Kosten die een persoon maakt om zijn vordering te kunnen innen zonder dat er een rechter aan te pas komt.*

Conclusie van antwoord; *is het processtuk waarmee de gedaagde in een civiele procedure reageert op de dagvaarding.*

Conclusie van dupliek; *Het antwoord van de gedaagde op de conclusie van repliek.*

Conclusie van repliek; *Het antwoord van de eiser op de conclusie van antwoord van gedaagde.*

Deurwaarder; *Ambtenaar belast met het uitvoeren van vonnissen en het uitbrengen van dagvaardingen en andere exploiten.*

Gedaagde; *De partij tegen wie een procedure is gestart.*

Gemachtigde; *Iemand die als vertegenwoordiger namens een partij optreedt in de procedure.*

Gerechtsdeurwaarder; *Zie deurwaarder.*

Huisuitzetting; *Huurders gedwongen het huis uit laten zetten.*

Huurachterstand; *Nog niet betaalde huur.*

Incasso; *Het in ontvangst nemen van geld.*

Jurisprudentie; *Geheel van uitspraken van rechters. De jurisprudentie vormt een richtlijn voor de rechtspraak in latere, soortgelijke gevallen.*

Kantonrechter; *Rechter die - naast allerlei andere zaken, zoals huur- en arbeidszaken - ook lichte strafzaken behandelt, vooral verkeersovertradingen.*

Nieuwkomers; *Nieuwe huurders die een woning van Pré Wonen gaan huren.*

Ontruimingsvonnis; *Een uitspraak van de rechter waarin wordt vermeld dat de huurder het gehuurde moet verlaten binnen een bepaalde tijd.*

Rechtspraak; *Het oplossen van geschillen door de rechter*

Servicekosten; *Kosten voor collectief onderhoud, collectieve verzekeringen en overige voorzieningen aan een onroerend goed. Bewoners/eigenaren van flats, appartementen en gesplitste woningen hebben met servicekosten te maken.*

Verhuurdersverklaring; *In een verhuurdersverklaring schrijft uw huidige verhuurder onder meer of er een betalingsachterstand is en of er bijvoorbeeld sprake is geweest van overlast.*

Vertragingsrente; *rente die na de vervaldatum van de factuur verschuldigd is omdat de betaling ervan uitblijft.*

Verweer; *In verdediging gaan*

Wooncorporatie; *Vereniging die zorgt voor de bouw, het onderhoud en beheer van een aantal huizen.*

Zitting; *(procesrecht) veelal openbare, mondelinge behandeling van een rechtszaak.*

¹(De Nederlandse Encyclopedie)

Samenvatting

Het aantal huisuitzettingen vanwege huurachterstand en overlast is vanaf 2010 sterk gegroeid bij Pré Wonen. Het aantal ontruiming in 2014 ligt tien procent hoger dan in 2013.

Deze groei is niet wenselijk voor Pré Wonen, maar ook niet voor huurders. Huurders lopen het risico of kunnen hun woning kwijt raken en komen op straat te staan. De gemiddelde kosten van een ontruiming bedragen € 7.000 euro. Dit zijn kosten die zowel door de huurder als Pré Wonen betaald worden. Om deze reden wil Pré Wonen onderzoeken welke mogelijkheden zij heeft om het aantal huisuitzettingen terug te dringen. Het laatste kansbeleid kan een middel zijn om het aantal huisuitzettingen terug te dringen en kosten te besparen.

De volgende centrale vraag is geformuleerd: Welke aanpassingen zijn in het laatste kansbeleid en in het werkproces ervan bij Pré Wonen gewenst, gelet op de 'good practices' bij andere woningcorporaties en gelet op jurisprudentie over het laatste kansbeleid?

Om antwoord te geven op de centrale vraag zijn er tien interviews gehouden, vijf interviews met de medewerkers van Pré Wonen, vier interviews met medewerkers van de corporaties; Mozaïek Wonen, Woonstichting Laarenbeek, Ymere en GroenWest. Het incasso-, de overlast- en het laatste kansbeleid worden met de andere corporaties vergeleken. Het is belangrijk om te weten hoe er voorafgaand aan het inzetten van het laatste kansbeleid wordt gehandeld. Dit vormt de basis voor het laatste kansbeleid. Daarnaast zijn er negen uitspraken van (kanton) rechters geanalyseerd. Deze uitkomsten zorgen ervoor om een goed voorstel om een werkproces over het laatste kansbeleid bij Pré Wonen te schrijven.

Er zijn veel verschillen te vinden in de hoeveelheid woningen en het aantal ontruiming in de corporaties. In grote lijnen lijken de incasso- en overlastprocedures. Toch zijn er wel verschillen in de aanpak om een ontruiming te voorkomen. Deze uitkomsten staan beschreven in hoofdstuk 6 conclusie. Mogelijk kan Pré Wonen ook naar deze conclusies kijken om de eigen incassoprocedure tegen het licht te houden en daarmee mogelijk ook zo ontruiming voorkomen.

Wanneer het laatste kansbeleid wordt uitgevoerd is het belangrijk om te weten dat het uitgangspunt van een rechter art. 6:265 lid 1 BW is. Dossieropbouw is erg belangrijk, de evaluatiemomenten en de documentatie zijn in het proces van belang om dit goed uit te voeren. Er zijn nog meer punten die belangrijk zijn in het proces. Deze is beschreven hoofdstuk 7 aanbevelingen en verbeterpunten. Het doel van het onderzoek is om een voorstel voor een werkproces over het laatste kansbeleid bij Pré Wonen te schrijven, gelet op de 'good practices' van de andere corporaties en de jurisprudentie. In hoofdstuk 7 is het voorstel voor een werkproces geschreven.

Hoofdstuk 1: Aanleiding en doelstelling van het onderzoek

In dit hoofdstuk wordt uitgelegd wat de aanleiding en de doelstelling is van het onderzoek.

§ 1.1. Aanleiding onderzoek

Om de aanleiding van het onderzoek te kunnen beschrijven wordt eerst een probleemanalyse, de gewenste situatie en de probleemafbakening beschreven.

§ 1.1.1 Probleemanalyse

Het aantal huisuitzettingen vanwege huurachterstand en overlast is vanaf 2010 sterk gegroeid bij Pré Wonen. Het aantal ontruiming in 2014 ligt tien procent hoger dan in 2013.²

³ Deze groei is niet wenselijk voor Pré Wonen, maar ook niet voor huurders. Huurders lopen het risico hun woning kwijt te raken en op straat te komen staan. De gemiddelde kosten van een ontruiming bedragen € 7.000 euro. Dit zijn kosten die zowel door de huurder als Pré Wonen betaald worden. Vanuit maatschappelijk oogpunt en om kosten te besparen wil Pré Wonen het aantal huisuitzettingen terugdringen. Het laatste kansbeleid kan een middel zijn om het aantal huisuitzettingen terug te dringen en kosten te besparen.

Pré Wonen is in juli 2014 een pilot gestart met de invoering van het laatste kansbeleid. Zij hebben hiervoor een kort werkproces en een format laatste kansovereenkomst gemaakt. In de overeenkomst staan afspraken tussen Pré Wonen en de huurder. Deze stukken zijn getoetst door een jurist. De basis voor het laatste kansbeleid is beschreven in een korte beleidsnotitie, maar een uitgebreide werkbeschrijving ontbreekt. Uit de gesprekken met de uitvoerders bij Pré Wonen blijkt dat zij meer van het laatste kansbeleid willen weten. Ook zien zij graag een concreet uitgewerkt werkproces van het laatste kansbeleid, zodat zij deze kunnen gebruiken als ondersteuning. Dit om zo het doel: “het terugdringen van huurachterstanden, overlastgevendende huurders, de huisuitzettingen en hoge kosten te voorkomen” te bereiken.

Pré Wonen denkt dat het laatste kansbeleid vaker wordt ingezet bij andere corporaties die meer ervaring hebben met het uitvoeren van dit beleid. Pré Wonen wil weten hoe andere corporaties het laatste kansbeleid inzetten. Dit om een beter beeld te krijgen van de successen en belemmeringen tijdens de uitvoering in de praktijk. Daarnaast is Pré Wonen benieuwd naar de werkprocessen van diverse woningcorporaties worden opgevraagd om vergelijkingen/ verschillen op te merken. Pré Wonen is ook benieuwd naar welke uitspraken van rechters er zijn met betrekking tot het beleid en naar de ideeën van juristen. Zo ontstaat meer duidelijkheid over wat rechters van het laatste kansbeleid vinden en waar Pré Wonen rekening mee moet houden wanneer een medewerker het laatste kansbeleid uitvoert.

Woningcorporatie Pré Wonen

Pré Wonen is een woningcorporatie gevestigd in Velserbroek. Pré Wonen beheert 16.000 woningen in Haarlem, Beverwijk, Bloemendaal, Heemstede en Heemskerk. Deze woningen zijn onderverdeeld in appartementen, eengezinswoningen, studentenhuizen, woongroepen, winkelruimten en voorzieningen.

Pré Wonen is een ondernemende, maatschappelijke organisatie. Zij bouwen en beheren goede woningen voor mensen die daar zelf niet voor kunnen zorgen. Samen met anderen werken ze in de regio aan vitale en gewilde wijken waar mensen met plezier willen wonen.

² (Pré Wonen, Rapportage Bewonerszaken, 2013)

³ (Pré Wonen, Rapportage Bewonerszaken, 2014)

Pré Wonen heeft veel diverse huurders; ondernemers en particulieren. Zij heeft een kleine groep huurders die zich niet houdt aan de voorwaarden die in de huurovereenkomst staan. Soms is er sprake van een huurachterstand of veroorzaken zij overlast. Pré Wonen onderneemt hierin diverse stappen. Zie Hoofdstuk 3 huurrecht/proces voor uitleg.

Het laatste kansbeleid

Pré Wonen krijgt in toenemende mate te maken met huurachterstanden en met overlastgevend gedrag van haar huurders. Sinds juli 2014 zijn zij gestart met het laatste kansbeleid, een beleid bedoeld om ontruiming en juridische procedures te voorkomen.

De doelgroep van het laatste kansbeleid is onder te verdelen in drie groepen:

- Huurachterstand: onvolledige tegenprestatie van de huurder
- Overlast: psychische problematiek, geluidsoverlast, stankoverlast
- Gecombineerd: huurachterstand en overlast

Het laatste kansbeleid kan worden ingezet als een ontruimingsvonnis is uitgesproken door de kantonrechter, maar ook als er nog geen vonnis is.

Bij beide varianten worden afspraken in samenspraak met de huurder, de verhuurder en aanwezige hulpinstanties, schriftelijk vastgelegd. Als de afspraken niet worden nagekomen, dan zet Pré Wonen de ontruiming door of start een juridische procedure. De verantwoordelijkheid ligt bij de huurder.⁴ Meer informatie is te vinden in hoofdstuk 5.

Betrokken Partijen

Gemeenten

De gemeenten dienen zorg te dragen voor haar burgers en moeten zich inspannen om burgers een dak boven hun hoofd te bieden. De gemeenten moeten de ontruimde huurders opvangen. Dit kost veel tijd en geld. De 'opvangkosten' zijn erg gevarieerd, maar deze kostenpost kan behoorlijk oplopen, van duizenden tot wel tonnen euro's.⁵

Hulpverleners

Ook hulpverleners zijn vaak betrokken bij het uitvoeren van het laatste kansbeleid. In sommige situaties is er al begeleiding betrokken bij de huurder. Het kan zijn dat er nog geen hulpverlening betrokken is, maar wel nodig is.

Als een huurder meerdere schuldeisers heeft, kan de medewerker van Pré Wonen ervoor kiezen om de huurder naar een schuldhelpverlener te verwijzen of de huurder aan te melden voor schuldhelpverlening (zie hoofdstuk 3 huurrecht, incassoprocedure). In samenspraak met de schuldhelpverlener en de huurder wordt gesproken over mogelijk oplossingen. Het is van belang dat de afspraken wel haalbaar zijn voor de huurder en dat hij de afspraken worden nagekomen.

Deurwaarders

Als een laatste kans is gegeven door Pré Wonen worden deze afspraken ook aan de deurwaarder gestuurd, wanneer het om een laatste kans gaat op basis van huurachterstand. In het incassotraject is de deurwaarder betrokken. Als een huurder twee manden huurachterstand heeft wordt het dossier doorgestuurd en zal de deurwaarder een ontruimingsvonnis halen als de huurder wederom niet betaalt.

⁴ (Pré Wonen, Werkbeschrijving het laatste kansbeleid , 2014)

⁵ (NRC, 2012)

De ontruiming wordt in privaatrechtelijk opzicht geregeld in de artikelen 555 tot en met 557a van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Dit proces is nader uitgelegd in het hoofdstuk 3 Huurrecht/proces.

§ 1.1.2 Gewenste situatie

Het doel is om het aantal huisuitzettingen van huurders bij Pré Wonen terug te dringen. Het laatste kansbeleid kan een effectief middel zijn om dit te bereiken. Om dit beleid te laten slagen hebben de medewerkers van Pré Wonen meer informatie over het laatste kansbeleid en een goed werkproces nodig over hoe zij dit beleid het beste kunnen uitvoeren.

In de gewenste situatie heeft Pré Wonen een uitgebreide werkbeschrijving, zodat de medewerkers van Pré Wonen op een goede manier het laatste kansbeleid kunnen inzetten en dat het aantal huisuitzettingen wordt teruggedrongen.

§ 1.1.3 Probleem afbakening

Het laatste kansbeleid kan worden ingezet bij nieuwe huurders en bij dreigende huisuitzettingen. Bij een negatieve verhuurderverklaring, een verklaring over woon- en betalingsgedrag die door de laatste verhuurder wordt ingevuld, kan Pré Wonen ervoor kiezen om bij een nieuwkomer 'een laatste kans' aan te bieden. In dit onderzoek gaat het over het voorkomen van ontruiming.

De laatste kansovereenkomst is getoetst aan het recht. In dit onderzoek wordt de laatste kansovereenkomst daarom niet opnieuw getoetst. Het onderzoek richt zich voornamelijk op de praktijkverschillen/-overeenkomsten met andere woningcorporaties., zie hoofdstuk 5. En wat over laatste kansovereenkomsten te vinden is in de rechtspraak, zie hoofdstuk 4.

§ 1.2. Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is Pré Wonen te informeren over de mogelijkheden van het laatste kansbeleid. Dit wordt vertaald in een concreet en uitgebreid werkproces. Met als doel om het laatste kansbeleid goed uit te voeren, de huur te innen, huisuitzettingen te voorkomen en/of de overlast te doen stoppen.

Om meer inzicht en handvatten te krijgen is eerst onderzoek gedaan naar de behoeftes van de uitvoerders, de medewerkers van Pré Wonen. Verder is onderzocht wat volgens de uitvoerders goed gaat, maar ook wat er beter kan of waar de medewerkers tegen aan lopen. Deze informatie is ook verzameld bij vier andere corporaties in de vorm van interviews.

Pré Wonen verwacht dat andere wooncorporaties al langer en met meer regelmaat het laatste kansbeleid inzetten. Om deze reden worden andere corporaties benaderd om vergelijkingen te kunnen maken en om ervan te leren. Zowel de voorafgaande processen, de incasso- en overlastprocedure, als het laatste kansbeleid worden met elkaar vergeleken. De voorafgaande processen zijn de incasso- en overlastprocedure. Deze procedures zijn (vaak) de basis voor het uitvoeren van het laatste kansbeleid.

Naast het vergelijken van de processen en de uitvoering van het laatste kansbeleid wordt er ook aandacht besteed aan de rechtspraak. Een jurisprudentieonderzoek zorgt voor deze informatie. Er worden negen uitspraken uitgelicht en er is een interview gehouden met een jurist die veel kennis heeft over het laatste kansbeleid. Deze informatie is te vinden in Hoofdstuk 4 Rechtspraak m.b.t. het laatste kansbeleid. Na de analyse van de resultaten worden vervolgens aanbevelingen gedaan en een voorstel werkproces laatste kansbeleid geformuleerd.

§ 1.2.1 Praktische relevantie

Het aantal huisuitzettingen met de daarbij behorende kosten kan mogelijk worden teruggedrongen, door middel van het laatste kansbeleid. Pré Wonen (verhuurder), de huurder van Pré Wonen, de hulpverleners en de gemeente hebben er baat bij dat dit proces slaagt.

Pré Wonen heeft op dit moment geen uitgebreid en helder werkproces beschreven. Dit kan ervoor zorgen dat het laatste kansbeleid niet goed wordt uitgevoerd. Op dit moment missen de uitvoerders handvaten en kennis over het laatste kansbeleid. Het is daarom van belang dat een uitgebreid werkproces wordt geformuleerd, zodat het laatste kansbeleid op een goede manier wordt uitgevoerd. Het is mogelijk dat dit onderzoek ook relevant is voor andere woningcorporaties.

§ 1.2.2 Theoretische relevantie

Juridisch aspect

Het juridische aspect is de basis voor het praktische aspect. Het laatste kansbeleid rust op de rechtspraak, zie hoofdstuk 3 Huurrecht/proces.

De laatste kansovereenkomst is al geformuleerd door een jurist. In dit onderzoek wordt de overeenkomst daarom niet getoetst aan het recht. Wel kan het voor de medewerkers van Pré Wonen nuttig zijn om inzicht te krijgen wat een rechter van het laatste kansbeleid vindt. Om deze reden vindt ook jurisprudentieonderzoek plaats. Dit is verder uitgelegd in hoofdstuk 4 rechtspraak m.b.t. het laatste kansbeleid.

Maatschappelijk aspect

De nadruk van dit onderzoek ligt op het praktische aspect. Bij het laatste kansbeleid worden duidelijke afspraken gemaakt tussen de huurder, de verhuurder en mogelijk de hulpverlener(s). Als deze afspraken niet worden nagekomen, volgt hoogstwaarschijnlijk een ontruiming. De consequentie van het niet nakomen van de afspraken is ingrijpend voor huurders en daarmee een zware last. Als deze laatste kans niet slaagt dan heeft dit gevolgen voor zowel de huurder, de verhuurder en de gemeente.

Hulpverleners kunnen in het laatste kansbeleid een belangrijk rol spelen. Zij begeleiden de huurder en kunnen hem helpen en/of stimuleren om de afspraken na te komen om huisuitzetting te voorkomen.

Gevolgen voor de huurder

*Als het niet lukt om met de huurder en de verhuurder afspraken te maken of de gemaakte afspraken worden niet nageleefd dan kan ontruiming het gevolg zijn. De impact van dreigende huisuitzetting is erg groot. De meeste huurders zeggen hiervan angstig te worden en een vrijwel continue spanning en stress te ervaren. Ook geven zij aan zich te schamen. Behalve angst, spanning, stress en schaamte, spreken huurders van een 'geestelijke klap' een shock, wanhoop en paniek.*⁶

Gevolgen voor de verhuurder

De gemiddelde kosten van een huisuitzetting bedragen €7000. De kosten omvatten deurwaarderskosten, gerechtskosten, feitelijke uitzetting, opslag boedel en gedeelde huurinkomsten. Kortom: het is in meerdere opzichten wenselijk om huisuitzettingen te

⁶ (Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg, 2014)

*voorkomen, dat bespaart zowel een hoop financiële tegenslag- voor de woningcorporatie én de huurder- als menselijke ellende.*⁷

Gevolgen voor de gemeente

Als de partijen zich houden aan de gemaakte afspraken ontlast dat de gemeente(n). De gemeente dient zorg te dragen voor haar burgers en moet zich inspannen dat haar burgers een dak boven hun hoofd hebben.⁸ Wanneer de woningcorporatie een ontruiming kan voorkomen scheelt dat veel werk en geld voor de gemeente.

