



## **Uitgave**

Platform31  
Den Haag, december 2022

**Auteurs:** Lisan Jansen Lorkeers, Margot Leegwater en Ruud Dorenbos  
**Redactie:** Platform31

### **Platform31**

Kennis- en netwerkorganisatie Platform31 ziet de trends in stad en regio. We verbinden beleid, praktijk en wetenschap rondom actuele vraagstukken en komen tot een aanpak waarmee bestuurders, beleidsmakers en uitvoerders direct aan de slag kunnen. De oplossingen houden we niet voor onszelf: iedereen profiteert mee van de resultaten.

Postbus 30833, 2500 GV Den Haag  
[www.platform31.nl](http://www.platform31.nl)

*Hoewel grote zorgvuldigheid is betracht bij het samenstellen van dit rapport, aanvaarden Platform31 en de betrokkenen geen enkele aansprakelijkheid uit welke hoofde dan ook voor het gebruik van de in deze publicatie vermelde gegevens. Alles uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt mits de bron wordt vermeld.*

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Inzichten uit de literatuur</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Onderzoeksresultaten</b>	<b>9</b>
	3.1 Onderzoeksopzet	9
	3.2 Resultaten gesprekken met corporaties	10
	3.3 Resultaten gesprekken met andere betrokken organisaties	18
	3.4 Het perspectief van deurwaarders	27
<b>4</b>	<b>Bevindingen en aandachtspunten voor beleid</b>	<b>29</b>
	4.1 Onderzoeksbevindingen	29
	4.2 Aandachtspunten voor beleid	30
	<b>Bijlagen</b>	<b>31</b>
	Bijlage 1 – overzicht en kenmerken geïnterviewde woningcorporaties	31
	Bijlage 2 – topiclijst interviews met woningcorporaties	32
	Bijlage 3 – aantal huisuitzettingen door de geïnterviewde woningcorporaties in 2021	34

# 1 Inleiding

Uit de meest recente monitor van Aedes, de landelijke branchevereniging van woningcorporaties, blijkt dat het aantal huisuitzettingen door woningcorporaties de laatste jaren is gedaald (van 3.000 in 2018 naar 1.400 in 2021), maar ook dat er in de eerste maanden van 2022 een stijging lijkt te ontstaan van het aantal huurders met een betalingsachterstand en van de hoogte van de huurachterstand. De helft van de bijna 150 onderzochte wooncorporaties krijgt signalen dat meer huurders betalingsregelingen of maatwerk vragen en hoort van huurders dat ze de huur en/of de energierekening niet meer kunnen betalen. Woningcorporaties gaven aan te vrezen dat dit vooral vanaf de tweede helft van 2022 zichtbaarder wordt.<sup>1</sup>

Ondanks deze alarmerende trend – een gevolg van de stijgende inflatie en toenemende energiekosten – heeft het beleid gericht op het voorkomen van huisuitzettingen tot nu toe het beoogde effect gehad. Zo kunnen huisuitzettingen vaak worden voorkomen, bijvoorbeeld door vroegsignalering en actief wijkwerk. Woningcorporaties hanteren een (sinds 1 januari 2021 verplicht) sociaal incassobeleid waarin het snel signaleren van huurachterstanden en het actief benaderen van huurders met een huurachterstand centraal staat. Ook draagt het samenwerken in de wijk van corporatie, gemeente en vaak zorgorganisaties en/of politie bij aan het voorkomen van situaties van woonoverlast of andere ongewenste woonsituaties die aanleiding voor een huisuitzetting kunnen zijn. Verder zijn er, in verband met de coronapandemie, door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), de VNG, verhuurdersorganisaties en brancheverenigingen (Aedes, Kences, IVBN en VB) afspraken gemaakt die erop gericht zijn dat verhuurders huisuitzettingen zo veel als mogelijk voorkomen.<sup>2</sup>

4

Ondanks de forse afname van het aantal huisuitzettingen zien corporaties zich ieder jaar genoodzaakt een aantal huurcontracten te ontbinden, waarna een huisuitzetting volgt. Vaak is er sprake van een combinatie van problemen die – vaak samen met een opgebouwde betalingsachterstand – een huisuitzetting onvermijdelijk maken, zoals psychiatrische ziektebeelden, antisociaal gedrag, overlast door stank/verwaarlozing of geluid of illegale activiteiten als wietkweek, opslag van zwaar vuurwerk, enzovoort.