§ 1.2. Probleemstelling

Welke aanpassingen zijn in het laatste kansbeleid en in het werkproces ervan bij Pré Wonen gewenst, gelet op de 'good practices' bij andere woningcorporaties en gelet op jurisprudentie over het laatste kansbeleid?

§ 1.3. Onderzoeksvragen

Deelvraag 1: Hoe ziet de incasso- /overlastprocedure eruit bij Pré Wonen?

Om deze deelvraag te beantwoorden wordt gebruik gemaakt van een half open interview met vijf woonconsulenten van Pré Wonen en wordt het geschreven beleid gebruikt. Het is belangrijk om te weten hoe er voorafgaand aan het inzetten van het laatste kansbeleid wordt gehandeld. Dit vormt namelijk de basis voor het laatste kansbeleid. Deze procedures van Pré Wonen en van andere corporaties worden vervolgens met elkaar vergeleken.

Het antwoord op deze deelvraag is te vinden in het hoofdstuk 5 paragraaf 1; Beleid huurincasso en overlast van Pré Wonen.

Deelvraag 2: Hoe ziet het laatste kansbeleid eruit, wat zijn de belemmeringen en successen in het laatste kansbeleid volgens de medewerkers van Pré Wonen?

Om deze deelvraag te beantwoorden wordt gebruikgemaakt van een half open interview met vijf woonconsulenten van Pré Wonen. Door middel van interviews wordt in kaart gebracht hoe Pré Wonen het laatste kansbeleid praktisch uitvoert op dit moment. Wanneer zetten ze het laatste kansbeleid in? Wat vinden ze ervan? Wat zijn de belemmeringen en successen? Het antwoord op deze deelvraag is te vinden in het hoofdstuk § 5.3. Beleid en praktische uitvoering laatste kansbeleid Pré Wonen.

Deelvraag 3: Hoe ziet de incasso-/overlastprocedure er op dit moment uit bij andere woningcorporaties?

Om deze deelvraag te beantwoorden wordt gebruikgemaakt van half open interview met vier verschillende wooncorporaties. Mozaïek Wonen, Woonstichting Laarenbeek, Ymére en Groenwest. Alle corporaties voeren een huurincasso en overlastprocedure mogelijk verschillend uit. Het is van belang deze processen te bespreken, omdat deze processen de basis vormen voor het uitvoeren van het laatste kansbeleid. Om deze deelvraag te beantwoorden worden er half gestructureerde interviews gehouden.

Het antwoord op deze deelvraag is te vinden in het hoofdstuk § 5.2. Beleid huurincasso/overlast/laatste kansbeleid van andere corporaties.

⁷ (Akkermans, 2012)

⁸ art. 10 jo. art. 12 GW

Deelvraag 4: Hoe ziet het laatste kansbeleid eruit, wat zijn de belemmeringen en successen in het laatste kansbeleid volgens de medewerkers van andere woningcorporaties?

Om deze deelvraag te beantwoorden wordt er gebruikgemaakt van een half open interview met vier verschillende wooncorporaties. Mozaïek Wonen, Woonstichting Laarenbeek, Ymére en GroenWest. Door middel van interviews wordt in kaart gebracht hoe deze wooncorporaties het laatste kansbeleid praktisch uitvoeren op dit moment. Wanneer zetten ze het laatste kansbeleid in? Wat vinden ze ervan? Wat zijn de belemmeringen en successen? Het antwoord op deze deelvraag is te vinden in het hoofdstuk 5 Praktische uitvoering laatste kansbeleid andere corporaties.

Deelvraag 5: Wat is er te vinden en waar moet Pré Wonen rekening mee houden bij de uitvoering van het laatste kansbeleid, gelet op de jurisprudentie?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden wordt gebruikgemaakt van jurisprudentieonderzoek. Er zijn negen uitspraken geanalyseerd. De zoektermen; tweede kanscontract, laatste kanscontract, laatste kans, laatste kansbeleid worden gebruikt om de juiste rechtspraken te vinden. De jurisprudentie wordt gebruikt en verwerkt in het hoofdstuk 4 rechtspraak m.b.t. het laatste kansbeleid. Daarnaast wordt ook nog een interview gehouden met een jurist die gespecialiseerd is in Huurrecht/woonruimte. Dit geeft een duidelijk beeld waar een wooncorporatie rekening mee moet houden als je het laatste kansbeleid uitvoert.

De uitkomsten van de deelvragen 1 en 3, 2 en 4 worden met elkaar vergeleken. Deze vergelijkingen zijn te vinden in Hoofdstuk 6 de conclusie. De uitkomst van deelvraag 5 is verwerkt in hoofdstuk 5 Rechtspraak m.b.t. het laatste kansbeleid. Na het schrijven van een conclusie, hoofdstuk 7 Aanbevelingen en verbeterpunten, zal een werkproces worden voorgesteld aan de opdrachtgever.

In het volgende hoofdstuk wordt uitgelegd welke onderzoeksmethodes worden gebruikt om de bovenstaande vragen te beantwoorden.

Hoofdstuk 2: Methoden van onderzoek

In dit hoofdstuk wordt weergegeven welke methoden van onderzoek door de onderzoeker zijn gebruikt en wordt uitgelegd waarom voor deze methode is gekozen. In dit onderzoek is gebruikgemaakt van literatuuronderzoek, jurisprudentieonderzoek en (halfgestructureerde) interviews.⁹

§ 2.1. Literatuuronderzoek

Het literatuuronderzoek is een aanvulling en vormt de basis voor het onderzoek. Deze vorm van onderzoek laat zien wat al geschreven is over het onderwerp. Dit maakt het onderzoek duidelijker voor de lezer.

Er zijn meerdere bronnen geraadpleegd: internet, (vak) tijdschriften, krantenartikelen, beleidsdocumenten, convenanten en de al bestaande stukken (aantekeningen) bij Pré Wonen over het laatste kansbeleid.

§ 2.2 Jurisprudentieonderzoek

Om de deelvraag; "Wat is er te vinden en waar moet Pré Wonen rekening mee houden bij de uitvoering van het laatste kansbeleid gelet op de jurisprudentie?" te beantwoorden is gebruikgemaakt van jurisprudentie. Deze jurisprudentie is gevonden op www.rechtspraak.nl. De zoektermen "huurrecht" "woonruimte" "laatste kans" "tweede kans" zijn gebruikt om de juiste uitspraken te vinden. Met deze zoektermen zijn in totaal negen uitspraken gevonden. Deze uitspraken zijn opgenomen in de literatuurlijst.

De uitspraken en het interview met een jurist zijn samengevat in hoofdstuk 4: Rechtspraak m.b.t. het laatste kansbeleid.

§ 2.3. Interview

Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van dataverzameling via een kwalitatieve methode. Bij een kwalitatieve methode wordt geen gebruikgemaakt van cijfermatige gegevens, waarna een causaal verband wordt gelegd. In dit onderzoek wordt de nadruk gelegd op de ervaring van de respondent, de geïnterviewde. In dit onderzoek gaat het om de 'waarom vragen'. In totaal zijn er tien interviews afgenomen. Er zijn vijf interviews afgenomen met de woonconsulenten van Pré Wonen, vier interviews met consulenten van andere woningcorporaties en één interview met een jurist.

Respondenten;

- twee consulenten bewonerszaken (overlast) bij Pré Wonen, Haarlem en omstreken
- drie medewerkers bewonerszaken (incasso) bij Pré Wonen, Haarlem en omstreken
- een woonconsulent (incasso en overlast) bij Mozaïek Wonen, Gouda en omstreken
- een consulent (overlast) bij Woonstichting Laarenbeek, Larenbeek
- een woonconsulent (overlast en incasso) bij Ymere, Haarlem en omstreken
- een woonconsulent (overlast) en een manager (incasso) bij GroenWest, Woerden en omstreken.
- een jurist (advocaat), specialist op het gebied van huurrecht, bij Tomlow advocaten in Utrecht

⁹ (Verhoeven, 2010)

Aan deze respondenten is gevraagd hoe de incasso- en overlastprocedure eruit ziet in de organisatie. Deze procedures zijn de basis voor het wel of niet uitvoeren van het laatste kansbeleid. Daarnaast zijn ook de ervaringen met het laatste kansbeleid belangrijk voor het onderzoek. Wat zijn de successen en belemmeringen in het laatste kansbeleid? Dit is niet te beschrijven met cijfers, met kwantitatief onderzoek. De 'waarom vraag' kan niet worden beantwoord bij kwantitatief onderzoek, bijvoorbeeld een enquête. Deze vorm van onderzoek biedt daar geen ruimte voor.

Omdat in dit onderzoek de ervaringen van respondenten belangrijk zijn is de vraagstelling open. De vragen zijn zo gesteld dat de respondent genoeg ruimte heeft om zijn of haar volledige verhaal te doen.

§ 2.3.1. Vragenlijst

Het onderwerp is erg breed. Om deze reden zal er structuur moeten komen om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden. Het aanbrengen van structuur moet goed beschreven staan. Het is belangrijk dat de respondent de ruimte krijgt om alle interessante informatie te delen dat belangrijk kan zijn voor het onderzoek.

De methode van een half gestructureerd interview is in deze situatie de beste methode. De breedte van het onderwerp en de waarde van de ervaring van de respondent hebben in deze methode voldoende ruimte om uitgelicht te worden. Voorafgaand aan het interview zij de onderwerpen doorgelicht, zodat de kaders voor de respondent helder zijn. Dit zal ook bijdragen aan het voorkomen van dwaling. De voorafgaande processen en de ervaring met het laatste kansbeleid staan centraal.

§ 2.3.2. Topiclijst

Om er zeker van te zijn dat tijdens de interviews alle onderwerpen worden besproken, is gebruikgemaakt van een topiclijst. Een topiclijst is een lijst met onderwerpen en sub-onderwerpen. Het primaire doel van deze lijst is data verzamelen. Een topiclijst is de basis voor een interview. Een topiclijst onderscheidt zich van een vragenlijst doordat het geen vragen bevat maar onderwerpen. Het is een geheugensteun voor de onderzoeker. De topiclijsten voor zowel de interviews met de uitvoerders als met de jurist zijn als bijlage toegevoegd aan dit onderzoek.

§ 2.4. Validiteit & betrouwbaarheid

In dit onderzoek is gekozen om de methode literatuuronderzoek, jurisprudentieonderzoek en half gestructureerde interviews toe te passen. Deze onderzoeksmethoden zijn op de volgende wijze geformuleerd om de validiteit en betrouwbaarheid te waarborgen.

Literatuuronderzoek

Elke cijfermatige onderbouwing in dit onderzoek wordt ondersteund met een bron. Dit zorgt ervoor dat de gegevens gecontroleerd kunnen worden.

Jurisprudentieonderzoek

Er wordt alleen gebruik gemaakt van uitspraken die te vinden zijn op www.rechtspraak.nl.

Methode half gestructureerde interviews

Het is belangrijk dat de juiste uitvoerders worden geïnterviewd. In dit onderzoek is het van belang te weten wat de belemmeringen/beperkingen en successen zijn in het beleid. De

respondenten moeten werkzaam zijn bij een wooncorporatie en ervaring hebben met het uitvoeren van het laatste kansbeleid. Ze moeten weten hoe de incasso- en de overlastprocedure wordt uitgevoerd.

Om hoofdstuk 4 Rechtspraak m.b.t. het laatste kansbeleid te formuleren is het van belang om de juiste jurist te interviewen. De respondent heeft de juiste kennis en ervaring met het laatste kansbeleid. Met regelmaat komt de jurist het laatste kansbeleid in de praktijk tegen en kan goed uitleggen waar de uitvoerder van het laatste kansbeleid rekening mee moet houden. Deze jurist heeft ook meegedacht met het opstellen van de laatste kansovereenkomst dat Pré Wonen gebruikt.

Om de betrouwbaarheid van de interviews te garanderen is elk interview opgenomen met een opneemapparaat, tenzij de respondent dit niet wenste. Één interview is telefonisch afgenomen. Deze gegevens zijn later via e-mail gecontroleerd door de respondent. Alle andere negen interviews zijn uitgeschreven. De negen interviews zijn één op één afgenomen in een afgesloten ruimte. Tijdens het afnemen van de interviews zijn alleen de onderzoeker en de respondent aanwezig geweest.

De interviews zijn half gestructureerd afgenomen en er is gebruikgemaakt van een topiclijst. De vragen zijn veelal open gesteld zodat er ruimte blijft voor de respondent om volledig te antwoorden en aan te vullen. Deze lijst is van belang om zeker te zijn dat alle onderwerpen bij alle respondenten tijdens het interview aan bod komen.

§ 2.5. Analyse van de gegevens

De interviews zijn onderverdeeld in topics die zorgen voor een heldere structuur. Dit maakt het makkelijker om antwoord te geven op de deelvragen. De antwoorden op de deelvragen zijn ook direct het antwoord op de centrale vraag, dit is het uitgangspunt van het onderzoek.

De antwoorden op de deelvragen één tot en met vier zijn te vinden in hoofdstuk 5. Het antwoord op deelvraag vijf is te vinden in hoofdstuk 4.

Hoofdstuk 3: Huurrecht/proces

In dit hoofdstuk komen diverse rechtsgebieden aan bod. De voorafgaande processen van het laatste kansbeleid zijn de incasso- en overlastprocedure. Deze procedures zijn (vaak) de basis voor het uitvoeren van het laatste kansbeleid. In deze processen kan gebruik worden gemaakt van het laatste kansbeleid, daarom worden deze processen in dit hoofdstuk uitgelegd.

Eerst wordt uitgelegd wat een huurovereenkomst inhoudt. Vervolgens wat de incasso-, de overlastprocedure, het ontbinden van de huurovereenkomst met ontruiming van het gehuurde en de relatie tussen Pré Wonen en de gemeenten inhoudt.

§ 3.1. Huurovereenkomst

‘Huur is de overeenkomst waarbij de ene partij, de verhuurder, zich verbindt aan de andere partij, de huurder, een zaak of een gedeelte daarvan in gebruik te verstrekken en de huurder zich verbindt tot een tegenprestatie.’¹⁰

De huurder van Pré Wonen huurt woonruimte en als tegenprestatie dient de huurder huur te betalen. Deze regels zijn beschreven en ondertekend door de huurder en verhuurder in de huurovereenkomst, zie de bijlage. Zowel de huurder als de verhuurder moet zich goed gedragen. Dit is een open norm en is ingevuld door vele rechters. Kort gezegd is een huurder een goede huurder als hij geen overlast geeft.¹¹ De huurder heeft drie hoofdverplichtingen; de huur betalen, een goed huurder zijn en het gehuurde, de woning, bij het einde van de huur in het vereiste staat opleveren.¹²

§ 3.2. Incassoprocedure

Een huurder moet tijdig de huurprijs betalen, op de overeengekomen wijze en tijdstip. De huurder moet de huurprijs en de servicekosten vooruit betalen. De huur vervalt op de eerste dag van de maand waarop de huurprijs betrekking heeft. Wanneer een huurder niet voor de eerste van de maand de huur betaalt voor die maand dan ontstaat er een schuld.¹³

De huurder is van rechtswege in verzuim door niet-betaling voor de vervaldatum, zonder dat er vooraf enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.^{14 15} Het is mogelijk dat de verhuurder vertragingsrente (wettelijk rente) bij de huurder in rekening brengt als er te laat wordt betaald.¹⁶ Pré Wonen kiest hier niet voor, de huurder moet alleen de huurachterstand inhalen zonder rente (binnen 5 dagen).

Pré Wonen controleert de huurbetalingen na de eerste van de maand. De huurders die de huur nog niet hebben betaald stuurt Pré Wonen op dag 14 een herinnering met daarbij een acceptgiro. Als de huurder vervolgens na twee maanden nog steeds niet de huur heeft betaald stuurt Pré Wonen een aanmaning. Daarin sommeren zij de huurder om de huur zo snel mogelijk alsnog te voldoen.

¹⁰ art. 7:201 lid 1 BW

¹¹ art. 7:213 BW

¹² (P. van der Sanden, J. Sengers, 2011, p. 32)

¹³ art. 6:41 BW jo. art. 6:116 BW

¹⁴ art. 6:83 sub a BW

¹⁵ art. 6:81 BW

¹⁶ art. 6:119 BW jo. art. 6:120 BW

Inspanning Pré Wonen en het voorkomen van het doorzetten naar de deurwaarder¹⁷

Wanneer de huur nog steeds niet is betaald nodigt Pré Wonen de huurder uit voor een gesprek op kantoor en is het mogelijk om een betaalregeling af te spreken. Pré Wonen kan er ook voor kiezen bij de bewoner op huisbezoek te gaan. Tijdens dit gesprek kan Pré Wonen de huurder adviseren en doorverwijzen naar andere instanties die de huurder kunnen helpen bij zijn of haar financiële situatie. Wanneer dit gesprek niet heeft kunnen plaatsvinden dan stuurt Pré Wonen het dossier alsnog naar de deurwaarder. Gezinnen met kinderen en 65 plussers worden meestal doorgezet naar de gemeente voor schuldhulpverlening. Dit is een mondelinge afspraak met de gemeente en de directie van Pré Wonen. Deze afspraak is niet vastgelegd op schrift. Deze afspraak is door meerdere medewerkers van Pré Wonen bevestigd. Is wel schriftelijk vastgelegd, alleen een paar wijzigingen zijn nog niet schriftelijk vastgelegd, maar wel dat gezinnen met kinderen en 65+ ers bij de gemeente gemeld moeten worden bij een betalingsachterstand van 2 maanden.

Buitengerechtelijke kosten

Het doorzetten naar een deurwaarder kost geld (zogenoemde buitengerechtelijke kosten) en dat wordt ook verhaald op de huurder.. Buitengerechtelijke kosten zijn de redelijke kosten die verbonden zijn aan de administratie van de schuldeiser, Pré Wonen. Dit zijn geen kosten die met een voorbereiding van het voeren van een geding samenhangt.¹⁸ De vaststelling van deze kosten wordt getoetst aan 'redelijkheid'. Hier zijn diverse uitspraken over gedaan. De verhuurder moet zijn administratie op orde hebben en de kosten moeten in verhouding zijn.¹⁹ In het rapport Voor-Werk II, NVvR 2002, paragraaf 19 is een adviestabel te vinden waarin de vorderingen zijn ingedeeld per categorie en waarin per categorie een maximum aan de debiteur te berekenen buiten gerechtelijke kosten is vermeld. Een rechter kan deze tabel hanteren om de vordering af of toe te wijzen.