Het is niet altijd duidelijk wat er vervolgens met deze huishoudens gebeurt. Platform31 is door BZK gevraagd in kaart te brengen welke acties er door woningcorporaties en andere betrokken partijen worden ondernomen als eenmaal besloten is tot een huisuitzetting. Welke acties, processen en procedures worden door corporaties, gemeenten of andere maatschappelijke organisaties al dan niet in gang gezet om de gevolgen van huisuitzettingen te verkleinen? Aan de hand van deskresearch, gesprekken met woningcorporaties en met belangrijke samenwerkingspartijen (zoals gemeenten, opvangorganisaties, zorg- en welzijnsinstellingen) geeft dit rapport de belangrijkste bevindingen.

De opbouw van dit rapport ziet er als volgt uit: hoofdstuk 2 geeft aan de hand van de beschikbare literatuur de belangrijkste inzichten over onder andere de oorzaken en gevolgen van huisuitzettingen weer. Hoofdstuk 3 beschrijft eerst de onderzoeksaanpak, waarna de resultaten worden gepresenteerd van de gesprekken met woningcorporaties, samenwerkende partijen en gerechtsdeurwaarders.

Hoofdstuk 4 zet de belangrijkste bevindingen op een rij en geeft een aantal aandachtspunten voor beleid.

---

<sup>1</sup> <https://aedes.nl/media/document/corporatiemonitor-huurachterstand-en-huisuitzettingen-2022>

<sup>2</sup> Tenzij verhuurders bij herhaling geen contact kunnen krijgen met de huurder, er sprake is van woonoverlast en/of criminele activiteiten of van perspectiefloze betalingsachterstand.

## 2 Inzichten uit de literatuur

Wat is er bekend over huisuitzettingen? Hoe vaak komen ze voor? Wat zijn de oorzaken en gevolgen? Wat wordt er gedaan om huisuitzettingen tegen te gaan en welke maatregelen zijn er om de gevolgen van huisuitzettingen voor de getroffen huishoudens te minimaliseren? Dit hoofdstuk geeft de belangrijkste inzichten weer van een beknopte bestudering van de beschikbare literatuur.

### *Aantal huisuitzettingen*

Het aantal huisuitzettingen door woningcorporaties daalde de afgelopen jaren gestaag. Ging het in 2018 nog om 3.000 uitzettingen, in 2020 waren het er ongeveer 1.720 en in 2021 1.400.<sup>3</sup> In 58 procent van de gevallen is de hoofdrede van een huisuitzetting een huurachterstand. Omdat zowel de politiek als (ver)huurdersorganisaties, belangenorganisaties (zoals de landelijke studentenvakbond) en brancheverenigingen vonden dat huurders vanwege de coronapandemie niet op straat mochten belanden werden er afspraken gemaakt en een spoedwet opgesteld om tijdelijke huurcontracten te verlengen. De verwachting is dat huisuitzettingen de komende jaren nog verder kunnen dalen, aangezien woningcorporaties er in hun incassobeleid alles aan doen om uitzetting vanwege een huurachterstand te voorkomen, al is dat met de huidige onzekere economische situatie natuurlijk niet goed te voorspellen.

### *Huisuitzettingen: wie en waarom*

Wat weten we over 'wie' er door woningcorporaties uit huis worden gezet? Er zijn voor zover bekend geen data beschikbaar die inzicht bieden in de achtergronden van uit huis gezette personen. Uit een onderzoek in 2014 van Impuls (onderzoekscentrum maatschappelijke zorg van het Radboudumc<sup>4</sup>) in opdracht van Aedes onder 495 huurders met een betaalachterstand uit de gemeenten Amsterdam, Leiden, Nijmegen, Rotterdam en Utrecht kwam naar voren dat er sprake was van zwakke bestaanscondities. Zo was bijna een derde van de ondervraagde huurders eerder gedagvaard vanwege een huurachterstand en was maar liefst een op de vijf respondenten ooit dakloos. De groep huurders was financieel kwetsbaar en kon vaak niet rondkomen, terwijl er meestal ook forse schulden waren (gemiddeld € 17.000). Bovendien hadden vrijwel alle geïnterviewden de voorafgaande drie jaar te maken gehad met veel tegenslagen, gemiddeld zo'n vier, variërend van werkloosheid, lichamelijke en psychische problemen en verlies van een familielid.