Als het dossier bij de deurwaarder ligt kan de deurwaarder het dossier laten beoordelen door de rechter. Vervolgens wordt dan een betaal- dan wel een ontruimingsvonnis uitgesproken. Hoe dit in zijn werk gaat wordt uitgelegd in paragraaf 4.4. Ontbinding huurovereenkomst met ontruiming van het gehuurde.

§3.3. Begeleiding bij schulden

Er zijn verschillende instanties die schuldenaars kunnen ondersteunen. De verhuurder heeft veel contacten met diverse instanties en kan de schuldenaar begeleiden naar de juiste instantie. Zowel op het financiële- als het psychosociale vlak. Hieronder zijn een aantal routes en instellingen omschreven. Budgetbeheer is laagdrempelig, daarnaast krijg je bewindvoering en de WSNP, Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, dat wordt uitgesproken door de rechter.

§ 3.3.1 Budgetbeheer

In sommige situaties kan budgetbeheer worden ingezet als iemand schulden heeft of om schulden te voorkomen. Bijvoorbeeld wanneer iemand ineens moeten rondkomen van minder inkomen (schuldhulpverleningstraject). Bij budgetbeheer laat een cliënt zijn structurele inkomen overmaken naar een organisatie voor budgetbeheer. De budgetbeheerder betaalt alle vaste lasten voor de cliënt. Daarnaast worden er bedragen gereserveerd en wordt er een bedrag per week voor het huishouden vastgesteld (in overleg met de cliënt). Voor onvoorziene uitgaven moet er overlegd worden met de budgetbeheerder. Het beheer kan

¹⁷ (Pré Wonen, incassoprocedure, 2015)

¹⁸ HR 27 juni 1997, NJ 1997, 651

¹⁹ (P. van der Sanden, J. Senbers, 2011, p.103)

gecombineerd worden met budgetvoorlichting en budgetadviezen. De vormen variëren van licht tot volledig budgetbeheer.

§ 3.3.2 Bewindvoering

Iemand kan door bepaalde omstandigheden (tijdelijk) niet in staat zijn om zijn inkomen en vermogen te beheren. In deze gevallen kan een beschermbewind aangevraagd worden bij de rechtbank. De bewindvoerder behartigt dan de belangen van de cliënt.

Knelpunten:

- De onderbewindgestelde heeft zijn handelingsbevoegdheid overgedragen, en kan daardoor zelf geen overeenkomsten sluiten (bijv. Kopen op afbetaling).
- Veel instanties en zorgverleners zijn slecht op de hoogte van de regels, procedures en uitvoering van bewindvoering.

Beslissingen moeten wel, zolang dat gaat, samen met de betrokkene worden genomen. De bewindvoerder gaat ook over het beheer van goederen.

Ondercuratelestelling = voor mensen die hun financiële en andere persoonlijke belangen niet meer zelf kunnen behartigen. Bijvoorbeeld iemand met een geestelijke stoornis. Of als er sprake is van verkwisting of gewoonte van drankmisbruik. Deze personen zijn niet in staat of worden bemoeilijkt hun belangen goed waar te nemen. De persoon verliest zijn/haar handelingsbekwaamheid en mag dus niet meer zonder toestemming van de curator, zelfstandig rechtshandelingen verrichten. Iemand die onder curatele is gesteld wordt een curandus genoemd.

§ 3.3.3. Moratorium

De schuldenaar kan een moratorium aanvragen als hij of zij in een bedreigende situatie komt terwijl hij/zij de schulden probeert te regelen. Hiermee kan voorkomen worden dat de schuldenaar uit de woning wordt gezet, dat het gas en elektra wordt afgesloten en de zorgverzekering wordt opgezegd of ontbonden. Een moratorium geeft een schuldenaar de tijd om een minnelijke schuldregeling af te spreken. Een moratorium duurt maximaal zes maanden. Tijdens het moratorium moet de schuldenaar de gemaakte afspraken nakomen. Een voorbeeld is dat hij op tijd de afgesproken huur betaalt.²⁰

§3.3.4 Afgifte WSNP-verklaring

Voor toelating tot de wettelijke schuldsanering (WSNP) is de aanvrager verplicht een verklaring zoals omschreven in art. 285a Faillissementswet te leveren. De verklaring moet voorzien zijn van alle nodige informatie, zodat de rechtbank kan toetsen of de aanvrager voor de regeling in aanmerking komt. Ook moet aangegeven worden wat redenen zijn voor het niet slagen van een minnelijke traject. De rechtbank zal nakijken of alle mogelijkheden binnen het minnelijke traject benut zijn. Daarnaast moet de cliënt aantonen dat hij in staat is om de wettelijke regeling te laten slagen.²¹

§ 3.4. Overlastprocedure

Er zijn diverse vormen van overlast zoals geluidsoverlast, stankoverlast, agressiviteit etc. Een huurder dient zich te gedragen zoals een goed huurder betaamd zo stelt art. 7:213 BW. De verhuurder, Pré Wonen, moet daarnaast ook zorg dragen voor een plezierig woongenot zo stelt art. 7:204 lid 2 BW. Pré Wonen zet zich in om de overlast te doen stoppen om zo het woongenot te kunnen verhogen.

Als er sprake is van overlast vraagt Pré Wonen om deze overlast eerst met de burens te bespreken. In veel situaties is het zo dat de veroorzaker zich niet bewust was van zijn of haar

²⁰ (Haarlem, schuldhulpverlening)

²¹ (D. Haster, 10e druk, hs 9)

gedrag. Om deze reden is het aanspreken mogelijk al voldoende om de overlast te doen stoppen. Mocht het aanspreken niet lukken of dit resulteert niet in de gewenste verandering, dan kan Pré Wonen een schriftelijke melding maken. De huurder wordt dan aangesproken op zijn gedrag via een brief.

De consulent van Pré Wonen zal vervolgens de klacht beoordelen. Dit kan door bijvoorbeeld contact te leggen met gemeenten, politie, hulpinstanties en andere bureaus. Als de overlast in kaart is gebracht, wordt de huurder indien nodig uitgenodigd voor een gesprek op kantoor.

Tijdens de overlastprocedure wordt steeds gewogen wat de juiste beslissing is om zo de overlast te doen stoppen. Zo kan worden geprobeerd om nieuwe en extra voorwaarden op te leggen aan de overlastgevende huurder om mogelijke huisuitzetting te voorkomen. Wanneer de overlast door blijft gaan en aanspreken en aanschrijven geen effect meer heeft kan de medewerker van Pré Wonen ervoor kiezen deze situatie voor te leggen aan de kantonrechter. Dit is vaak het enige en laatste redmiddel om de problemen op te lossen.

§ 3.5. Ontbinding huurovereenkomst met ontruiming van het gehuurde

“Het uit huis zetten van de huurder van een woning wegens wanbetaling of wangedrag”.²²

Tijdens een huisuitzetting wordt de huurder letterlijk op straat gezet.

Wanneer een huurder zich schuldig maakt aan wanbetaling of wangedrag is dat een tekortkoming in de nakoming. Elke tekortkoming van een partij in de nakoming van een van haar verbintenissen, geeft aan de wederpartij de bevoegdheid om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, tenzij de tekortschietende partij aantoont dat de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt of een geslaagd beroep doet op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid.²³

Het begrip wanbetaling is ook te vinden in artikel 7:212 BW, wangedrag in artikel 7:213 BW

Artikel 7:212 BW De huurder is verplicht de tegenprestatie op de overeengekomen wijze en tijdstippen te voldoen.

Artikel 7:213 BW De huurder is verplicht zich ten aanzien van het gebruik van de gehuurde zaak als een goed huurder te gedragen.

Als een huurder meer dan drie maanden achterloopt of geregeld achterloopt met het betalen van de huur of een huurder veroorzaakt veel overlast in en om de woning dan kan Pré Wonen een juridische procedure starten. Wanneer sprake is van huurachterstand geeft Pré Wonen de deurwaarder de opdracht om het juridische proces te starten. Als het gaat om hevige overlast schakelt zij een advocaat in.

In opdracht van Pré Wonen wordt de huurder vervolgens gedagvaard door de deurwaarder of door een advocaat. De kantonrechter is bevoegd om huurzaken te behandelen.²⁴

De geschreven dagvaarding wordt door de gerechtsdeurwaarder aan de huurder betekend. Als de huurder aanwezig is wordt gevraagd om een handtekening voor ontvangst. Wanneer de huurder niet aanwezig is wordt de dagvaarding achtergelaten aan het huisadres in een gesloten enveloppe.²⁵ De rechter uit het arrondissement van de woonplaats van de huurder, de gedaagde genoemd, is bevoegd om van de zaak kennis te nemen en zich uit te spreken

²² (Vandale)

²³ art. 6:265 BW jo. art. 6:265 lid 1

²⁴ art. 93 lid 1 Rv

²⁵ art. 46 Rv

over de zaak.²⁶ In een gerechtelijke procedure voor de kantonrechter kan de gedaagde partij zich laten vertegenwoordigen of bijstaan door een gemachtigde (advocaat) of in persoon procederen.^{27 28} Verschijnt de gedaagde niet in persoon of geen vertegenwoordiger of dient gedaagde geen schriftelijk verweer in, dan volgt een veroordeling bij verstek. De vordering die Pré Wonen beschrijft wordt dan overgenomen in het vonnis.²⁹

Tijdens de zitting kan de gedaagde, of zijn gemachtigde, verweer kenbaar maken tegen de vordering. Voert gedaagde verweer, schriftelijk of mondeling, dan noemen we dat de conclusie van antwoord.³⁰ De Kantonrechter neemt alle kennis tot zich, de dagvaarding en de conclusie van antwoord, om vervolgens een beslissing te maken.

Als de kantonrechter nog vragen heeft over de conclusie van antwoord kan zij besluiten om beide partijen te verzoeken om deze vragen in persoon te beantwoorden. Dit wordt ook wel Comparitie van Partijen genoemd.³¹ Daarnaast zal de rechter onderzoeken of er een mogelijkheid bestaat om tot een schikking te komen. Een schikking wordt vastgelegd in een proces verbaal. Komen beide partijen niet tot een schikking dan kan vonnis worden gewezen of partijen kunnen door procederen.

Als de gedaagde een conclusie van antwoord aan de rechter stuurt, zal de deurwaarder of vertegenwoordiger uit opdracht van Pré Wonen een conclusie van repliek opmaken en aan de rechter sturen.³² Een conclusie van repliek is een reactie op de conclusie van antwoord. Ook daar kan de gedaagde weer op reageren door een conclusie van dupliek te schrijven.³³ Na al deze bovengenoemde stappen zal de kantonrechter beslissen wanneer er vonnis wordt gewezen.³⁴

Als de kantonrechter een toewijzend ontruimingsvonnis heeft gewezen en uitgesproken ter openbare terechtzitting,³⁵ ontvangt de partij die tot tenuitvoerlegging van het vonnis kan overgaan de grosse (gedagtekende afschrift van het vonnis, waar op aan het hoofd staat IN NAAM DES KONINGS of IN NAAM DER KONINGIN).^{36 37} De grosse houdt in dat het vonnis ten uitvoer kan worden gelegd. In het vonnis is altijd een termijn opgenomen waarbinnen de huurders het pand moeten verlaten als het vonnis is betekend.

De gerechtsdeurwaarder is bevoegd, als vonnis is toegewezen met daarin de eis om te ontruimen, om een ontruiming uit te voeren (als Pré Wonen daar opdracht voor geeft). De deurwaarder moet hiervoor nog wel enkele stappen zetten:

- De aanzegging staat in de Staatscourant.
- Het exploit, door een deurwaarder opgemaakte akte waarin die verslag doet van het betekenen, is gedateerd en ondertekend. Ook worden hierin de verschuldigde kosten vermeld. Het exploit moet worden overhandigd aan Pré Wonen.
- De deurwaarder dient hier een kopie van te bewaren.
- Wanneer de deurwaarder de opdracht krijgt van Pré Wonen tot het binnen treden van een woning of een ander gebouw dient hij zich te legitimeren.

²⁶ art. 99 lid 1 Rv

²⁷ art. 79 lid 1 Rv

²⁸ art. 80 lid 1 Rv

²⁹ art. 139 Rv

³⁰ art. 128 lid 5 Rv

³¹ art. 87 en 88 Rv

³² art. 132 lid 1 Rv

³³ art. 132 lid 1 Rv

³⁴ art. 229 Rv

³⁵ art. 28 lid 1 Rv

³⁶ (Stein/Rueb, 2011)

³⁷ art. 231 lid 1 Rv

- Voordat de deurwaarder overgaat tot een ontruiming moet hij de college van burgemeester en wethouders hierover berichten.³⁸ Maar ook de Hoofdofficier van Justitie wordt in kennis gesteld.

Een week voordat de ontruiming wordt uitgevoerd wordt nog contact opgenomen met de huurder. Tijdens dit contact wordt verzocht om alvast belangrijke spullen zelf te verwijderen. Steeds in overleg met Pré Wonen kan er nog worden besloten om de ontruiming toch niet door te laten gaan, dit kan bijvoorbeeld zijn doordat de huurder toch nog wel heeft betaald en in de toekomst (schriftelijk) beterschap belooft.³⁹

§ 3.6. Afspraken tussen Pré Wonen en de gemeenten

Er zijn diverse afspraken gemaakt tussen Pré Wonen en de gemeenten Bennebroek, Bloemendaal, Haarlemmerliede, Spaarnwoude, Haarlem, Heemstede, Zandvoort en Beverwijk in de vorm van een huisvestingsverordening of prestatieafspraken.⁴⁰

In deze overeenkomsten staat dat corporaties en gemeenten op grond van het BBSH (Besluit Beheer Sociale Huursector) en de Huisvestingswet onderscheiden verantwoordelijkheden hebben op het terrein van de volkshuisvesting. En uitgaande van deze onderscheiden verantwoordelijkheden, vertrouwen hebbende in een gezamenlijke doelstelling, namelijk een helder, transparant, betaalbaar en rechtvaardig regionaal woonruimteverdeelsysteem.⁴¹

In dit besluit zijn nog meer regels geschreven voor de woningcorporaties. Zoals voldoende woningaanbod, urgentie en beschrijving van de doelgroep.⁴² De woningcorporaties zijn verplicht om negentig procent van hun sociale woningvoorraad toe te wijzen aan huishoudens met een maximum bruto inkomen onder de geliberaliseerde grens.⁴³

Conclusie

Het laatste kansbeleid kan op verschillende momenten worden ingezet. Dit kan tijdens de incasso- of de overlastprocedure. Elke woningcorporatie heeft zich te houden aan de regels die staan beschreven in de wet. Wel kan elke woningcorporatie daar net iets anders mee omgaan als de wet dit toe laat. Hoe de woningcorporaties de procedures invullen en op welk moment zij voor kunnen kiezen om het laatste kansbeleid in te zetten is in hoofdstuk 5 verwoord.

³⁸ art. 14 GDW

³⁹ (Rickhof en Oude Nijhuis, 2011)

⁴⁰ (Gemeente Zuid-Kennermerland, Huisvestingsverordening, 2007)

⁴¹ (Gemeente Zuid-Kennermerland, Huisvestingsverordening, 2007)

⁴² (Rijksoverheid, activiteiten wooncorporaties, 2015)

⁴³ (Rijksoverheid, sociale huurwoning, 2015)

Hoofdstuk 4: Rechtspraak m.b.t. het laatste kansbeleid

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de deelvraag; Wat is er te vinden en waar moet Pré Wonen rekening mee houden bij de uitvoering van het laatste kansbeleid, gelet op de jurisprudentie?

In dit hoofdstuk komen verschillende uitspraken van rechters aan bod. De jurisprudentie ondersteunt het verhaal van de respondent, de jurist. Naar aanleiding van het gehouden interview zijn de volgende paragrafen geformuleerd; art. 6:264 BW blijft uitgangspunt, zorgverleningsovereenkomst als gemengde overeenkomst, tweede kanswoning, een laatste kans is een gunst, overeenkomstvormen en nieuwe ontwikkelingen. Bij de paragrafen worden de ondersteunende uitspraken vermeldt.

Het laatste kansbeleid kan op verschillende manieren worden uitgevoerd. Dit kan voordat een ontruimingsvonnis of nadat ontruimingsvonnis is uitgesproken door de rechter. Het is mogelijk dat een laatste kans bij de rechter wordt afgedwongen door de verhuurder. Ook kan het laatste kansbeleid verschillende vormen hebben. Bij het laatste kansbeleid kan de verhuurder ook andere partijen betrekken, zoals hulpverleners. Dit kan de kans op succes vergroten.

Algemeen oordeel van rechters over het laatste kansbeleid

Rechters vinden het laatste kansbeleid over het algemeen sympathiek. Als een verhuurder probeert om een ontruiming te voorkomen door de huurder alsnog een laatste kans te geven is dat sociaal. De rechters vinden het niet prettig om een ontruiming uit te spreken, maar als de verhuurder meer dan haar best heeft gedaan om de ontruiming te voorkomen dan zal de rechter toch eerder een ontruiming uitspreken.⁴⁴

§ 4.1. Bij een laatste kans blijft art. 6:265 lid 1 BW uitgangspunt

Een rechter oordeelt niet zomaar dat iemand zijn huis uit moet. Het is daarmee niet vanzelfsprekend dat als een laatste kans is gegeven aan een huurder, maar die gaat wederom de fout in, dat de rechter direct besluit om een ontruimingsvonnis uit te spreken. Zie de uitspraak van Rb 15 maart 2011, LJN BQ0565.

In de wet gaat het om art. 6:265 lid 1 BW. Als de huurder de verplichtingen niet volgens de overeenkomst nakomt dan kan de verhuurder de overeenkomst doen ontbinden door de rechter. Tenzij de tekortkoming van zeer geringe betekenis is of als er omstandigheden zijn waardoor een ontruiming een te zwaar middel is. Een huisuitzetting is een zware maatregel. De rechter weegt heel secuur de belangen van beide partijen. Dit zorgt ervoor dat een verhuurder geen 'schijn' laatste kans afsprekt met de huurder.

Rb 15 maart 2011, LJN BQ0565

Verhuurder vordert, kort samengevat, de ontbinding van de huurovereenkomst en de ontruiming van de woning met nevenvordering, en de veroordeling van de huurder in de proceskosten huurder heeft de vordering bestreden en geconcludeerd tot afwijzing met veroordeling van de proceskosten.

De huurovereenkomst betrof een herkansing en ging vergezeld van een 'Overeenkomst voorwaardelijke begeleiding'. Die overeenkomst voorzag in een intensieve begeleiding van de huurder door het algemeen maatschappelijk werk. Ingaande 1 mei 2008 is een 'gewone' huurovereenkomst gesloten.

Van belang is dat de huurder een gewaarschuwd man was omdat met hem begin 2005 een 'overeenkomst met voorwaardelijke begeleiding' was gesloten wegens eerdere overlast die tot een gedwongen ontruiming van zijn woning had geleid. De huurovereenkomst van 3 mei 2005 was het gevolg van de 'laatste kans' die aan de huurder was aangeboden, aldus de overweging in deze overeenkomst. Verder is relevant dat de door huurder opnieuw veroorzaakte overlast zich over een langere periode uitstrekt, welke periode, gelet op de eerste overlastmeldingen en de getuigenverklaringen.

Uitgangspunt is dat elke tekortkoming in de regel de ontbinding overeenkomst wettigt. Zie art. 6:265 lid 1 BW.

⁴⁴ G. Scholten- interview, 2015

Als een laatste kans wordt afgesproken en de huurder verzuimd opnieuw, dan is het niet vanzelfsprekend dat een rechter hierin zal meegaan. Bij een geringe tekortkoming of bij omstandigheden zal de rechter geen ontruimingsvonnis uitspreken. Dit wordt ook in de volgende uitspraak, Rb 15 februari 2006, LJN AV2835, bevestigd.

Rb 15 februari 2006, LJN AV2835

Huurder is, naar eerder ernstige overlast te hebben veroorzaakt, in het kader van "Tweede Kansbeleid" verhuisd naar een andere woonruimte. Verhuurder stelt dat huurder wederom ernstige overlast veroorzaakt. In dit aanhangsel tweede kans is het volgende opgenomen; 'zodra er enige overlast wordt waargenomen zal de procedure van overlast niet opnieuw worden doorlopen. De nieuwe overlast zal worden gevoegd bij het reeds bestaande dossier(..). Dit houdt in dat bij "ernstige overlast", de procedure kan worden voortgezet waar het was beëindigd. Er was een buurman die heeft verklaard dat hij is bedreigd door de huurder en er waren nog wat andere 'dingetjes'. De verhuurder stelt daartoe het volgende. Huurder schiet – door wederom ernstige overlast te veroorzaken – tekort in de nakoming van haar verplichtingen uit de huurovereenkomst, met name betreft de aanvullende voorwaarden in het 'aanhangsel tweede kans'.

De huurder gaf toe dat er wel iets heeft voorgevallen, maar dat het wel veel beter gaat. Hij kan een keer in emotie wat hebben geroepen, maar dat was niet bedreigend bedoelt. Er is vast komen te staan dat er ná november 2004 een sterke verbetering is opgetreden. Als er geen overlast meer is, is er geen reden om tot ontbinding en ontruiming over te gaan.

De kantonrechter wijst de vordering af. Één en ander brengt met zich mee dat de vordering van de verhuurder thans zal worden afgewezen. Ten overvloede overweegt de kantonrechter echter dat – waar wel vaststaat dat zij tot november 2004 flinke overlast heeft veroorzaakt, terwijl bovendien aannemelijk is dat ook bij haar vorige woning sprake was van overlastklachten. De huurder zal op zijn teller moeten(blijven) passen. Met het gegeven dat zij in het verleden overlast heeft veroorzaakt zal er bij nieuwe klachten eerder sprake zijn van een situatie die ontbinding van de overeenkomst en ontruiming van de woning rechtvaardigt.

Het art. 6:265 lid 1 is het uitgangspunt. Hiervoor is gesproken over de geringe tekortkoming, maar ook bij een 'omstandigheid' is het uitspreken van een ontruimingsvonnis een te zware maatregel. Een 'omstandigheid' kan bijvoorbeeld zijn onvoldoende begeleiding. Als is afgesproken met de huurder dat hij begeleiding moet accepteren, maar de hulpverlener houdt zich vervolgens niet aan de afspraak kan er sprake zijn van een 'omstandigheid' en lukt het de verhuurder niet om een ontruimingsvonnis te krijgen. Uitspraak van de respondent '*de afspraken in het contract zijn niet nagekomen, dan kan je dat ook niet van de huurder verwachten*'.

Bij een laatste kans is het niet vanzelfsprekend dat een rechter een ontruimingsvonnis uitspreekt, wanneer de huurder tekort schiet in zijn of haar verplichtingen. Het is daarom heel belangrijk dat de verhuurder goed documenteert wat er is afgesproken en zich ook zelf inspant om de afspraken te laten slagen.

§ 4.2. Zorgverleningsovereenkomst als gemengde overeenkomst

Wanneer een huurcontract wordt opgesteld met daarin de afspraken die worden gemaakt met de hulpverlener, maar die afspraken worden niet nagekomen, dan wordt dat aangemerkt als een tekortkoming in de huurovereenkomst. Wat de verhuurder het recht geeft om de huurovereenkomst te ontbinden. Zoals in de volgende uitspraak, Rb 18 september 2013, LJN6254, staat beschreven.

Rb 18 september 2013, LJN 6254

Huurder heeft te kampen met psychische- en verslavingsproblematiek. Huurder gaf daarmee veel overlast aan de omwonenden. Stadsgenoot heeft voorgesteld om de huurder een andere woning te geven, want de situatie bij zijn huidige woning was niet houdbaar. Er is een zorgleveringsovereenkomst opgemaakt. Dit om ervoor te zorgen dat de huurder geen overlast meer kan veroorzaken.

Huurder is het daar niet mee eens dat hij deze zorg moet accepteren. Hij is van mening dat zorg en het huren van een woning niet samen gaan, dat de zorgleveringsovereenkomst en de daarvan onderdeel uitmakende huurovereenkomst niet gekoppeld zijn. Dus als hij de zorgleveringsovereenkomst beëindigd dat hij wel in de woning mag blijven wonen.

Het geschil tussen partijen spitst zich toe op de vraag of de door HVO-Querido bij brief van 27 juni 2013 gedane opzegging van de zorgleveringsovereenkomst tot gevolg heeft dat daarmee het gebruiksrecht van de huurder van het gehuurde is geëindigd.

Gelet op het doel van de zorgverlening- huurder in staat te stellen op termijn weer zelfstandig te wonen, is het gebruik geven van het gehuurde aan de huurder naar het voorlopig oordeel van de kantonrechter zodanig nauw met de zorgverlener verbonden dat het einde van de zorgleveringsovereenkomst tot gevolg heeft dat de ingebruikgeving van het gehuurde niet in stand kan blijven. Tegen de achtergrond waaronder de zorgleveringsovereenkomst is gesloten, kunnen de contractuele afspraken tot zorgverlening en ingebruikgeving van het gehuurde in hun opzet en inhoud niet los van elkaar worden gezien en dienen zij als één geheel van samenhangende verbintenissen te worden beschouwd. De kantonrechter geeft de verhuurder gelijk.

Wel moet de tekortkoming een relatie hebben met de huurovereenkomst. Als een huurder de afspraken tussen de hulpverlener en de huurder niet nakomt, dus bijvoorbeeld geen hulp accepteert, dan is dat een tekortkoming in de nakoming. Toch is het niet vanzelfsprekend dat een rechter een ontruimingsvonnis uitsprekt als een tekortkoming in de nakoming ontstaat, de tekortkoming moet wederom gewogen worden. *‘Al heeft iemand in de huurrelatie niet zoveel mis gedaan, maar komt de afspraken in de zorgrelatie niet na, dan is dat niet altijd een reden om een ontruiming uit te spreken’.*

§ 4.3. Laatste kanswoning ‘Een gewaarschuwd mens telt voor twee’

In het begin van het hoofdstuk is uitgelegd dat rechters het laatste kansbeleid sympathiek vinden. Ondanks dat de belangen van beide partijen secuur worden gewogen bij een rechter, heeft de verhuurder wel een streepje voor als een laatste kans is gegeven aan een huurder. De volgende uitspraken, Hof van Leeuwarden 18 december 2012 en Rb 3 oktober 2008, laten zien dat een huurder met een laatste kans minder credit heeft bij een rechter.

Hof Leeuwarden 18 december 2012, LJN BZ0482

Huurder veroorzaakte veel overlast en dit heeft de verhuurder op verschillende manieren kenbaar gemaakt. De geluidsoverlast bestond uit: harde muziek, schreeuwen, ruzie, slaan met deuren, blaffende honden en vervuiling van de woonomgeving door fietsen, rommel, urine en ontlasting van de honden van de huurder in de gemeenschappelijk portiek. Ook zou de huurder een agressieve en bedreigende houding hebben aangenomen. De verhuurder heeft de huurder uitgenodigd om een gesprek te voeren over de verplichtingen uit de huurovereenkomst en de woonkansovereenkomst. De rechtbank heeft geoordeeld dat de huurder binnen dertig dagen na betekening van het vonnis te ontruimen. De huurder is het hier niet mee eens, want volgens zijn zeggen is de relatie waar de vele overlast door komt beëindigd en er om deze reden ook geen overlast meer is. Ook voert hij als reden op dat als de verhuurder dit doorzet hij geen woonkans meer bij een sociale woningcorporatie krijgt terwijl hij gezien zijn inkomen niet anders kan wonen.

Het hof verklaart dat de huurder in haar beroep niet – ontvankelijk is en bekrachtigd het vonnis. *“Immers juist het gegeven dat huurder de woning in het kader van een tweede woonkans huurder, had haar moeten doen inzien dat zij van onbesproken gedrag had moeten zijn. Een gewaarschuwd mens telt immers voor twee... de huurder is meerdere malen gewaarschuwd”*

RB 3 oktober 2008, LJN BR6011

Sinds 13 januari 2005 huurde de huurder een woning van de verhuurder. Vanwege zijn woonhistorie is de huurovereenkomst een verscherpt betalings- en anti overlastbeding van toepassing verklaard. Echter blijft de huurder overlast geven en hij is daar meerdere malen op aangesproken. Op 5 juni 2008 is de woning uitgebrand en heeft de verhuurder direct voor andere woonruimte gezorgd en is ook een procedure begonnen. De vervangende woning is na het verstekvonnis ontruimd.

De huurder wordt in het ongelijk gesteld en is veroordeeld tot de proceskosten.

Het aanbieden van een laatste kans aan een huurder draagt bij aan de sterkte van het dossier. Wel is het van belang dat de verhuurder de huurder een 'echte' laatste kans geeft. Het aanbieden van een laatste kans moet wel als doel hebben om een ontruiming te voorkomen, niet om een sterker dossier te maken.

§ 4.4. Het aanbieden van een laatste kans is een gunst

Het is aan de verhuurder om af te wegen hem een laatste kans te bieden. De volgende uitspraken, Hof 's-Hertogenbosch en Hof Arnhem, bevestigen dit.

Hof 's- Hertogenbosch 20 januari 2011, LJN BU9198

Huurder had in de berging zeven hennepplanten staan. Verhuurder gaf de huurder de gelegenheid om zelf de huur op te zeggen. Huurder heeft hier geen gebruik van gemaakt. Huurder geeft aan dat haar een tweede kans had moeten worden gegund, zoals beschreven in het Uitvoeringsplan behorende bij het Convenant Aanpak Hennepcultuur waar de verhuurder partij bij is. In het beroepen vonnis heeft de kantonrechter geoordeeld dat de verhuurder onvoldoende heeft duidelijk gemaakt waarom zij de huurder geen tweede kans heeft geboden. De kantonrechter oordeelt dat de huurder geen recht heeft op een tweede kans. Huurder is het hier niet mee eens en gaat in hoger beroep.

Het hof constateert dat het convenant en het uitvoeringsplan de verhuurder niet verplichten tot het geven van een tweede

kans. Het enkele feit dat ten aanzien van huurder enkele omstandigheden aan de orde zijn die een indicatie kunnen vormen voor een tweede kans (kleine hoeveelheid hennepplanten, geen historie van overlast aan derden, gezin met kinderen) brengt niet mee dat verhuurder een tweede kans moet verlenen c.q. dat de tekortkoming de ontbinding niet rechtvaardigt of dat ontbinding van de huurovereenkomst naar maatstaven van de redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht. Het hof tekent hier ook bij aan dat andere indicaties voor een tweede kans, zoals geformuleerd in het Uitvoeringsplan, in het geval van huurder niet aanwezig zijn.

Het geven van een tweede kans bij overtreding van het verbod om in een huurwoning bedrijfsmatig hennep te kweken zou aan anderen, die overwegen tot kweek van hennep over te gaan, de indruk kunnen geven dat het met een sanctionering van dergelijke overtredingen 'wel losloopt' Het hof ontbindt alsnog de huurovereenkomst tussen de huurder en de verhuurder.

Hof Arnhem 18 september 2012, LJN BX8844

Wegens overlast ontruimde huurder doet jegens zijn voormalig verhuurder een beroep op het tussen de gemeente Zeist en de drie in Zeist actieve wooncorporaties overeengekomen Laatste kansbeleid.

De voormalige huurder vraagt de verhuurder om het laatste beleid toe te passen. De verhuurder heeft hier vervolgens op gereageerd; *"Tot onze spijt moeten wij u mededelen dat wij hebben besloten zijn aanvraag af te wijzen. Belangrijk argument hierbij is het afwezig zijn van enige mate van schuldbesef of het uitzicht op verbetering. De uitzetting volgen namelijk op een eerdere uitzetting."*

In grote lijnen komt het beleid erop neer dat huurders waarvan de huurovereenkomst is ontbonden wegens overlast of huurschuld eenmaal een (laatste)kans kunnen krijgen om opnieuw voor een woning aanmerking te komen.

Ook het beroep van de huurder op grond van artikel 8 EVRM kan hem niet baten. Niet gezegd kan worden dat de weigering van de verhuurder opnieuw een huurwoning in Zeist aan te bieden een onrechtvaardige inbreuk op zijn recht op 'family live' oplevert.

Het aanbieden van een laatste kans is een gunst vanuit de verhuurder. Een huurder heeft geen recht op een laatste kans, de huurder kan dit niet afdwingen bij een rechter. Wel moet de verhuurder kunnen motiveren waarom je de ene huurder en de andere huurder geen kans geeft. Bij huurachterstand is het niet mogelijk om veel onderscheid te maken. Een reden om de huur niet te voldoen kan anders zijn, maar iedereen moet in staat zijn om de achterstand te mogen inhalen. Wat altijd van belang is, is dat er een wil moet zijn om het op te lossen.

§ 4.5. Overeenkomstvormen

De laatste kansovereenkomst kan op verschillende manieren worden geformuleerd. Meestal wordt er een derde partij betrokken bij dit traject, bijvoorbeeld een schuldhulpverlener. Om als verhuurder zeker te zijn dat de huurder de hulp van de derde partij accepteert, wordt dit als eis benoemd in de laatste kansovereenkomst.

Er kan een driehoeksverhouding worden opgesteld. De verhuurder – huurder, verhuurder-hulpverlener en tussen de huurder en de hulpverlener. Of er kan gekozen worden om in de huurder- verhuurder overeenkomst extra voorwaarden op te nemen. In deze extra voorwaarden kan staan dat de huurder de hulp en de afspraken met de hulpverlener moet accepteren en nakomen. Het is dan wel van belang dat de overeenkomst zo wordt opgesteld dat als de huurder zich niet aan de afspraken houdt, het wordt aangemerkt als een wanprestatie.

In de volgende paragrafen wordt uitgelegd hoe lang een 'laatste kansovereenkomst' mag duren en hoe de verhuurder om moet gaan met huurders waarvan nog geen of al wel een ontruimingsvonnis is uitgesproken.

§ 4.5.1 Duur overeenkomst

Er is geen duidelijkheid over wat de duur van een laatste kansovereenkomst mag zijn. 'Meestal wel voor minimaal één jaar en maximaal drie jaar, maar het is mogelijk dat dit alsnog verlengd wordt'.⁴⁵

Bij diepgewortelde problematiek is dat meestal niet in één jaar opgelost. Vooraf is het moeilijk in te schatten hoeveel tijd er nodig is, maar dit kan wel in samenspraak met de hulpverleners worden bepaald. Wanneer de problemen voortijdig zijn opgelost, dan kan opnieuw een 'reguliere' overeenkomst worden gesloten. Als de problemen nog niet zijn opgelost en de laatste kansovereenkomst loopt af, dan is een verlenging ook mogelijk.

Als de tijd verstreken is, is er wel een mogelijkheid om een regulier contract op te stellen met daarin extra voorwaarden. Deze extra voorwaarden blijven van kracht zolang de overeenkomst geldig is.

§ 4.5.2 Nieuwe stilzwijgende huurovereenkomst

Uit de jurisprudentie blijkt dat een ontruimingsvonnis een jaar lang geldig is.⁴⁶ Als de verhuurder besluit om met de huurder een laatste kansovereenkomst aan te gaan, dan moet de verhuurder oppassen voor een eventuele nieuwe stilzwijgende huurovereenkomst.

Wanneer de huurovereenkomst wordt ontbonden, maar de huurder wel in de woning mag blijven en huur betaalt, dan kan een nieuwe huurovereenkomst ontstaan. De huurder huurt

⁴⁵ (Scholten, 2015)

⁴⁶ Gerechtshof 's Hertogenbosch, 05-02-2013 LJN:WR2013, 51

een woning, zonder contract, en na verloop van tijd ontstaat een nieuwe huurovereenkomst. Om dit te voorkomen moet de verhuurder duidelijk aan de huurder het volgende verwoorden *'We stellen de ontruimingsdatum uit, maar er komt geen nieuwe huurovereenkomst tot stand. Je betaalt dan een schadevergoeding, gelijk aan de huurprijs.'* Het is belangrijk dat de verhuurder diegene aanspreekt als een gedoogde gebruiker die een schadevergoeding betaalt, het woord 'huur' mag niet meer in de brieven voorkomen. Als de jaarlijkse huurverhoging wordt doorgevoerd, dan is dat wel mogelijk. De schadevergoeding blijft gelijk aan de huur.

§4.6. Nieuwe ontwikkeling; gedragsaanwijzing

In Engeland wordt al een tijdje geëxperimenteerd met een maatregel om zo huisuitzettingen te voorkomen. Een huisuitzetting is voor niemand fijn, het is een laatste redmiddel, maar Engeland is van mening dat de verhuurder dit kan voorkomen door het gedrag bij te sturen. Dat kan ook met het laatste kansbeleid. Maar daar hebben ze het gegoten in een juridische maatregel. Dat noemen ze in Nederland 'de gedragsaanwijzing'. In een gedragsaanwijzing staat duidelijk wat de huurder moet veranderen/achterwege laten om huisuitzetting te voorkomen.

Bij de rechter kan de verhuurder vragen om een gedragsaanwijzing en een voorwaardelijke ontbinding. Als de huurder zich dan niet aan de afspraken houdt, kan de verhuurder met het al behaalde vonnis alsnog ontruimen. Wel moet er rekening worden gehouden hoe lang deze afspraak geldig is en de huurder moet ook wel aantoonbaar fouten hebben gemaakt.

De gedragsaanwijzing lijkt erg veel op een 'laatste kans', máár anders dan bij een laatste kans vindt een gedragsaanwijzing altijd in dezelfde woning plaats. Verder is het verschil dat een laatste kans ook zonder de rechter kan worden gegeven, bij een gedragsaanwijzing moet de verhuurder altijd bij de rechter zijn. Een dergelijk gedragsaanwijzing kan een middel zijn om overlastgevende huurders een 'laatste kans' te geven.