De studie onderscheidt vijf subgroepen binnen de groep ondervraagde huurders: 1) 30-50-jarigen met een migratieachtergrond en een lage opleiding, 2) 30-plussers van Nederlandse komaf en een lage opleiding, 3) 30-plussers, veelal meerpersoonshuishoudens, van zowel niet-Nederlandse als Nederlandse komaf met een lage opleiding (waarvan 10 procent eerder dakloos was), 4) 50-plussers, veelal alleenstaand en met verschillende opleidingsniveaus en vaak een eerste-generatie-migratieachtergrond en 5) hoogopgeleide huurders van Nederlandse komaf, veelal meerpersoonshuishoudens.<sup>5</sup>

<sup>3</sup> <https://aedes.nl/media/document/corporatiemonitor-huurachterstand-en-huisuitzettingen-2022>

<sup>4</sup> Hoewel al enige jaren oud, geven de onderzoekers in de Wintereditie 2021 van het Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken aan dat de informatie over die uit huis wordt gezet nog even belangwekkend is (artikel 'Wie zijn het? Huurders met een dreigende huuruitzetting vanwege huurachterstand' in Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken Winter editie 2021).

Vereniging van woningcorporaties Aedes deed in 2021 en 2022 onderzoek onder haar leden naar schulden en huisuitzettingen. Het constateert dat door vroegsignalering het aantal huisuitzettingen de afgelopen jaren fors is gedaald van 3.000 in 2018 tot 1.400 in 2021. Ook het aantal gehaalde vonnissen daalde flink van ongeveer 12.000 in 2018 naar 5.200 in 2021. Van deze vonnissen leidde bovendien maar zo'n 27% tot een daadwerkelijke huisuitzetting. Uit hun enquêtes blijkt verder dat het aantal huisuitzettingen op basis van een huurachterstand is gedaald van 80 procent in 2018 naar 62 procent in 2020 en dat in bijna 90 procent van de gevallen het om alleenstaanden jonger dan 60 jaar gaat.<sup>6</sup> In de laatste corporatiemonitor van 2022 vraagt Aedes zich echter wel af of er sprake is van stilte voor de storm, aangezien de signalen in de eerste maanden van 2022 beduidend minder positief waren.<sup>7</sup>

#### *Maatregelen en initiatieven om huisuitzetting tegen te gaan*

Aedes geeft op de website aan dat het diverse handreikingen heeft om huisuitzettingen te voorkomen. Verder verwijst Aedes naar de website voorkomenhuurachterstand.nl, die is opgezet door de Hogeschool van Amsterdam en woningcorporaties Rochdale en De Key om de problematiek van huurachterstanden en mogelijke oplossingen beter in beeld te krijgen.<sup>8</sup>

De stichting Eropaf! vraagt sinds haar oprichting in 2007 aandacht voor huisuitzettingen en streeft naar een toekomst waarin huisuitzetting op basis van huurachterstand niet meer voorkomt. Eropaf! zette het Meldpunt Voorkomen Huisuitzettingen, beschermingsbewindvoering en financieel zelfbeheer op, doet en publiceert onderzoek en ontwikkelt coachingtrajecten, trainingen, workshops, regionale netwerkbijeenkomsten en grote Nationale Laboratoria. Zij schreven in 2018 de (herziene) handreiking Voorkomen huisuitzettingen<sup>9</sup>, waarin ze met praktijkvoorbeelden, achtergrondinformatie en adviezen woningcorporaties aansporen om tot nul huisuitzettingen vanwege betalingsachterstanden te komen. In april 2022 verscheen hun publicatie 'Naar nul huisuitzettingen: Zo doe je dat!', dat ze samen met Movisie en Sociale Vraagstukken opstelden. De publicatie laat aan de hand van een 'ontruimingszeef', de verschillende fasen tot en met een ontruiming, zien hoe ontruimen vanwege betalingsachterstanden voorkomen kan worden. Er staan verschillende voorbeelden van in, zoals de Geregelde Betaling.<sup>10</sup>