§ 4.7. Conclusie

- art. 6:265 lid 1 BW blijft het uitgangspunt, dossieropbouw is belangrijk.
- Verhuurder moet zich (ook) inspannen om het laatste kansbeleid te laten slagen.
- Als een huurder met een laatste kans zich niet volledig aan de afspraken houdt, leidt dit niet direct tot een ontruimingsvonnis. De tekortkoming wordt door de rechter gewogen.
- De verhuurder staat een streepje voor bij een rechter als de verhuurder de huurder een laatste kans heeft aangeboden.
- Het geven van een laatste kans is een gunst vanuit de verhuurder, de huurder heeft geen recht op een laatste kans. Wel moet de verhuurder in de gaten houden dat huurders gelijk worden behandeld.
- Bij dreigende huisuitzetting vanwege huurachterstand zou een laatste kans moeten krijgen.
- Het laatste kansbeleid slaagt als de huurder dit zelf wilt.
- De overeenkomst kan ongeveer drie jaar duren, het gaat om maatwerk. Wel kan er na de laatste kansovereenkomst een regulier contract met extra voorwaarden worden aangeboden.
- Als er een laatste kansovereenkomst is afgesloten, dan spreekt de verhuurder de huurder aan als 'gedoogde gebruiker' en huur wordt ook niet genoemd maar 'schadevergoeding'.

Deze punten zijn meegenomen in het voorstel werkbijdrage van het laatste kansbeleid.

Hoofdstuk 5: Beleid en uitvoering rondom het laatste kansbeleid

In dit hoofdstuk worden de hoofdlijnen van de incasso-, overlastprocedures en de praktische inzet van het laatste kansbeleid van Pré Wonen, Mozaïek Wonen, Woonstichting Laarenbeek, Ymere en GroenWest uitgelicht. Deze gegevens zijn uit de interviews gehaald. Ook worden de hoofdlijnen en bijzonderheden van het beleid geanalyseerd. De paragrafen 5.1 en 5.3 gaan over de incasso- en overlastprocedure. In de paragrafen 5.2 en 5.4 wordt ingegaan op uitvoering, opvattingen en ervaringen met het laatste kansbeleid van Pré Wonen en van de andere corporaties. In deze paragrafen wordt antwoord gegeven op de deelvragen één tot en met vier. In de bijlagen zijn de interviews en de topiclijsten toegevoegd.

§ 5.1. Incasso- en overlastbeleid van Pré Wonen

Deze paragraaf geeft antwoord op deelvraag één; Hoe zit de incasso-/overlastprocedure eruit bij Pré Wonen?

Pré Wonen

Pré Wonen heeft woningen in Haarlem en omgeving. Pré Wonen beheert 16.000 eenheden. Totaal aantal ontruiming in 2014 was 53. Daarvan zijn vijf woningen wegens overlast en 48 woningen wegens huurachterstand ontruimd.

Incassoprocedure

- Huurder moet vóór de eerste van de maand de huur voldoen.
- Rond de achtste en de twintigste van de maand ontvangt de huurder een herinnering/aanmaning.
- Rond de achtste van de tweede maand ontvangt de huurder de 14 dagen brief, de huurder krijgt dan nog maximaal 14 dagen om de huur alsnog te voldoen.
- Einde van de tweede maand wordt het dossier naar de deurwaarder gestuurd.

Aanvulling

In het hele traject is het mogelijk om een betaalregeling af te spreken. Tussen het sturen van de 14 dagen brief en het doorsturen van het dossier richting de deurwaarder, probeert de medewerker contact op te nemen met de huurder. De medewerker kan de huurder uitnodigen voor een gesprek op kantoor, telefonisch benaderen, een huisbezoek plegen en de huurder adviseren/doorverwijzen naar de schuldhulpverlening of andere hulpverlening. Verder beoordeelt de medewerker of het dossier uit handen wordt gegeven aan de deurwaarder, hier past de medewerker maatwerk toe.

Wanneer alle inspanning niet heeft geholpen wordt het dossier aan de deurwaarder gegeven. De deurwaarder geeft de huurder opnieuw de tijd om de huur alsnog te voldoen. Wanneer dit niet lukt dan haalt de deurwaarder een ontruimingsvonnis. Het is aan de medewerker om te beoordelen of de huurder, na het halen van een vonnis, een laatste kans krijgt. De incassoprocedure is ook uitgelegd in hoofdstuk 3 Huurrecht/huurproces.

Overlastprocedure

Er zijn diverse vormen van overlast zoals; geluidsoverlast, stankoverlast, agressiviteit etc.

- Klager moet eerst de overlastgever zelf aanspreken.
- Klacht wordt schriftelijk opgemaakt door de klager.
- Klacht wordt beoordeeld door de consulent.
- Volgende acties kunnen door de medewerker uitgevoerd worden;
 - Brief sturen aan de overlastgever
 - Toepassen hoor en wederhoor – huisbezoek /telefoongesprek
 - Buurtonderzoek
 - Buurtbemiddeling inschakelen

- Samenwerking opzoeken met bijv. politie, gemeente en hulpverleners.
- Bemiddelingsgesprek
- Inzetten laatste kansbeleid
- Als deze acties onvoldoende werken kan de medewerker een sommatie sturen.
- Als de overlast nog niet stopt kan de situatie aan de rechter worden voorgelegd.

Aanvulling

In de meeste situaties is het aanschrijven/aanspreken van de veroorzaker voldoende om de overlast te doen stoppen. Bij een klein percentage wordt geen oplossing gevonden. Dan wordt de situatie voorgelegd aan de rechter. Dossieropbouw is in dit traject belangrijk. De overlastprocedure is ook te vinden in hoofdstuk 3 Huurrecht/huurproces.

§ 5.2. Beleid en praktische uitvoering laatste kansbeleid Pré Wonen

Deze paragraaf geeft antwoord op deelvraag twee; Hoe ziet het laatste kansbeleid eruit, wat zijn de belemmeringen en successen in het laatste kansbeleid volgens de medewerkers van Pré Wonen?

Laatste kansbeleid van Pré Wonen

Het laatste kansbeleid kan worden ingezet bij huurachterstand én bij overlastgevende huurders. Het gebeurt vaker dat huurders wegens huurachterstand worden ontruimd. Het laatste kansbeleid wordt mede om deze reden vaker ingezet bij huurachterstand. Het laatste kansbeleid is bedoeld om ontruiming te voorkomen. *“Het is een hard product, maar je kunt het wel positief gebruiken. Zo zie ik het wel!”*⁴⁷

Bij huurachterstand wordt voornamelijk eerst een ontruimingsvonnis gehaald, voordat het laatste kansbeleid wordt ingezet. Hier kunnen wel uitzonderingen worden gemaakt. Bij herhaalde wanprestatie is het vrijwel zeker dat een ontruimingsvonnis wordt uitgesproken. Dan kan het mogelijk zijn om vooraf het laatste kansbeleid in te zetten. Bij overlast wordt het ingezet voordat het bij een rechter is geweest.

Als er een ontruimingsvonnis is, nodigt de medewerker van Pré Wonen de huurder uit op kantoor. Tijdens dit gesprek moet duidelijk worden of het laatste kansbeleid kan worden ingezet. De voorwaarden om het beleid in te zetten bij huurschuld zijn;

- De huurder moet mee willen werken
- Voldoende aflosmogelijkheid of zekerheid dat er in de (nabije) toekomst inkomsten zijn.

De prioriteit ligt bij gezinnen met kinderen en bij 65 plussers, want deze groep mag niet worden ontruimd, tenzij de lopende huur niet wordt voldaan. Bij huurschuld wordt vaak een contractduur van één jaar aangehouden, maar dat mag naar inzicht van de medewerker worden verlengd of verkort.

Bij overlastgevende huurders zijn de voorwaarden;

- de huurder moet mee willen werken
- het dossier moet ‘sterk’ genoeg zijn om een ontbinding- en een ontruimingsvonnis te krijgen van een rechter.

In beginsel wordt er een contractduur van één jaar afgesproken, maar dat mag naar inzicht van de consulent worden bepaald. Verlenging en inkorting zijn mogelijk.

⁴⁷ (Pré Wonen, interview, 2015)

Ervaringen

Uit een kleinschalig dossieronderzoek blijkt dat tot mei 2015 achttien laatste kansovereenkomsten zijn gesloten als het gaat om huurachterstand. Drie daarvan zijn positief afgesloten, één is negatief afgesloten en de overige veertien zijn op dit moment nog lopend. Bij overlast is er vorig jaar één keer een laatste kansovereenkomst afgesloten met een gezin. Helaas kan er nu nog geen conclusie worden getrokken of het nu wel 'goed' gaat. Vooralsnog zijn er geen overlast klachten meer ontvangen over dit gezin. Maar of dit nu komt door een verbeterd gedrag of omdat de nieuwe bureaus een hogere acceptatiegrens hebben is onduidelijk.

Volgens de medewerkers was het beeld ten aanzien van daadkracht richting de huurders versterkt. Voorheen hadden de medewerkers het gevoel dat huurders hen niet serieus namen. Dit beeld is veranderd, want de reguliere huurovereenkomst wordt nu ontbonden en een nieuwe en strengere overeenkomst gesloten.

De medewerkers van Pré Wonen zien nog wel veel belemmeringen in het proces. De volgende belemmeringen zijn geformuleerd;

- De starheid van de gemeente;
- De samenwerking met het crisisteam;
- Het niet mogen ontruimen van gezinnen met kinderen en 65plussers. *"Als er niet mag worden ontruimd betekent dit dat gezinnen met kinderen en 65 plussers het zo bond kunnen maken als ze willen. Ze worden beloond door hun slechte gedrag!"*⁴⁸;
- Tijdsgebrek om alle huurders waar een ontruimingsvonnis voor is gehaald, uit te nodigen op kantoor;

§ 5.3. Beleid huurincasso en overlast van andere corporaties

Deze paragraaf geeft antwoord op deelvraag drie; Hoe ziet de incasso-/overlastprocedure er op dit moment uit bij andere woningcorporaties? Aan het einde van deze paragraaf wordt een samenvattende conclusie geformuleerd.

§ 5.3.1 Incasso- en overlastprocedure Woningcorporatie Mozaïek Wonen

Mozaïek Wonen heeft 8595 woningen in haar bezit en heeft ongeveer 10 ontruiming per jaar. Ongeveer acht ontruiming wegens huurschuld en één á twee daarvan kunnen een andere reden hebben, waarschijnlijk overlast.⁴⁹

Incassoprocedure

- Huurder moet voor de eerste van de maand de huur voldoen.
- Rond de tiende van de maand ontvangt de huurder een herinnering.
- Huurder wordt na het sturen van de herinnering gebeld door een extern bureau.
- Rond de 25^{ste} van de maand ontvangt de huurder een tweede aanmaning.
- Huurder wordt na het sturen van de aanmaning bezocht door een extern bureau.
- Rond de tiende van de tweede maand ontvangt de huurder de derde aanmaning.
- Rond de 25^{ste} van de tweede maand wordt het dossier overgedragen aan de deurwaarder.
- Deurwaarder schrijft de huurder opnieuw aan met het verzoek om alsnog te betalen.

⁴⁸ (Pré Wonen, interview, 2015)

⁴⁹ (Mozaïek Wonen, Bedrijfsplan, 2014)

Aanvulling

Mozaïek Wonen maakt gebruik van een extern bureau. Zij doen het voorwerk, en bellen de huurder nadat zij de eerste aanmaning hebben ontvangen. Zij gaan op huisbezoek na het ontvangen van de tweede aanmaning en rapporteren dit aan Mozaïek Wonen. Zij maken in het rapport onderscheidt tussen een niet-willer en een niet-kunner. Als een zorgelijk rapport wordt ontvangen, kan de medewerker de zorg alvast inlichten. Een zorgelijk rapport kan zijn een gezin dat geen inkomen heeft. Het dossier geeft inzicht hoe hoog de achterstand is en hoe dat is ontstaan. Tijdens het hele traject is het mogelijk om een betaalregeling af te spreken. Als een ontruimingsvonnis is uitgesproken kan er nog een regeling worden afgesproken. Als de huurder daar geen gebruik van maakt dan is het zeker dat de ontruiming doorgaat. Dit signaal wordt doorgegeven aan de GGD, zij proberen de ontruiming te voorkomen. Lukt dit niet dan gaat de ontruiming door.

Overlast procedure

'Het is maatwerk en niet zozeer beleid'⁵⁰ de volgende stappen (kunnen) bij overlast worden gezet;

- Ontvangst overlastmelding (per mail of telefoon).
- De overlast wordt beoordeeld. *"Heb je last van het senseo-gebrom of heb je last van geluid tot diep in de nacht en laat in de avond?"*⁵¹
- Wat is de achtergrond van de huurder, is er een verleden? Heeft de klager al met de overlastgever gesproken?
- Vervolgens wordt beoordeeld of buurtbemiddeling geschikt is.
- Wanneer wordt verwacht dat hulpverlening aanwezig of nodig is, wordt er contact gelegd met de zorg.
- De overlastgever ontvangt een brief of een (onverwachts) huisbezoek.
- Andere partijen, zoals de zorg, politie en de gemeente, worden ingelicht.
- Mocht niets helpen, dan kan de beslissing worden genomen om de situatie voor te leggen aan de rechter. Dan wordt aan de rechter gevraagd om een ontbinding- en een ontruimingsvonnis.

§ 5.3.2 Incasso- en overlastprocedure Woonstichting Laarenbeek

Woonstichting Laarenbeek heeft 2335 woningen. Afgelopen jaar hebben zij ongeveer tien ontruiming gehad. Negen vanwege huurachterstand en één vanwege overlast.

Incassoprocedure

- Huurder moet voor de eerste van de maand de huur voldoen.
- Rond de tiende van de maand ontvangt de huurder een herinnering.
- Rond de 20^{ste} van de maand ontvangt de huurder een tweede aanmaning.
- De medewerker probeert contact op te nemen met de huurder en verwijst hem door naar de hulpverlening.
- Als de huurder de tweede maand wederom niet betaalt, wordt het dossier overgedragen aan de deurwaarder.
- Deurwaarder schrijft de huurder opnieuw aan met het verzoek om alsnog te betalen.
- Deurwaarder stuurt wederom een sommatie en geeft de mogelijkheid om een betaalregeling te treffen.
- Bij drie maanden achterstand start de deurwaarder een ontruimingsverzoek bij de kantonrechter.

⁵⁰ (Mozaïek, interview, 2015)

⁵¹ (Mozaïek, interview, 2015)

Aanvulling

Huurder dient vóór de eerste van de maand de huur en de openstaande posten te voldoen. Wel is het mogelijk om bij problemen de incassodatum te koppelen aan de datum van ontvangst van loon en/of uitkering.

Na het versturen van de tweede aanmaning probeert de medewerker contact op te nemen met de huurder. De huurder wordt dan geïnformeerd dat hij of zij zich kan melden bij maatschappelijk werkt of de budgetwinkel. Tijdens het hele traject is het mogelijk om een betaalregeling te treffen.

Overlast procedure

- Melding wordt schriftelijk ingediend.
- Overlastklacht wordt onderzocht. Om wat voor overlast gaat het? Wie heeft er last van? Is er contact geweest tussen de klager en de overlastgever?
- Er wordt beoordeeld of buurtbemiddeling geschikt is.
- Per brief of per gesprek wordt de overlastgever aangesproken op zijn/haar gedrag.
- Als de overlast blijft doorgaan stuurt de medewerker een sommatie.
- Andere instanties kunnen hierbij betrokken worden; Politie, Bemoeizorg, Novadic, de gemeente etc.
- Als alle middelen zijn uitgeput, wordt het opgebouwde dossier aan de rechter voorgelegd.

§ 5.3.3 Incasso- en overlastprocedure Ymere

Ymere bezit ongeveer 81.000 woningen. In 2013 waren er 200 ontruiming op basis van huurschuld en overlast. 132 daarvan waren op basis van huurschuld, 68 op basis van overlast.

Incassoprocedure

- Huurder moet voor de eerste van de maand de huur voldoen.
- Rond de tiende van de maand wordt aangemaand en wordt telefonisch contact opgenomen met de huurder.
- Als de huurder niet binnen veertien dagen betaalt, dan wordt het dossier overgedragen aan een incassobureau of aan de deurwaarder. Zij starten een minnelijk traject.
- Als het hen vervolgens niet lukt om de huur te ontvangen, krijgt Ymere het dossier terug van de deurwaarder. Ymere probeert nog een keer diverse oplossingen aan de huurder te bieden via schuldhelpverlening, betalingsregelingen, spreekuren op de vestiging, belavonden etc.
- Uiteindelijk beoordeelt Ymere de zaak en kan dit leiden tot een gerechtelijk traject (dagvaarding en ontruimingsvonnis).

Overlast procedure

- Ymere adviseert de huurder om eerst zelf met de burens te praten (niet als er sprake is van discriminatie of bedreiging).
- Vervolgens wordt buurtbemiddeling geadviseerd.
- Als dit niet werkt wordt een buurtonderzoek gestart.
- Zij verzoeken en zonodig sommeren de veroorzaker de overlast te stoppen.
- Indien nodig worden externe partijen zoals hulpverlening of politie ingeschakeld.
- Indien nodig wordt een juridische procedure gestart.

§ 5.3.4 Incasso- en overlastprocedure GroenWest

GroenWest heeft op dit moment bijna 12300 woningen. Er zijn ongeveer elf ontruiming in 2014 geweest. Daarvan waren ongeveer twee op basis van overlast en negen op basis van huurachterstand.

Incassoprocedure

- Huurder moet voor de eerste van de maand de huur voldoen.
- Rond de tiende van de maand ontvangt de huurder een herinnering.
- Rond de 20^{ste} van de maand ontvangt de huurder een tweede aanmaning.
- Rond de vijfde van de tweede maand ontvangt de huurder een sommatie.
- Halverwege de tweede maand wordt de veertien dagen brief verstuurd.
- Einde van de tweede maand wordt het dossier doorgestuurd naar de deurwaarder.

Aanvulling

Voordat het dossier aan de deurwaarder wordt overgedragen wordt eerst een huisbezoek afgelegd door de medewerkers. Tenzij al voldoende bekend is bij de medewerker over de huurder. Dan is een huisbezoek niet altijd 'nodig'.

Tijdens een huisbezoek wordt gewezen op de mogelijkheid van hulp bij schulden of wordt er een betaalregeling afgesproken. De voorwaarde is wel dat de lopende huur betaald wordt en voor de achterstand wordt een regeling afgesproken.

Als de medewerker besluit dat het dossier naar de deurwaarder moet worden gestuurd, start de deurwaarder een tussentraject. Dit is zonder een incassobureau. Als de inschatting is dat een huisbezoek door een deurwaarder wenselijk is, dan wordt dit ook door de deurwaarder uitgevoerd. Lukt dit niet dan wordt er een ontruimingsvonnis gevorderd.

Na het halen van een ontruimingsvonnis moet er wettelijk minimaal veertien dagen worden aangehouden voordat de verhuurder mag ontruimen. GroenWest hanteert minimaal drie of vier weken om zo de huurder en de verhuurder meer tijd te gunnen om de ontruiming toch te voorkomen. Na het halen van een vonnis gaat de medewerker opnieuw op huisbezoek.

Verder is het opvallend dat GroenWest in sommige situaties ook contact probeert op te nemen met familie en vrienden van de huurder. Het kan zijn dat zij samen met de huurder toch nog een ontruiming voorkomen. *'Het is een beetje glad ijs, want je raakt de privacy van de huurder. Maar ja, nood breekt wet'*⁵² De rode lijn in dit traject is het persoonlijk contact met de huurder.