6

De Nationale Ombudsman en de Kinderombudsman vragen de afgelopen jaren meer aandacht voor de positie van kinderen bij huisuitzettingen.<sup>11</sup> Zij startten eind 2021 met een gezamenlijk onderzoek naar huisuitzettingen van kwetsbare gezinnen.<sup>12</sup> Met het onderzoek willen de ombudsmannen in kaart brengen waar deze gezinnen tegenaanlopen als zij worden uitgezet of dreigen te worden uitgezet. Het gaat om zowel (dreigende) huisuitzettingen in de private als publieke sector. Het onderzoek richt zich ook op de vraag wat de gezinnen van de overheid mogen verwachten vanuit mensenrechten- en kinderrechtenspectief.<sup>13</sup>

---

<sup>6</sup> [https://aedes.nl/media/document/corporatiemonitor-voorkomen-van-huisuitzettingen-en-schuldenproblemen en https://aedes.nl/media/document/corporatiemonitor-huurachterstand-en-huisuitzettingen-2022](https://aedes.nl/media/document/corporatiemonitor-voorkomen-van-huisuitzettingen-en-schuldenproblemen-en-https://aedes.nl/media/document/corporatiemonitor-huurachterstand-en-huisuitzettingen-2022)

<sup>7</sup> <https://aedes.nl/media/document/corporatiemonitor-huurachterstand-en-huisuitzettingen-2022>

<sup>8</sup> Sinds oktober 2022 heeft Aedes ook een Gereedschapskist Aanpak schulden en armoede op haar website, zie: [Gereedschapskist Aanpak schulden en armoede | Aedes](#)

<sup>9</sup> [http://eropaf.nl/wp-content/uploads/2019/11/Eropaf-Handreiking-2018\\_online-5.pdf](http://eropaf.nl/wp-content/uploads/2019/11/Eropaf-Handreiking-2018_online-5.pdf)

<sup>10</sup> <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2022-03/Naar-nul-huisuitzettingen.pdf>

<sup>11</sup> [https://kinderombudsman.nl/nieuws/kinderombudsman-meer-oog-voor-belang-kinderen-bij-huisvestingsproblemen https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2020/nationale-ombudsman-en-kinderombudsman-vasthouden-regie-kabinet-op-dak-en](https://kinderombudsman.nl/nieuws/kinderombudsman-meer-oog-voor-belang-kinderen-bij-huisvestingsproblemen-https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2020/nationale-ombudsman-en-kinderombudsman-vasthouden-regie-kabinet-op-dak-en)

<sup>12</sup> Het onderzoek is op dit moment (oktober 2022) nog niet gereed.

<sup>13</sup> <https://kinderombudsman.nl/nieuws/kinderombudsman-en-nationale-ombudsman-starten-onderzoek-naar-huisuitzettingen-kwetsbare>

### *Verschillende fasen van een ontruiming bij huurachterstand*

Alvorens in te gaan op de praktijk rondom ontruiming van de geïnterviewde woningcorporaties, is het goed om stil te staan bij de wijze waarop een ontruiming normaliter plaatsvindt en welke formaliteiten daarbij aan de orde zijn. Het proces van een betalingsachterstand tot een daadwerkelijke ontruiming verloopt in meerdere fasen.<sup>14</sup> Deze zijn hieronder weergegeven:

- **Fase 0: er ontstaat een huurachterstand.** Het belangrijkste in deze fase is dat de verhuurder, in dit geval dus de woningcorporatie, in contact komt met de huurder en afspraken maakt om de betalingsachterstand te voldoen.
- **Fase 1: verhuurder doet aan vroegsignalering.** Sinds 1 januari 2021 zijn verhuurders verplicht om huurachterstanden bij de gemeente te melden – hierover worden tussen de verhuurder en desbetreffende gemeente afspraken gemaakt. De gemeente neemt vervolgens contact op met de huurder om hulp aan te bieden en, als deze hulp wordt geaccepteerd, aan een oplossing voor de huurachterstand te werken. Op dat moment wordt het incassoproces van de woningcorporatie (en eventuele andere vaste lasten schuldeisers) op pauze gezet (voor de bestaande huurachterstand).
- **Fase 2: verhuurder vraagt een incassobureau en/of gerechtsdeurwaarder het bedrag te innen.** Als het niet lukt om het verschuldigde bedrag alsnog te innen of als de betalingsregeling niet wordt nagekomen, wordt een incassobureau en/of gerechtsdeurwaarder gevraagd om het bedrag te innen. Een belangrijke kanttekening is dat in deze fase de verhuurder en huurder nog steeds een betalingsregeling kunnen afspreken.
- **Fase 3: de kantonrechter beoordeelt of een huurovereenkomst ontbonden mag worden.** De kantonrechter bepaalt of de huisuitzetting een rechtvaardig en proportioneel middel is in deze specifieke situatie. Ook in deze fase kunnen de verhuurder en huurder nog steeds een betalingsregeling afspreken.
- **Fase 4: de gerechtsdeurwaarder<sup>15</sup> brengt het vonnis bij de huurder en legt uit wat dit kan betekenen.** Als de verhuurder het huurcontract ontbindt, dan moet de huurder normaliter de woning verlaten. In dat geval mag de verhuurder de woning ontruimen en mag de deurwaarder – als enige partij – overgaan tot een gedwongen ontruiming. Nog steeds bestaat er in deze fase voor de verhuurder en huurder de mogelijkheid om een betalingsregeling af te spreken.
- **Fase 5: de huurder moet de woning verlaten.** Als de inzet en geboden hulp niet heeft geleid tot een betalingsregeling, aflossing van de huurschuld of een vrijwillig vertrek, dan kan ontruiming volgen, oftewel daadwerkelijke huisuitzetting.
- **Fase 6: na de ontruiming.** De huurder wordt definitief ontruimd en afhankelijk van andere geboden huisvesting.

7

### *Ontruiming bij woonoverlast*

Ook een ontruiming op basis van woonoverlast bestaat uit verschillende fasen, zoals ook beschreven door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV).<sup>16</sup> Als er sprake is van woonoverlast, moet een verhuurder – in dit geval de woningcorporatie – optreden als de huurder (ernstige) overlast veroorzaakt. Als eerste stap **onderzoekt de woningcorporatie in hoeverre sprake is van overlast.**

<sup>14</sup> Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2021). *Wat is huisuitzetting en hoe voorkom je het als verhuurder?* Verkregen op 04-07-2022 via: <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/publicaties/2021/03/25/wat-is-huisuitzetting-en-hoe-voorkom-je-het-als-verhuurder/wat-is-huisuitzetting-en-hoe-voorkom-je-het-als-verhuurder-april2021.pdf>.

<sup>15</sup> BZK hanteert de term *gerechtsdeurwaarder*. In het vervolg van deze rapportage gebruiken wij hiervoor de term *deurwaarder*. Beide termen verwijzen naar dezelfde functie, waarbij *gerechtsdeurwaarder* formeler is en tevens gebruikt wordt in de wet.

<sup>16</sup> CCV, *ontruiming bij woonoverlast*. Verkregen op 08-08-2022 via: <https://www.hetccv-woonoverlast.nl/interventies/ontruiming>.

De woningcorporatie bekijkt de casus en gaat in gesprek met de betrokken huurder(s). Indien dit niet onderling opgelost kan worden, wordt soms ook buurtbemiddeling ingezet.

Indien overlast niet onderling en/of via buurtbemiddeling kan worden opgelost, kan een verhuurder verschillende **juridische instrumenten** inzetten:

- **Huurrechtelijke gedragsaanwijzingen**<sup>17</sup>, die aangewezen kunnen worden door verhuurders, rechters en de burgemeester, waarin wordt bepaald dat de huurder bepaald gedrag niet (meer) mag verrichten (verbod) of juist wel moet verrichten (gebod).
- **Boete vanwege overlast gevend gedrag.**
- **Tweede- of laatste-kans-beleid:** aanbieden van nieuwe huurovereenkomst op basis van andere afspraken.
- **Verzoek aan huurder om huur op te zeggen**, mogelijk in combinatie met tweede- of laatste-kans-contract.

In een uiterst geval kan een woningcorporatie naar de rechter stappen en zijn de volgende opties mogelijk:

- **Bodemprocedure gericht op ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van woning**, waarbij combinatie van tweede- of laatste-kans-beleid nog mogelijk is, evenals laatste kans om ontbinding te voorkomen.
- **Kort geding gericht op ontruiming van de woning of een andere ordemaatregel** (zie ook huurrechtelijke gedragsaanwijzingen hierboven).
- **Procedure gericht op aanvaarden van hulp**, als bijvoorbeeld sprake is van verslavings-, psychische- of andere problematiek.