Overlast procedure

Iedere overlastkwestie is uniek. Het beleid biedt een basis hoe GroenWest handelt bij overlast. De medewerker is capabel om dit beleid op een juiste manier te vertalen naar de praktijk.

- Overlast kan worden gemeld per telefoon, e-mail, brief of registratieformulier.
- Onderzoek naar de vorm van overlast namelijk; Hinderlijke overlast en onacceptabele overlast.
 - Hinderlijke overlast; lichte vorm van overlast. Hier wordt mogelijk Buurtbemiddeling ingeschakeld.
 - Onacceptabele overlast; heftige overlast met meerdere problematieks vormen. In deze situatie wordt samengewerkt met de netwerkpartners. De huurder wordt aangesproken op zijn/ haar gedrag.
 - Verandert het gedrag niet dan worden de vervolgstappen met een advocaat besproken.
 - Het afdwingen van een gedragsaanwijzing bij de rechter
 - Het huurcontract laten ontbinden bij de rechter

⁵² (GroenWest, interview, 2015)

§ 5.3.5 Conclusie

Er zijn een aantal verschillen in de incassoprocedure bij de vijf woningcorporaties. Bij de overlastprocedure zijn veel overeenkomsten. Bij de incassoprocedure valt op dat Mozaïek Wonen gebruik maakt van een extern bureau. Dat bij Ymere snel het dossier na 14 dagen wordt doorgestuurd naar de deurwaarder, maar wanneer het de deurwaarder niet lukt dan probeert Ymere het zelf nog eens. GroenWest voert een heel sociaal incassobeleid. Er is veel ruimte in het traject en er wordt veel geïnvesteerd in het persoonlijk contact.

Bij de overlastprocedure zijn veel overeenkomsten, ondanks dat elke situatie erg verschillend is. Het voornaamste is dat zij allemaal gebruik (kunnen) maken van Buurtbemiddeling en van externe partijen. Huurder worden aangesproken door middel van een brief of een gesprek. Maar blijft de overlast toch doorgaan dan wordt de situatie ter beoordeling neergelegd bij de rechter en wordt een ontbinding- en een ontruimingsvonnis uitgesproken. GroenWest heeft hier nog wel de keuze om een gedragsaanwijzing te vorderen.

§ 5.4. Beleid en praktische uitvoering laatste kansbeleid andere corporaties

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op deelvraag vier; Hoe ziet het laatste kansbeleid eruit, wat zijn de belemmeringen en successen in het laatste kansbeleid volgens de medewerkers van andere woningcorporaties?

Wat wordt nu precies verstaan onder een laatste kans? Hierin zijn veel verschillen tussen de woningcorporaties. Daarnaast wordt het beleid, opvattingen, ervaringen en tips over het laatste kansbeleid uitgelegd en een samenvattende conclusie geformuleerd in deze paragraaf.

§ 5.4.1 Laatste kansbeleid Mozaïek Wonen

Mozaïek Wonen noemt het laatste kansbeleid een tweede kansbeleid of een zorgdakcontract. Het tweede kansbeleid heeft betrekking op de huurbetalingen en een zorgdakcontract als er sprake was van overlast of als er begeleiding is. Een tweede kanscontract wordt tussen de huurder en de verhuurder getekend. Bij een zorgdakcontract tekent ook de hulpverlener mee. Het aanbieden van één van beide varianten gebeurt bij nieuwe huurders waar in het verleden huurschuld of overlast is geweest.

Inzet tweede kansbeleid of zorgdakcontract

Als de huurder(s) zich aanmeldt(en) bij Mozaïek en bekend is dat zij in het verleden problemen hadden met het betalen van de huur of overlast gaven dan wordt er eerst een onderzoek gedaan.

- Wat is het verleden? Een aantal gedragingen verjaren na vijf jaar. Een huurder kan niet meer geweigerd worden door de verhuurder. Wel is het mogelijk om een speciaal contract af te sluiten. Dit kan zijn het tweede kanscontract of het zorgdakcontract.
- Is er al begeleiding aanwezig?

Op basis van deze antwoorden kan een beslissing worden gemaakt om iemand een regulier-, tweede kans- of een zorgdakcontract aan te bieden.

Bij huurschulden is nog een ander aspect van belang. De vaste afspraak met de collegacorporaties is, dat de huurschuld voor de helft afbetaald moet zijn en dat voor de andere helft een regeling loopt én nagekomen wordt. Als er niet wordt voldaan aan deze voorwaarden dan wordt er geen tweede kanscontract afgesloten. Het contract wordt meestal voor één jaar afgesloten. Als het wenselijk is om dit te verlengen is dit wel mogelijk.

De opvatting over de twee varianten van het laatste kansbeleid is positief. De druk ligt bij de huurder en die heeft de sleutel om het een succes te laten worden. *“Wat goed gaat is dat huurders het gevoel hebben dat ze onder curatele staan. Ze willen er ook vanaf, want dan krijg ik de vraag of het contract niet een normaal contract kan worden.”*⁵³

Ervaringen

Huurders voelen de druk om op tijd de huur te voldoen, omdat ze anders de woning kwijt zijn. Dit gevoel is niet juist, maar dat wordt graag gezien door de verhuurder. De sleutel tot een succes is het contact met de hulpverlener. Met de ene hulpverlener is beter contact dan met de ander. Mozaïek Wonen heeft met veel hulpinstanties een goede relatie.

De samenwerking met de gemeente verloopt soepel. *‘Wat heel plezierig werkt in Gouda dat de gemeente wel weer bereid is om de huur weer naar ons over te maken van hun uitkering. Jaren lang was dat het beleid om dat zo min mogelijk te doen. Maar nu is dat geen enkel probleem meer. 1 telefoontje en dan doen ze het gewoon.’*⁵⁴ Er is nu één vast aanspreekpunt bij de gemeente.

Mozaïek Wonen ziet nog wel belemmeringen in het proces. De volgende belemmeringen zijn geformuleerd;

- De communicatie met de zorginstellingen verlopen niet altijd soepel. Soms besluit een hulpverlener ‘zomaar’ te stoppen met het bieden van hulp, zonder de verhuurder hierover in te lichten.
- Het komt nog wel eens voor dat de evaluatiemomenten niet of niet tijdig worden ingepland. Dit kan de geloofwaardigheid in het product verzwakken.

Visie en Tips

Het aantal huisuitzettingen zijn bij Mozaïek Wonen de afgelopen jaren gedaald. De medewerker geeft aan dat een goede samenwerking met de juiste personen de sleutel is.

*‘Ja, naast dat je zelf ook je beleid op orde hebt. En aan de andere kant neem hulpverleners ook serieus, snap ook hun beperkingen. Regelmatig geef ik dan de signalen door en dan wens ik ze heel veel succes. Want zij hebben de huurder ook niet aan een touwtje, dat is ook helder.’*⁵⁵

§ 5.4.2 Laatste kansbeleid Woonstichting Laarenbeek

Het laatste kansbeleid wordt hier ook het tweede kansbeleid genoemd. Dit wordt afgesloten als een huurder in het verleden is ontruimd. De overeenkomst wordt afgesloten tussen de huurder en de verhuurder.

Inzet laatste kans

Het laatste kanscontract wordt ingezet als een huurder na vijf jaar opnieuw bij hen aanklopt voor een woning. De huurder krijgt een nieuwe kans met extra voorwaarden. Deze voorwaarden staan vermeldt in de huurovereenkomst. Dit wordt niet als een bijlage toegevoegd, maar staat beschreven in een artikel in de overeenkomst. Het contract dat wordt aangegaan is voor onbepaalde tijd. Als een huurder zich niet aan de afspraken houdt, ontvangt de huurder een schriftelijke waarschuwing. Bij de derde waarschuwing worden de stukken en verslagen bij de stichting (de stichting die betrokken is bij de laatste kans)

⁵³ (Mozaïek Wonen, interview, 2015)

⁵⁴ (Mozaïek Wonen, interview, 2015)

⁵⁵ (Mozaïek Wonen, interview, 2015)

opgevraagd en gaat de medewerker hiermee naar de rechter. De medewerker vraagt de rechter om ontbinding van de overeenkomst en ontruiming van het gehuurde.

De opvatting over het laatste kansbeleid is volgens de medewerker; *‘Ja, zoals het hier is opgesteld is het hier oké. Nadat er een vonnis met en uitspraak kan het tweede kansbeleid ingaan. Maar ik moet wel zeggen dat als ik met de huurders in gesprek ben dan laat ik hen ook weten dat als ze niet zelf de huur opzeggen dat ze dan aankomende vijf jaar niet voor een andere woning in aanmerking kom’*.⁵⁶

Ervaringen

Woonstichting Laarenbeek heeft de afgelopen twee jaar geen laatste kansovereenkomst gesloten. De medewerker heeft weinig ervaring met het laatste kansbeleid.

*‘Nee, op dit moment geen. Ik heb ze niet uitgeschreven. Nee, de afgelopen twee jaar niet met een tweede kans.’*⁵⁷

Visie en tips

- Het is een kleine organisatie, zij gaan wat minder op in de massa en kunnen daarmee makkelijker individueel kijken. *‘In principe is het wel een idee om betaalafspraken te maken en mensen binnenboord te houden, want elke afspraak die je maakt en elke euro die je nog binnen krijgt is er één’*.⁵⁸
- De werkwijze is erg gericht op de voorgrond, als het toch nodig is om naar de rechter te gaan dan is het een afgesloten hoofdstuk. Dan moeten de huurders eerst vijf jaar wachten voordat ze weer in aanmerking komen voor een sociale huurwoning bij woonstichting Laarenbeek.

§ 5.4.3 Laatste kansbeleid Ymere

Het laatste kansbeleid wordt hier ‘een laatste kans’ genoemd. Een huurder die veel overlast veroorzaakt, kan in aanmerking komen voor een laatste kans. Er wordt dan een extra aanhangsel, ook wel bijlage genoemd, aan het huurcontract gekoppeld met hierin de afspraken die nodig zijn om de overlast te doen stoppen. Dit aanhangsel wordt door de huurder en de verhuurder ondertekend. Voor de huurachterstand wordt niet zozeer gesproken over het geven van een laatste kans.

Inzet laatste kans

Bij Woonfraude en huurachterstand hanteert Ymere geen laatste kansbeleid. Dan is de huurder zijn huis kwijt. Als de huurder zoveel overlast geeft en alle andere middelen (zie paragraaf 5.2.3) zijn uitgeput dan kan Ymere besluiten om de huurder een laatste kans aan te bieden. Dit wordt alleen aangeboden als wordt verwacht dat een huurder zal stoppen met het veroorzaken van overlast op een ander adres of als de rechter het oplegt. Het inzetten kan zowel voor als na het halen van een ontbinding- en/of ontruimingsvonnis.

In het geval van overlast met inwonende minderjarige kinderen zal Ymere niet snel overgaan tot een ontruiming, maar altijd proberen om tot een andere oplossing te komen.

Het huurcontract wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. Het extra aanhangsel moet ervoor zorgen dat de verhuurder makkelijker via de rechter het contract kan ontbinden.

⁵⁶ (Woonstichting Laarenbeek, interview, 2015)

⁵⁷ (Woonstichting Laarenbeek, interview, 2015)

⁵⁸ (Woonstichting Laarenbeek, interview, 2015)

Ervaringen

'Samenwerking en uitwisseling zijn van groot belang om succesvol te zijn.'⁵⁹ Ook is de ervaring dat huurders vaak de laatste kans met beide handen aanpakken. De corporatie moet het goed blijven monitoren en bij nieuwe overlast direct ingrijpen.

Ymere ziet nog wel belemmeringen in het proces. De volgende belemmeringen zijn geformuleerd;

- Als huurders toch doorgaan met het veroorzaken van overlast en geen hulp willen accepteren, dan moet toch een juridische procedure worden opgestart.
- Verder is het recht op privacy van de huurder een belemmering. Niet alle gegevens kunnen worden gedeeld. Overlast blijft daarom te lang doorgaan zonder dat er kan worden doorgepakt.

Visie en tips

- Duidelijkheid is erg belangrijk. *'Je moet goed duidelijk maken wat je wel of niet accepteert en dit doorzetten, ook bij ontruiming.'*⁶⁰

§5.4.4 Laatste kansbeleid GroenWest

GroenWest noemt het laatste kansbeleid een begeleidingscontract of een contract met gedragsaanwijzingen. Dit kan worden ingezet bij overlast, bij huurschuld komt dit niet voor. Bij huurschuld krijgen huurders vaker een 'laatste kans' in het traject om een ontruiming te voorkomen.

Een begeleidingscontract wordt door de overlastveroorzaker, betrokken netwerkpartner en GroenWest ondertekend. Een contract met gedragsaanwijzingen wordt afgesloten tussen de overlastgever en GroenWest. In beide varianten worden in het contract zeer concrete afspraken gemaakt over de problematiek die speelt.

Er wordt altijd gezocht naar een passende, dwingende oplossing met oog voor de overlastveroorzaker. Eventueel kan eenmalig een andere woning worden aangeboden.

Inzet laatste kans

Het is van belang dat de verhuurder de huurder de kans wilt geven en dat de huurder dit ook als een kans ziet. Het is wel van belang dat het dossier dat er al ligt sterk genoeg is om een eventuele ontruiming-, ontbindingsvonnis te krijgen bij een rechter. Dit is belangrijk, omdat een laatste kans ook echt een laatste kans moet zijn. Er wordt altijd naar een passende, dwingende oplossing gezocht met oog voor de overlastveroorzaker. Eventueel kan eenmalig een andere woning worden aangeboden.

Het inzetten van een laatste kans kan zowel als er wel of geen vonnis is. Met een vonnis heeft het een meer dwingend karakter. De laatste kans wordt meestal voor één of twee jaar afgesloten, maar dat kan wel verkort of verlengd worden. Daarnaast is het mogelijk om in het reguliere contract extra voorwaarden af te spreken.

⁵⁹ (Ymere, interview, 2015)

⁶⁰ (Ymere, interview, 2015)

De opvatting over het laatste kanbeleid is positief; *“Ik vind het wel goed dat het wordt ingezet. Dat mensen weten waar ze aan toe zijn, en ook bij de rechter sta je een stuk sterker als je iemand een laatste kans hebt geboden. Dat is ook wel een reden om een laatste kans te bieden.”*⁶¹

Ervaringen

De afgelopen tijd zijn niet veel ‘laatste kansen’ afgesproken, maar in het verleden wel en werd positief ervaren. De kansen die toen zijn afgesproken met de huurders zijn positief afgesloten. Sinds de afspraken zijn er geen klachten meer ontvangen.

Samenwerking met andere partijen verlopen soepel bij GroenWest;

- Het Vierde Huis heeft in het verleden de laatste kansen gecoördineerd. Dit scheelt veel tijd voor de medewerkers.
- *‘Tja en bij hulpverleners, wij kopen deze vaak in. Dat gaat dan wel goed!’*⁶²

GroenWest ziet nog wel belemmeringen in het proces. De volgende belemmeringen zijn geformuleerd;

- Soms wordt vergeten te evalueren. Als dat gebeurt dan is dat niet goed voor het dossieropbouw.
- Zorgmijders, huurders die geen bemoeizucht willen van andere. Dit is een lastige groep. De woningcorporatie moet de touwtjes in handen nemen en houden, maar dat kost wel veel tijd.

Visie en tips

- Goed contact met de huurder en snel signaleren vergroot de kans om een ontruiming te voorkomen.
- Voorkomen is beter dan genezen. Bij nieuwe huurder wordt gebruik gemaakt van een huurindicatie via BoEx. Met deze huurindicatie wordt een berekening gemaakt of de huur die wel bij de huurder past. Als uit de berekening blijkt dat de huur niet bij de huurder past dan worden ze daarop gewezen.
- Nieuwe huurders worden nauw in de gaten gehouden, bij een (kleine) misstap worden ze direct gebeld.
- GroenWest probeert via alle wegen contact te leggen met huurders, ook via whatsapp. Zie de afbeelding hiernaast.



⁶¹ (GroenWest, interview, 2015)

⁶² (GroenWest, interview, 2015)

§5.4.5 Conclusie

Elke corporatie noemt het laatste kansbeleid anders en zet dit ook anders in, maar wel is bijna elke corporatie positief over het beleid wat bij de corporatie ligt. Pré Wonen, Ymere en GroenWest zetten het beleid in om ontruiming te voorkomen, maar Mozaïek Wonen en woonstichting Laarenbeek zet het in om huurders met een verleden een nieuwe kans te geven met strikte voorwaarden. Om het laatste kansbeleid goed in te zetten moet steeds nagedacht worden of het beleid kans van slagen heeft en welke afspraken er met de huurder (samen met de hulpverlening) gemaakt moeten worden. Een goede relatie met de hulpverleners is hierbij van belang.

Hoofdstuk 6: Conclusie

In dit hoofdstuk worden de deelvragen één en drie, twee en vier met elkaar vergeleken. Vervolgens worden hier conclusies aan verbonden. De gegevens uit de interviews zijn hier gebruikt. De conclusies worden tot slot gebruikt om een voorstel werkproces laatste kansbeleid voor Pré Wonen te formuleren. Het voorstel is in hoofdstuk 7 Verbeteringen en aanbevelingen te vinden.

§ 6.1. Vergelijking onderzoeksvragen 1 en 3

De deelvragen één en drie gaan over de incasso- en overlastprocedure. Hieronder wordt een schema, overeenkomsten en verschillen weergegeven om een beter beeld te krijgen van overeenkomsten en verschillen van de corporaties.

§ 6.1.1 Verschillen in grootte en aantal ontruiming van de corporaties

Organisatie	Eenheden	Ontruiming	Percentage %
Pré Wonen	16000	53	0,33
Mozaïek Wonen	8595	10	0,12
Woonstichting Laarenbeek	2335	10	0,43
Ymere	81000	200	0,25
GroenWest	12300	11	0,09

Tabel 1

*Ontruiming op basis van huurachterstand en overlast in het jaar 2014

Conclusie

Er is verschil in de hoeveelheid bezit en aantal ontruiming. In dit overzicht is duidelijk dat Pré Wonen iets boven het gemiddelde presteert in verhouding tot deze corporaties. In tabel 1 is te zien dat Woonstichting Laarenbeek hier het hoogste en dat GroenWest het laagste percentage ontruiming heeft.

§ 6.1.3 Overeenkomsten en verschillen in de incassoprocedure

In grote lijnen lijken de incassoprocedures van de woningcorporaties veel op elkaar. Dit heeft te maken met het juridisch karakter van het proces. Zie hoofdstuk 3 en hoofdstuk 5.

Overeenkomsten

- Huurder dient voor de eerste van de maand de huur te voldoen;
- Eerste brief wordt rond de 8e tot 10^e van de huidige maand verstuurd;
- Tweede brief wordt rond de 20^{ste} van de huidige maand verstuurd;
- Derde brief wordt rond de 5^e van de volgende maand verstuurd;
- 14 dagen brief wordt rond de helft van de volgende maand verstuurd;
- Einde van de maand gaat het dossier naar de deurwaarder.