---

<sup>17</sup> CCV, *Gedragsaanwijzing*. Geraadpleegd op 08-08-2022 via: <https://www.hetccv-woonoverlast.nl/interventies/gedragsaanwijziging-1>.



## 3 Onderzoeksresultaten

Dit hoofdstuk presenteert de belangrijkste resultaten van de gesprekken met woningcorporaties en andere betrokken organisaties. Vooraf wordt de onderzoeksopzet beschreven.

### 3.1 Onderzoeksopzet

#### Interviews met woningcorporaties

Er is in totaal met 14 woningcorporaties gesproken en één lokale belangenvereniging (de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties, afgekort: AFWC). Het belangrijkste doel van deze gesprekken was om inzicht te krijgen in de verschillende praktijken van deze woningcorporaties rondom een huisuitzetting: wat doen woningcorporaties om een ontruiming te voorkomen, hoe wordt tijdens een ontruiming samengewerkt met andere partijen zoals welzijnsorganisaties en gemeenten, en welke rol heeft de woningcorporatie (nog) na een ontruiming? Deze woningcorporaties zijn geselecteerd op basis van een aantal kenmerken om zo voldoende representativiteit te kunnen waarborgen. Een eerste kenmerk betreft de grootte van de woningcorporatie (i.e. het aantal wooneenheden), waarbij gekozen is voor middelgrote en grote woningcorporaties tussen 8.000 en 63.200 wooneenheden. Ook is gekeken naar de grootte van de gemeente waarin deze woningcorporaties actief zijn, waarbij eveneens is gekozen voor middelgrote en grote gemeenten. Tot slot is hierbij ook rekening gehouden met de regionale spreiding, waarbij ten minste woningcorporaties uit het noorden, oosten, zuiden en westen van Nederland deelnemen aan het onderzoek. Een overzicht van de geïnterviewde woningcorporaties is opgenomen in bijlage 1.

9

Tijdens elk gesprek is gebruikgemaakt van een gesprekspuntenlijst – zie ook bijlage 2. Die gesprekspuntenlijst is mede opgesteld op basis van de verkregen inzichten uit de deskresearch. De interviews vonden digitaal<sup>18</sup> plaats en duurden gemiddeld een uur. Deze digitale gesprekken zijn opgenomen en vervolgens uitgewerkt in een interviewverslag<sup>19</sup>. Nadat de verslagen zijn uitgewerkt, zijn de opnamen van de gesprekken verwijderd.

#### Verdiepend casusonderzoek

Op basis van de interviews met de woningcorporaties zijn vier regio's geselecteerd voor verdiepend casusonderzoek. Het doel van het verdiepend casusonderzoek was om in te zoomen op de wijze waarop woningcorporaties samenwerken met andere partijen, met name in het sociaal domein, met als doel de gevolgen van een huisuitzetting te minimaliseren. De woningcorporaties in deze regio's zijn geselecteerd op basis van:

- de manier van samenwerken met andere partijen rondom een huisuitzetting;
- hun aanpak rondom een huisuitzetting, die als innovatief dan wel creatief te bestempelen is;
- het feit dat deze corporaties vaker dan andere corporaties te maken hebben met huisuitzettingen.

Daarnaast werd bij de selectie van de casussen rekening gehouden met de geografische spreiding (i.e. een regio in het noorden, oosten, zuiden en westen).

<sup>18</sup> Via Microsoft Teams.

<sup>19</sup> De lengte van de interviewverslagen varieerde van ongeveer twee tot acht pagina's A4.

Dit heeft geleid tot de selectie van de volgende regio's: Deventer, Zaanstad, Groningen en Sittard-Geleen. Per regio is met verschillende partijen gesproken, waaronder de gemeente, welzijnsorganisatie(s) en uiteraard de woningcorporatie. Een belangrijke kanttekening is dat deze partijen door de woningcorporatie zelf zijn aangedragen en dat zij hen bestempelen als belangrijke, potentiële samenwerkingspartner om de gevolgen van een ontruiming beperkt te houden.

## 3.2 Resultaten gesprekken met corporaties

### 3.2.1 Vooraf: van huurachterstand tot ontruiming

#### Wanneer gaan woningcorporaties daadwerkelijk over tot ontruimen?

In hoofdstuk 2 zijn de verschillende fasen van een ontruiming al uitgebreid toegelicht, namelijk:

- **Fase 0:** er ontstaat een huurachterstand.
- **Fase 1:** verhuurder doet aan vroegsignalering.
- **Fase 2:** verhuurder vraagt een incassobureau en/of gerechtsdeurwaarder het bedrag te innen.
- **Fase 3:** de kantonrechter beoordeelt of een huurovereenkomst ontbonden mag worden.
- **Fase 4:** de gerechtsdeurwaarder brengt het vonnis bij de huurder en legt uit wat dit kan betekenen.
- **Fase 5:** de huurder moet de woning verlaten.
- **Fase 6:** na de ontruiming.

10

Uit de gesprekken met de woningcorporaties blijkt dat in het merendeel van de gevallen corporaties pas ontruimen als naar eigen zeggen alles is geprobeerd om de huurder te bereiken en er geen enkel perspectief meer is op een oplossing om de ontruiming te voorkomen – zoals ook is beschreven in paragraaf 3.2.3. Tot aan fase 5 – wanneer het vonnis reeds is afgegeven en de ontruiming in de startblokken staat – proberen de meeste woningcorporaties de ontruiming alsnog te voorkomen. Of dit lukt, is volgens veel woningcorporaties afhankelijk van twee aspecten: (1) in hoeverre het lukt om contact te krijgen met de huurder, en (2) in hoeverre de huurder openstaat voor aangeboden hulp en ondersteuning. Hierover zegt Danny Burgerhoudt van woningcorporatie Het Gooi en Omstreken (Hilversum) het volgende: *“Sommige ontruiming*en gaan door, andere ontruiming<sup>en</sup> niet. Dit heeft ermee te maken of we uiteindelijk toch contact krijgen met de huurder en ook echt de mogelijkheid hebben om die persoon te helpen. Hierbij is het uiteraard belangrijk dat deze persoon openstaat voor de hulp die wij willen bieden. Het is eigenlijk altijd zo dat wanneer de huurder openstaat voor hulp, we de ontruiming weten te voorkomen.” Ilse Verheij en Michel Hekkert van Woonbedrijf Ieder1 in Deventer formuleren kernachtig: *“We hebben er dan alles aan gedaan vanuit de corporatie, ook in samenwerking met de gemeente en zorg- en welzijnspartners, om een huisuitzetting te voorkomen. Uiteindelijk moet er toch een streep worden getrokken wanneer alle middelen zijn geprobeerd, maar deze niet tot het gewenste resultaat hebben geleid.”*

Enkele woningcorporaties geven aan dat het (sterk) casusafhankelijk is wanneer wordt overgegaan tot een ontruiming. Zo vertelt Natasja van Loon van woningcorporatie WonenBreborg (Tilburg): *“Sommige casussen gaan ‘volgens plan’ en worden volgens de gebruikelijke termijnen ontruimd. Hier gaat het vaak om adressen waarbij de huurder al vertrokken is. Andere casussen beginnen vaak vanaf de tweede maand iets af te wijken – dan merk je dat maatwerk echt nodig is. Op dat moment zit je er al wat anders in en ga je je ook zorgen maken; dan begint het al een beetje te schuren. Om op zo'n moment contact te krijgen met de huurder is dan ook cruciaal. Staat de huurder open voor hulp, dan gaan we niet ontruimen. Er zijn ook casussen die al eerder aan de deurwaarder overgedragen zijn, als dan de lopende huur niet betaald wordt, krijg je natuurlijk een heel ander traject. En het is soms ook zo*

*dat je in afwachting bent, omdat je weet dat de huurder hulp krijgt van schuldhulpverlening en je dat ook een kans wilt geven, dan ga je niet ontruimen.”*

In paragraaf 3.2.3 gaan we, zoals gezegd, dieper in op het proces rondom het (alsnog) voorkomen van een ontruiming.