Op (bijna) ieder moment is het mogelijk om een betaalregeling te treffen. Op verschillende momenten wordt contact gezocht met de huurder. Dit kan zijn; huisbezoeken, uitnodiging voor een gesprek op kantoor of telefonisch contact. Ook wordt gewezen op de schuldhulpverlening wanneer verwacht wordt dat de huurder hiermee geholpen zal zijn. Bij elk dossier dat op het punt staat om doorgestuurd te worden aan de deurwaarder, wordt door de medewerker beoordeeld of dit de juiste stap is. Dit vergt altijd maatwerk.

Verschillen

- Mozaïek Wonen laat een extern bedrijf huurders opbellen na het ontvangen van een aanmaning. Ook worden huisbezoeken afgelegd door dit bedrijf. Dit bedrijf maakt een dossier aan die zij aan Mozaïek Wonen tonen.
- Bij woonstichting Laarenbeek is het mogelijk om de incasso op een ander moment te laten plaatsvinden, hierbij wordt rekening gehouden met het ontvangen van inkomsten van de huurder.
- Ymere stuurt één aanmaning en vervolgens wordt geprobeerd telefonisch contact te krijgen met de huurder. Als er niet binnen 14 dagen wordt betaald wordt het aan de deurwaarder overgedragen. Wanneer het de deurwaarder niet lukt om de huur binnen te krijgen draagt de deurwaarder het dossier weer over aan Ymere. Ymere gaat dan wederom proberen om de huurder te spreken, gaan op huisbezoek, plegen telefoontjes om tot een oplossing te komen.
- GroenWest houdt zich niet vast aan de 14 dagen (na het halen van een ontruimingsvonnis is het vanaf 14 dagen mogelijk de woning te laten ontruimen). Zij houden minstens drie weken aan. Dit geeft GroenWest en de huurder meer tijd om tot een oplossing te komen. Ook vindt er altijd een huisbezoek plaats als er een vonnis is uitgesproken. Verder is het opvallend dat, als ze dat nodig vinden, ze contact proberen te leggen met de familie en vrienden van de huurder. Aan hen wordt dan de vraag gesteld of zij de huurder mogelijk nog kunnen helpen.

Conclusie

Verder is het opvallend dat (bijna) door elke corporatie wordt gesteld dat je veel moet investeren in het voortraject. Zij zeggen allemaal 'beter voorkomen dan genezen'.

Volgens bijna alle corporaties is goed contact met de huurder van belang om een ontruiming te voorkomen. Mozaïek Wonen maakt gebruik van een extern bureau, GroenWest gaat minimaal twee keer op huisbezoek voordat een ontruiming plaatsvindt en maakt zelfs gebruik van sociaal media om de huurders te bereiken. Ook Pré Wonen zet zich in om goed contact te hebben met de huurder op alle manieren. Dit is niet strak opgenomen in het incassobeleid. Wel wordt gesteld door de medewerkers van Pré Wonen veel op de voorgrond te doen om al te voorkomen dat huurders bij de deurwaarder terecht komen.

§ 6.1.3 Overeenkomsten en verschillen in de overlastprocedures

Iedere overlastsituatie is uniek. Wel heeft elke corporatie een overlastprocedure. Deze overlastprocedure geeft handvatten over hoe de verhuurder kan omgaan met een overlastsituatie. Er zijn bijna geen verschillen te vinden in de procedures. Daarom worden alleen de overeenkomsten benoemd.

Overeenkomsten

- Huurder dient een klacht in (schriftelijk of mondeling).
- Verhuurder adviseert om eerst zelf met de overlastgever in gesprek te gaan.
- Als burens er niet zelf uitkomen kan er gebruik worden gemaakt van Buurtbemiddeling.
- Als dit onvoldoende effect heeft dan wordt een buurtonderzoek gepleegd.
- De overlastgever wordt gesommeerd om de overlast te staken.
- Indien nodig worden externe partijen zoals hulpverlening of politie ingeschakeld.
- Indien nodig wordt een juridische procedure gestart.
- Ook kan een onverwachts huisbezoek worden gepleegd aan de overlastgever.

Conclusie

De overlastprocedures van alle corporaties lijken veel op elkaar. Op alle mogelijke manieren wordt geprobeerd de overlast te voorkomen en om de omwonenden een rustig woongenot te verschaffen. Elke corporatie werkt samen met andere instanties zoals de gemeente, politie en hulpverleners.

§ 6.2. Vergelijking onderzoeksvragen 2 en 4

In deze paragraaf wordt het laatste kansbeleid van Pré Wonen en van de andere woningcorporaties vergeleken. Eerst wordt gekeken naar de betekenis van het laatste kansbeleid. Daarna hoe en wanneer het beleid vanuit de andere corporaties wordt uitgevoerd. Tot slot wordt een conclusie geschreven.

§6.2.1 De betekenis van een laatste kans

Wat wordt er nu precies verstaan onder een laatste kans of is er een andere benaming voor? Er zijn veel verschillen tussen de corporaties. In deze paragraaf wordt kort en bondig beschreven wat de corporatie onder een laatste kans verstaat. In hoofdstuk 5 wordt hier meer op ingegaan.

Pré Wonen: Noemt het beleid het laatste kansbeleid. Het is een overeenkomst tussen de huurder en de verhuurder met daarin opgenomen dat de huurder hulp accepteert van een hulpverlener en dat deze gegevens ook worden doorgegeven aan de verhuurder. Het beleid is bedoeld om een ontruiming te voorkomen.

Mozaïek Wonen: Noemt het beleid een tweede kanscontract of een zorgdakcontract. Dit beleid is bedoeld om nieuwe huurders met een verleden strenger te kunnen aanpakken als zij zich opnieuw misdragen. Dit kan bij zowel overlast als huurachterstand.

Woonstichting Laarenbeek: noemt het beleid het tweede kansbeleid. Dit beleid is bedoeld om nieuwe huurder met een verleden strenger te kunnen aanpakken als zij zich opnieuw misdragen. Dit kan zowel bij overlast als huurachterstand.

Ymere: Noemt het beleid 'een laatste kans', dit is een aanhangsel aan het bestaande huurcontract. In dit aanhangsel kan worden opgenomen dat de huurder verplicht is om hulpverlening te accepteren. Dit beleid is bedoeld om de ontruiming op basis van overlast te voorkomen. Bij huurachterstand wordt niet gesproken over 'een laatste kans'.

GroenWest: Noemt het laatste kansbeleid een begeleidingscontract of een contract met gedragsaanwijzingen. (zie hoofdstuk 4.6. gedragsaanwijzing)

Conclusie

Elke corporatie noemt het laatste kansbeleid anders en zet het anders in. Bij Pré Wonen, Ymere en bij GroenWest kan er een laatste kans worden gegeven bij huidige huurders, om zo ontruiming te voorkomen. Mozaïek Wonen en Woonstichting Laarenbeek geven geen laatste kans aan de huidige huurder, maar dan bij nieuwe huurders met een verleden. Zij geven de huurder een nieuwe kans.

§ 6.2.2 Opvatting en ervaring met het laatste kansbeleid

Het algemeen oordeel van het laatste kansbeleid, wanneer je het laatste kansbeleid inzet, wel of geen vonnis, contractsduur, successen en belemmeringen staan in tabel 2 beschreven. Vervolgens is een conclusie geschreven.

	Pré Wonen	Mozaïek Wonen	Stichting Laarenbeek	Ymere	GroenWest
Opvatting van het laatste kansbeleid	Positief	Positief	neutraal	positief	positief
Inzet laatste kans	Huurachterstand en ernstige overlast. Bij huidige huurders	Bij huurachterstand en bij overlast, bij nieuwkomers	Bij huurachterstand en bij overlast, bij nieuwkomers	Bij overlast, bij huidige huurders	Bij overlast, bij huidige huurders
Wel of geen vonnis	Bij huurachterstand wel vonnis. Bij overlast kunnen beide varianten, maar voorkeur om dit wel voor het vonnis in te zetten.	n.v.t.	n.v.t.	Beide varianten mogelijk	Beide varianten mogelijk, voorkeur om dit wel voor het vonnis in te zetten.
Contractsduur	Huurincasso van 1 tot 2 jaar, bij overlast 2 jaar. Het kan worden verlengd of ingekort.	Meestal 1 jaar, maar kan worden verlengd.	Voor onbepaalde tijd. De extra voorwaarden staan in het huurcontract.	Voor onbepaalde tijd.	Meestal 1 of 2 jaar. Vervolgens kan er wel extra voorwaarden worden gesteld in een regulier contract.
Successen	Huurders die steeds niet van zich hebben laten horen komen wel op gesprek, de meeste laatste kanscontracten verlopen goed.	huurders voelen de druk om op tijd de huur te gaan voldoen of huurders die overlast gaven daar toch mee staken.	n.v.t.	Samenwerking en uitwisseling is van grootste belang om succesvol te zijn. Ook is de ervaring dat huurders de laatste kans met beide handen	Huurders passen hun gedrag aan, het komt voor dat we de huurders niet meer in beeld hebben.
belemmeringen	De starheid van de gemeente, de samenwerking met het crisisteam loopt niet soepel, het niet mogen ontruimen van gezinnen met kinderen en 65plussers, tijdsgebrek bij de medewerkers	De communicatie met de zorginstellingen verloopt niet altijd soepel. Ook is de oplettendheid van de corporatie erg belangrijk.	n.v.t.	Als huurders geen hulp willen en overlast blijven geven, dan moet je toch alsnog een juridische procedure starten.	Het evalueren wordt soms vergeten, het kost veel tijd. Je moet als corporatie het initiatief nemen en houden in het traject.

Tabel 2

Conclusie

Wat in tabel 2 op pagina 42 zichtbaar is, is dat bijna alle corporaties het laatste kansbeleid positief ervaren, alleen woonstichting Laarenbeek is hier neutraal in. Zij hebben hun laatste vorm van het laatste kansbeleid de afgelopen twee jaar niet ingezet.

Verder is te zien dat alleen Pré Wonen gebruik maakt van het laatste kansbeleid bij huurachterstand. Wel wordt bij de corporaties Ymere en GroenWest gebruik gemaakt van het laatste kansbeleid zoals Pré Wonen dat omschrijft als het gaat om overlast. De voorkeur is om het laatste kansbeleid in te zetten bij overlast voordat er een vonnis is gehaald. Het is wel volgens de procedures van GroenWest, Ymere en Pré Wonen mogelijk, om ook na het halen van een ontruimingsvonnis op overlast, het laatste kansbeleid in te zetten.

§6.2.3 Samenwerking met andere partijen

Alle corporaties werken samen met de hulpverleners, de gemeente en de politie. Een goede samenwerking is de sleutel tot een succes, zo wordt gesteld door de respondenten. Het succes om ontruiming te voorkomen, overlastgevers de kop in te drukken en snel hulp te bieden aan huurders die de huur niet meer kunnen betalen. Dit kan worden gerealiseerd als er goed wordt samengewerkt met andere partijen.

De corporaties GroenWest, Mozaïek Wonen en stichting Laarenbeek geven aan dat zij goed contact hebben met de gemeente. Dit zorgt ervoor dat aanvragen voor schuldhulpverlening soepel verlopen. Bij Mozaïek Wonen is het opvallend dat zij één contactpersoon hebben die zij kunnen bellen als het bij een huurder verkeerd gaat. De gemeente kiest er zelfs voor om zelf de huur over te maken om de huurschuld niet verder op te laten lopen. Bij Pré Wonen geven alle medewerkers aan dat het contact met de gemeente erg moeizaam verloopt.

Conclusie

De samenwerking met de hulpverleners verloopt soms soepel en soms erg stroef. Dit heeft te maken met het karakter van de hulpverlener en hoe bekend de hulpverlener is met het laatste kansbeleid. Wat opvallend is, is dat GroenWest ervoor kiest om mee te betalen aan trajecten om de huurders te helpen.

§6.3 Samenvattende conclusie

Er is veel verschil in de hoeveelheid woningen en het aantal ontruiming bij de corporaties. Alle corporaties zijn van mening dat goed contact en een goede relatie met de huurder, hulpverleners, gemeenten en politie van belang zijn om ontruiming te voorkomen. Er zijn wel wat verschillen te vinden in de incassoprocedures, maar de overlastprocedure zijn er bijna geen verschillen te zien.

Elke corporatie noemt het laatste kansbeleid anders en zet dit ook anders in, maar wel is bijna elke corporatie positief over het beleid dat er bij de corporatie ligt. Pré Wonen, Ymere en GroenWest zetten het beleid in om ontruiming te voorkomen, maar Mozaïek Wonen en woonstichting Laarenbeek zetten het in om huurders met een verleden een nieuwe kans te geven met strikte voorwaarden. Om het laatste kansbeleid goed in te zetten moet er steeds nagedacht worden of het beleid kans van slagen heeft en welke afspraken er met de huurder (samen met de hulpverlening) worden gemaakt. Een goede relatie met de hulpverleners is hierbij van belang.

Hoofdstuk 7: Verbeterpunten & aanbeveling

In dit hoofdstuk worden de verbeterpunten en aanbevelingen geschreven. De incasso-, overlastprocedure, het uitvoeren van het laatste kansbeleid en ook de rechtspraak m.b.t. het laatste kansbeleid komen in dit hoofdstuk aan bod. In dit hoofdstuk worden de verbeterpunten en aanbevelingen geschreven van de onderzoeker.

Voorafgaand aan de mogelijke verbeterpunten en aanbevelingen in de procedures is er een algemeen verbeterpunt. Op de website www.prewonen.nl is een stuk te vinden genaamd 'tweede kansbeleid'. Hierin wordt uitgelegd dat huurders die met een huurschuld of vanwege de overlast zijn vertrokken, toch aanspraak kunnen maken op een tweede kans. Deze benaming wordt niet meer gebruikt bij Pré Wonen. De aanbeveling is om de benaming te veranderen in 'het laatste kansbeleid'. Wel moet hier eerst over gesproken worden, want volgens de medewerkers van Pré Wonen is het handig om de huurder niet vooraf te vertellen dat ze mogelijk in aanmerking komen voor een laatste kans. Mijn advies is om de tekst die vermeldt staat op de site over het tweede kansbeleid te verwijderen.

Incassoprocedure

Tijdens het aangaan van de huurovereenkomst wordt door de medewerkers van Pré Wonen gekeken naar het inkomen. Op dat moment wordt beoordeeld of de kandidaat wel voldoende inkomen heeft om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning. De kandidaat mag niet teveel verdienen.

Bij de woningcorporatie GroenWest wordt ook gekeken naar het inkomen van de kandidaat, maar ook wordt er een advies gegeven of de huurwoning gezien de huurprijs wel bij de kandidaat past. De kandidaat moet vooraf zijn financiële situatie invullen bij www.boex.nl. Dan ontstaat duidelijkheid over waar de huurder aan begint. Dit kan mogelijk huurachterstanden voorkomen. Is het niet zo dat de huurder dan precies weet waar hij/zij aan begint?

Naast dat er vooraf een advies wordt gegeven aan de nieuwe huurder over zijn huur en inkomen, wordt de huurder in het eerste half jaar extra in de gaten gehouden. Zodra de huurder eenmalig te laat betaalt bij GroenWest dan wordt direct contact met de huurder opgenomen en wijst hem of haar op het huurcontract.

GroenWest benadert in sommige situaties familie en vrienden van huurders die bijna worden ontruimd. Ook kan Pré Wonen in overweging nemen om familie en vrienden te benaderen als dit een oplossing is om een ontruiming te voorkomen. Dit is mogelijk wat ongebruikelijk, maar zoals GroenWest het mooi verwoorde "nood breekt wet". Dit is ook mogelijk als het laatste kansbeleid wordt ingezet.

Overlastprocedure

Aan de overlastprocedure zijn geen opmerkingen of verbeteringen. Elke corporatie heeft richtlijnen, maar die hoeven niet direct te worden opgevolgd. Het gaat hier om maatwerk.

Het inzetten van het laatste kansbeleid bij overlast, waarbij het noodzakelijk is dat de huurder naar een andere wijk wordt verplaatst, blijkt in de praktijk volgens de medewerkers een moeizaam traject te zijn. Het is lastig om een huurder te bemiddelen naar een andere woning, omdat weinig woningen vrijkomen. Door goede afspraken te maken over de woonverdeling kan dit mogelijk wat soepeler zijn.

In Engeland is er een nieuwe laatste kansbeleid geboren, de gedragsaanwijzing. De gedragsaanwijzing kan een bijdrage zijn aan het terugdringen van overlast en daarmee ontruiming voorkomen. De gedragsaanwijzing met voorwaardelijke ontbinding kan door de rechter worden uitgesproken. Zie voor meer uitleg hoofdstuk 4 Rechtspraak m.b.t. het laatste kansbeleid.

Het laatste kansbeleid

De verbeterpunten en aanbevelingen zijn verwerkt in het voorstel; werkproces het laatste kansbeleid van Pré Wonen 2015. Dit voorstel is te vinden op de volgende pagina, blz. 47.

Rechtspraak m.b.t. tot het laatste kansbeleid

Uit het interview en uit de rechtspraak zijn er een aantal verbeterpunten, vergeleken met het al bestaande beleid, aangemerkt. De volgende punten zijn aangevuld in het huidige werkproces van het laatste kansbeleid. Deze punten zijn te lezen in het voorstel werkproces het laatste kansbeleid;

- Dossieropbouw en inspanning van de verhuurder is belangrijk.
- Bij één misstap in het laatste kansbeleid, leidt dit niet direct tot een ontruiming.
- Verhuurder moet de huurders gelijk behandelen. De verhuurder moet goed kunnen uitleggen waarom de ene huurder wel en de andere huurder geen laatste kans krijgt.
- Het laatste kansbeleid slaagt alleen als de huurder dit zelf wilt.
- Na afloop van de laatste kansovereenkomst is het mogelijk om bij het reguliere contract extra voorwaarden op te nemen.
- Als een laatste kansovereenkomst is afgesloten, dan spreekt de verhuurder de huurder aan als 'gedoogde gebruiker' en huur wordt niet gebruikt, maar 'schadevergoeding'.

Conclusie

De aanbevelingen in het kort;

- De tekst over het 'tweede kansbeleid' op de website van Pré Wonen verwijderen.
- Nieuwe huurders meer wijzen op de consequenties van het aangaan van een huurovereenkomst door een huurwijzer te laten invullen.
- Nieuwe huurders streng in de gaten houden. Zodra de huurder een misstap maakt direct de huurder aanspreken.
- De medewerkers kunnen in schrijnende gevallen een poging wagen om familie en vrienden van de huurder te benaderen en hen, namens de huurder, om hulp vragen.
- Om het laatste kansbeleid bij overlast te kunnen inzetten, moet het verkrijgen van woningen soepeler gaan. Hier kunnen afspraken over worden gemaakt.
- Onderzoek doen naar de gedragsaanwijzing, een vorm van het laatste kansbeleid dat is overgekomen vanuit Engeland. Dit middel kan ook bijdragen aan het voorkomen van ontruiming.

Werkbeschrijving het laatste kansbeleid van Pré Wonen 2015

Aanleiding

Het aantal ontruimingen zijn de afgelopen jaren afgenomen, maar Pré Wonen wil dit aantal graag verder terugdringen. Een ontruiming is zowel voor de huurder als de verhuurder ongunstig. Voorafgaand aan een ontruiming is er al een incasso- of een overlastprocedure doorlopen. Het laatste kansbeleid kan een extra middel zijn om ontruimingen te voorkomen.

Doel

Het Laatste Kansbeleid heeft tot doel te voorkomen dat (structurele) wanbetalers en veroorzakers van extreme (buren)overlast door een ontruimingsprocedure dak- en thuisloos worden.

Doelgroep

Onder de doelgroep vallen de huurders van een woning die ontruimd wordt / kan worden, en van wie verwacht wordt dat deze (met begeleiding) op den duur in staat zijn om zelfstandig te wonen, zonder opnieuw een huurachterstand op te bouwen of opnieuw overlast te veroorzaken.

De doelgroep is onder te verdelen in drie categorieën:

- Overlast problemen, ongewenst gedrag of (geluids-)overlast;
- financiële problemen, waarbij sprake is van een problematische huurschuld;
- gecombineerde problematiek (financieel én overlast).
-

Uitvoering

Er zijn een aantal overeenkomsten waar de medewerker Bewonerszaken (incasso) en de consulent Bewonerszaken (overlast) rekening mee moet houden als er een laatste kansovereenkomst wordt afgesloten.

Procedure stappen bij huurachterstand

- Ontruimingsvonnis wordt door de betreffende medewerker ontvangen;
 - o De ontruimingsdatum wordt (minimaal) drie weken na het ontruimingsvonnis ingepland door de deurwaarder.
 - o Elke huurder wordt direct na ontvangst van het vonnis uitgenodigd op kantoor of er wordt een huisbezoek ingepland. (zie standaardbrief 1).
- Gesprek met de huurder;
 - o Voorafgaand aan het gesprek wordt eerst gekeken naar de geschiedenis. Zijn er nog andere situaties waar rekening mee moet worden gehouden?
 - o Het doel van het gesprek is om te weten of de ontruiming nog kan worden voorkomen. Dit kan door alsnog een betaalregeling af te spreken, door een laatste kansovereenkomst aan te gaan met de huurder of familie en vrienden kunnen bijspringen.
 - o Het gesprek wordt met de medewerker- en de consulent bewonerszaken gevoerd. Het gesprek wordt altijd met minimaal twee personen gevoerd.
 - o Als er ook een medehuurder is, dan dient hij of zij ook aanwezig te zijn bij het gesprek.

- De huurder is bewust niet bekend gemaakt met het laatste kansbeid, het is aan de huurder om eerst zelf te zoeken naar oplossingen en om open kaart te spelen.
- Wanneer de medewerker het nodig vindt wordt hier wederom verwezen naar de schuldhelpverlening en/of het sociale wijkteam.
- Wel of geen laatste kansovereenkomst aanbieden?;
 - De voorwaarde om een laatste kansovereenkomst aan te gaan is dat er wel inkomen moet zijn of dat het zeker is dat er in de nabije toekomst wel inkomen zal zijn.
 - De volgende voorwaarde is dat de huurder ook van goede wil is en zich wil inzetten om zijn of haar gedrag te veranderen.
 - Er wordt géén laatste kansovereenkomst aangeboden wanneer dit in het verleden al is aangeboden.
 - Bij een duidelijke casus is het mogelijk om tijdens het gesprek de huurder een laatste kans te bieden. Beide medewerkers moeten het hier mee eens zijn.
 - Het is mogelijk, voordat er een beslissing is genomen, een tweede gesprek te voeren wanneer daar behoefte aan is. Het kan zijn dat de huurder in het eerste gesprek nog niet al zijn gegevens bij zich had om zeker te weten dat een laatste kansovereenkomst zal slagen.
- Aanbieden van de laatste kansovereenkomst
 - De deurwaarder wordt direct bericht over deze beslissing
 - De huurder krijgt een uitnodiging om het contract te ondertekenen op kantoor (standaardbrief 2)
 - De laatste kansovereenkomst wordt geregistreerd in VP en in de registratielijst.
- Duur overeenkomst
 - De overeenkomst wordt voor 1 jaar gesloten, maar er is ruimte om dit te verlengen.
- Teken en laatste kansovereenkomst
 - Tijdens het tekenen van de laatste kansovereenkomst worden alle betrokken partijen uitgenodigd.
 - De medewerker nodigt de eventueel aanwezig hulpverlener(s) uit tijdens het tekenen van de overeenkomst.
 - Wanneer er een medehuuder is, dan dient hij of zij ook mee te tekenen.
 - De overeenkomst wordt in gescand en in VP opgeslagen.
 - Tijdens het tekenen wordt ook direct een evaluatiemoment geprikt, ongeveer drie maanden later.
- Evaluatie
 - Documentatie van de evaluatiemomenten zijn belangrijk.
 - Wanneer er hulpverlening is, wordt hij/zij ook uitgenodigd.
 - Tijdens de evaluatie gaat het voornamelijk over wat gaat er goed en wat kan er mogelijk beter?
 - De evaluatie wordt daarna per brief aan de huurder bevestigd. De brief wordt ook opgeslagen in VP.
 - Tijdens de evaluatie wordt ook direct een nieuwe datum geprikt. Dit kan variëren van 3 tot 6 maanden. Dit naar inzicht van de medewerker.
 - De evaluatie wordt gevoerd door de medewerker, maar deze kan ondersteuning vragen bij de consulent.

- Huurder houdt zich aan de afspraken
 - Als een huurder zich aan de afspraken houdt volgt er geen ontruiming.
 - De volgende opties zijn dan mogelijk
 - Verlening van de tweede kansovereenkomst
 - Een regulier huurcontract met extra voorwaarden(aanhangsel)
 - Een regulier huurcontract.
 - De beslissing welke vervolgactie er moet volgen, wordt in overleg (met minimaal twee medewerkers) besloten.
 - De medewerkers stuurt de huurder een brief (standaardbrief 3) met daarin de beslissing. Het is ook mogelijk om vooraf of na het sturen van de brief een persoonlijk gesprek te voeren.
- Huurder houdt zich niet aan de afspraken
 - Zodra de huurder een misstap maakt, wordt de huurder direct uitgenodigd op kantoor.
 - Bij een lichte misstap: nog een keer een waarschuwing
 - Bij een zware misstap: de ontruiming doorzetten, stuurt huurder (standaardbrief 4) de negatieve beëindigingbrief en geeft de deurwaarder de opdracht de ontruiming alsnog uit te voeren.

Procedure stappen bij overlast

Voordat er een juridische procedure wordt gestart;

- De beslissing wel of geen uitnodiging voor een laatste kans
 - Het opgebouwde dossier zal zeer waarschijnlijk tot een ontruiming-ontbindingsvonnis leiden.
 - De voorwaarde is dat de huurder ook van goede wil is en zich wil inzetten om zijn of haar gedrag te veranderen.
 - Er wordt géén laatste kansovereenkomst aangeboden wanneer dit in het verleden eerder is aangeboden.
- Uitnodiging voor een gesprek op kantoor
 - De consulent stuurt de huurder (en de medehuurder) een uitnodiging. Als er hulpverlening aanwezig is wordt hij of zij ook uitgenodigd. (standaardbrief 1)
 - In de uitnodiging wordt niet vermeld dat er nog een laatste kans wordt gegeven, dit wordt besloten tijdens of na het voeren van een gesprek.
 - Het gesprek kan ook plaatsvinden bij de huurder thuis.
 - Verstandig om te doen als er nog niet eerder een huisbezoek is geweest. (dossieropbouw)
 - De uitnodiging wordt opgeslagen in VP.
- Gesprek op kantoor
 - Het gesprek wordt gevoerd met minimaal twee medewerkers. Tijdens het gesprek wordt het dossier meegenomen.
 - Bij een duidelijke casus is het mogelijk om tijdens het gesprek de huurder een laatste kans te bieden. Beide medewerkers moeten het hier mee eens zijn.
 - Het doel van het gesprek is om te weten wat er nodig is om de overlast te doen stoppen.
 - Het is mogelijk, voordat er een beslissing is genomen, een tweede gesprek te voeren wanneer daar behoefte aan is.

- Aanbieden van de laatste kansovereenkomst
 - De huurder krijgt een uitnodiging om het contract te ondertekenen op kantoor (standaardbrief 2)
 - De laatste kansovereenkomst wordt geregistreerd in VP en in de registratielijst.
- Duur overeenkomst
 - De overeenkomst wordt voor 2 jaar gesloten, maar er is ruimte om dit in te korten of juist te verlengen.
- Tekenen laatste kansovereenkomst
 - Tijdens het tekenen van de laatste kansovereenkomst worden alle betrokken partijen uitgenodigd.
 - De consulent nodigt de eventueel aanwezig hulpverlener(s) uit tijdens het tekenen van de overeenkomst.
 - Wanneer er een medehuurder is, dan dient hij of zij ook mee te tekenen.
 - De overeenkomst wordt in gescand en in VP opgeslagen.
 - Tijdens het tekenen wordt ook direct een evaluatiemoment geprikt, ongeveer drie maanden later.
- Evaluatie
 - Documentatie van de evaluatiemomenten zijn belangrijk.
 - Wanneer er hulpverlening is, wordt hij/zij ook uitgenodigd.
 - Tijdens de evaluatie gaat het voornamelijk over wat gaat er goed en wat kan er mogelijk beter?
 - De evaluatie wordt daarna per brief aan de huurder bevestigd. De brief wordt ook opgeslagen in VP.
 - Tijdens de evaluatie wordt ook direct een nieuwe datum geprikt. Dit kan variëren van 3 tot 6 maanden. Dit naar inzicht van de medewerker.
 - De evaluatie wordt gevoerd door de medewerker, maar deze kan ondersteuning vragen bij de consulent.
- Huurder houdt zich aan de afspraken
 - Als een huurder zich aan de afspraken houdt dan volgt er geen ontruiming.
 - De volgende opties zijn dan mogelijk
 - i. Verlening van de tweede kansovereenkomst
 - ii. Een regulier huurcontract met extra voorwaarden(aanhangsel)
 - iii. Een regulier huurcontract.
 - De beslissing welke vervolgactie er moet volgen, wordt in overleg (met minimaal twee medewerkers) besloten.
 - De medewerkers stuurt de huurder een brief (standaardbrief 3) met daarin de beslissing. Het is ook mogelijk om vooraf of na het sturen van de brief een persoonlijk gesprek te voeren.
- Huurder houdt zich niet aan de afspraken
 - Zodra de huurder een misstap maakt, wordt de huurder direct uitgenodigd op kantoor.
 - i. Bij een lichte misstap: nog een keer een waarschuwing
 - ii. Bij een zware misstap: de ontruiming doorzetten, stuurt huurder (standaardbrief 4) de negatieve beëindigingsbrief geeft de deurwaarder de opdracht de ontruiming alsnog uit te voeren.

Belangrijke punten

- Bij de rechter blijft het uitgangspunt art. 6:265 lid 1 BW. De rechter blijft heel secuur en heel zwaar de belangen van beide partijen afwegen.
- Een laatste kans is een gunst, maar geen recht. Het is aan medewerker(s) om in te schatten of een laatste kans zinvol is.
 - Bij huurachterstand kan er niet veel onderscheid gemaakt worden. Bij overlast is het maatwerk.
- Een ontruimingsvonnis is ongeveer één jaar 'geldig'. Na een jaar moet opnieuw vonnis worden gehaald.
- Dossieropbouw is belangrijk; de evaluaties moeten goed worden vastgelegd.
- De woningcorporatie heeft en houdt de regie in het traject.
- Voorkom een nieuwe stilzwijgende huurovereenkomst door op de juiste wijze de gebruiksgever aan te spreken.
 - De huurder huurt een woning, zonder contract, en na verloop van tijd ontstaat er een nieuwe huurovereenkomst. Om dit te voorkomen moet de medewerker duidelijk aan de huurder het volgende verwoorden: *'We stellen de ontruimingsdatum uit, maar er komt geen nieuwe huurovereenkomst tot stand. Je betaalt dan een schadevergoeding, gelijk aan de huurprijs.'*
 - Het woord 'huur' mag niet in de brieven terugkomen, er wordt gesproken over een 'schadevergoeding'.
 - Het woord 'huurder' mag niet in de brieven terugkomen, er wordt gesproken over een 'gedoogde gebruiker'.

Literatuurlijst

- Advocaat Scholten, G. (2015 7-april). Het laatste kansbeleid. (L. v. Zuilen, Interviewer) Utrecht.
- AEDES. (2014 13-maart). Systeem schuldhulpverlening moet bruikbaar zijn voor corporaties. *AEDES*.
- Akkermans. (2013 augustus/september). Het voorkomen van huisuitzettingen. *Sociaal Bestek*.
- Baan, A. (2012 december). De Amsterdamse Vroeg Eropaf Aanpak. *Dienst Werk en Inkomen Amsterdam* .
- Boerebach, N. (2015 13-maart). Huisuitzetting in 2013 toegenomen door huurschuld. *AEDES*.
- De Nederlandse Encyclopedie. (n.d.). *De Nederlandse Encyclopedie*. Retrieved 2015-7-3 from <http://www.encyclo.nl/>
- E. van der Knaap, B. t. (2012). *Huurbeleid Pré Wonen*. Bestuur. Velserbroek : Pré Wonen.
- Gemeente Zuid-Kennermerland. (2007). *Huisvestingsverordening*. Haarlem.
- GroenWest. (2015 mei). Het laatste kansbeleid. (L. v. Zuilen, Interviewer)
- Haarlem. (1-1-2007 tot 1-1-2012). *Convenant inzake regionale ruimteverdeling tussen de gemeenten, Bennebroek, Brloemendaal, Haarlemmerliede, Spaarnwoude, Haarlem en Zandvoort en de corporaties*. Haarlem.
- Haarlem, schuldhulpverlening. (n.d.). *haarlem.antwoordopschuldhulpverlening*. Retrieved 2015 10-april from <http://haarlem.antwoordopschuldhulpverlening.nl/inhoud?pid=241>
- Haster, D. (10e druk). *Basisboek Integrale Schuldhulpverlening*. Noordhoff Uitgevers bv.
- huurgeschil. (n.d.). *www.huurgeschil.nl*. Retrieved 2015, 20-februari from www.huurgeschil.nl (zoek op contractsvrijheid)
- Klei, P. v. (2006). *Recht op behoorlijke huisvesting: in hoeverre en op welke wijze kunnen (Nederlandse) burgers bij de rechter een beroep doen op het 'het recht op behoorlijke huisvesting' ingevulge art. 11(1) IVESCR en artikel 22(2) van de Nederlandse Grondwet?* . Universiteit van Tilburg . Tilburg: Wetenschapswinkel.
- Laarenbeek, W. M. (2015,15-april). Het laatste kansbeleid. (L. v. Zuilen, Interviewer) Laarenbeek.
- Mozaïek Wonen. (2014). *Bedrijfsplan 2014*. Gouda.
- Mozaïek Wonen, S. J. (2015, 7-april). Het laatste kansbeleid. (L. v. Zuilen, Interviewer) Gouda.
- Nijhuis, R. e. (2011). *De straat op*. Almelo.
- NRC. (2012,15-mei). Wolfsen opnieuw in het nauw, kosten opvang roma familie deels kwijtgescholden.
- Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg. (2014, januari). Huurders over een dreigende huisuitzetting. *Radboudumc* .
- P. van der Sanden, J. S. (2011). *Huurrecht woonruimte*. SDU.
- Pré Wonen. (2014). *Werkbeschrijving; Het laatste kansbeleid*. Velserbroek.
- Pré Wonen. (2014). *Het laatste kansbeleid*. Werkbeschrijving, Velserbroek.
- Pré Wonen. (2015). *Incassoprocedure* . Velserbroek.
- Pré Wonen. (2015). *Incassoprocedure - werkbeschrijving*. Velserbroek.
- Pré Wonen. (2013). *Rapportage Bewonerszaken*. Velserbroek.
- Pré Wonen. (2014). *Rapportage Bewonerszaken*. Velserbroek.
- Pré Wonen, A. D. (2015, 30-maart). Het laatste kansbeleid. (L. v. Zuilen, Interviewer) Velserbroek.
- Pré Wonen, J. V. (2015,1-april). Het laatste kansbeleid. (L. v. Zuilen, Interviewer) Velserbroek.
- Pré Wonen, N. L. (2015, 1-april). Het laatste kansbeleid. (L. v. Zuilen, Interviewer) Velserbroek.

- Pré Wonen, P. H. (2015, 2-april). Het laatste kansbeleid. (L. v. Zuilen, Interviewer) Velsbroek.
- Pré Wonen, P. T. (2015, 30-maart). Het laatste kansbeleid. (L. v. Zuilen, Interviewer) Velsbroek.
- Rijksoverheid. (2015). *Activiteiten wooncorporatie*. Retrieved 2014 14-december from www.rijksoverheid.nl
- Rijksoverheid. (2014). *Sociale huurwoning*. Retrieved 2014 13-december from www.rijksoverheid.nl
- Stein, R. (2011). *Burgelijk Procesrecht*. Kluwer.
- Stein/Rueb. (zestiende druk). *Burgelijk Procesrecht*. Kluwer.
- Vandale. (n.d.). www.vandale.nl. Retrieved 2015 maart from Vandale: www.vandale.nl
- Verhoeven, N. (2010). *Wat is onderzoek?* Boom Lemma Uitgevers.
- Ymere, A. M. (2015, 21-april). Het laatste kansbeleid. (L. v. Zuilen, Interviewer) Haarlem.

Rechtspraak

- Gerechtshof Leeuwarden -18-12-2012/ civiel recht – Hoger beroep
ECLI:NL:GHLEE:2012: BZ0482.
- Rechtbank Haarlem - 3-10-2008 – Civiel recht – Verzet
ECLI:NL:RBHAA:2008: BR6011
- Gerechtshof Arnhem – 18-9-2012- Civiel recht - Hoger beroep
ECLI:NL:GHARN:2012:BX8844 Het verwezen vonnis in deze casus –
ECLI:RBUTR:2011: BT2923
- Rechtbank Utrecht 29-09-2011- Eerste aanleg- enkelvoudig.
- Gerechtshof 's-Hertogenbosch – 20-1-2011 – Civiel recht- Hoger beroep
ECLI:NL:GHSHE:2001: BU9198
- Rechtbank Zwolle- Lelystad- 15-03-2011- Civiel recht- Eerste aanleg-
ECLI:NL:RBLZY:2011: BQ0565
- Rechtbank Haarlem 15-2-2006- Civiel recht – Eerste aanleg- enkelvoudig
ECLI:NL:RBHAA:2006: AV2835
- Rechtbank Alkmaar – 10-09-2009 – Civiel Recht – Kort geding-
ECLI:NL:RBALK:2009: BJ7350
- Rechtbank Amsterdam - 18-09-2013 – Civiel recht – vonnis in kort geding bij de
kantonrechter ECLI:NL: RBAMS:2013:6254
- Gerechtshof 's Hertogenbosch – 05-02-2013- Civiel recht – Hoger beroep kort
geding- ECLI:NL:GHSHE:2013:BZ0899