### 3.2.2 Ontruiming in beeld: aantal en aard

#### Aantal ontruiming

Uit de interviews blijkt dat er vrijwel geen verschil zit tussen het aantal aangevraagde ontruimingsvonnissen en het aantal toegewezen ontruimingsvonnissen. Woningcorporaties vragen dan ook geen vonnis aan als ze er niet zeker van zijn dat het wordt toegekend. Wel wordt slechts een klein deel van deze ontruimingsvonnissen daadwerkelijk uitgevoerd. Dit komt doordat het veel corporaties gedurende de periode tussen het toegewezen vonnis en de ontruiming toch lukt om samen met de huurder een passende oplossing voor de huurachterstand te vinden, bijvoorbeeld door een betalingsregeling af te spreken. Een deel van de woningcorporaties geeft ook aan dat zij een ontruimingsvonnis aanvragen als ‘drukmiddel’ – een manier om de huurder met huurachterstand alsnog in beweging te krijgen. Zo licht Angelica Eussen van ZoWonen (Sittard) toe: “[..]. Maar dat is omdat sommige bewoners druk moeten voelen voordat ze in actie schieten. Daarom zetten we de zaak ook door naar de deurwaarder. Niet om de woning te ontruimen, maar wel om een doorbraak te forceren.”

#### Terug naar 0 huisuitzettingen?

“Terug naar 0 huisuitzettingen”; een kreet die vaak uitgeroepen is. De vraag is echter in hoeverre dat realistisch is. We hebben deze vraag voorgelegd aan de geïnterviewde woningcorporaties. “Helemaal terug naar nul huisuitzettingen, dat gaat niet lukken”, zeggen vrijwel alle woningcorporaties. Alhoewel het streven moet blijven om het aantal huisuitzettingen te minimaliseren, ontkom je niet aan ontruiming. Zoals Nienke Elzinga bij woningcorporatie Accolade (Heerenveen) verwoordt: *“Je wilt ontruiming voorkomen, maar je ontkomt er gewoonweg niet aan. Want als er sprake is van veel overlast en de huurder weigert hulp, wat moet je dan doen? Maar we proberen er wel echt alles aan te doen om het aantal uitzettingen zo laag mogelijk te houden.”* Tegelijkertijd is af te lezen in bijlage 3 dat het aantal huisuitzettingen (door de geïnterviewde woningcorporaties) in 2021 vrijwel nihil was, waardoor voorzichtig geconcludeerd kan worden dat nul huisuitzettingen, een uitzondering daargelaten, tot nu toe grotendeels haalbaar is gebleken.

11

#### Verschillende redenen voor een ontruiming

Er zijn verschillende redenen om te ontruimen, zo geven de geïnterviewde woningcorporaties aan. Een veelvoorkomende indeling die woningcorporaties hanteren is de volgende:

1. Ontruiming op basis van huurachterstanden
2. Ontruiming op basis van woonoverlast, woonfraude en andere gerelateerde zaken<sup>20</sup>

Het komt ook voor dat ontruiming plaatsvinden op basis van een combinatie van bovenstaande redenen, en er dus sprake lijkt te zijn van multiproblematiek. Sommige geïnterviewde woningcorporaties geven aan dat dergelijke multiproblematiek onder huurders vaker voorkomt. *“Soms is het zo dat als er overlast is, er ook sprake is van huurachterstanden”*, aldus Sonja Gillissen van woningcorporatie Servatius (Maastricht).

<sup>20</sup> Bijvoorbeeld hennepplantage in woning, (hard)druggebruik, onderhuur.

Met het oog op aantallen komen ontruiming op basis van een huurachterstand over het algemeen vaker voor bij de geïnterviewde woningcorporaties dan ontruiming op basis van overlast: 50% tot 75% is op basis van huurachterstand, en ongeveer 25% tot 50% op basis van woonoverlast.

### Kenmerken van uitgezette huishoudens

Uit het in hoofdstuk 2 aangehaalde onderzoek van Impuls<sup>21</sup> blijkt dat er verschillende subgroepen huurders zijn die te maken kunnen krijgen met een huisuitzetting:

- 1) 30-50-jarigen met een migratieachtergrond en een lage opleiding;
- 2) 30-plussers van Nederlandse komaf en een lage opleiding;
- 3) 30-plussers, veelal meerpersoonshuishoudens, van zowel niet-Nederlandse als Nederlandse komaf met een lage opleiding (waarvan 10 procent eerder dakloos was);
- 4) 50-plussers, veelal alleenstaand en met verschillende opleidingsniveaus en vaak een eerste-generatie-migratieachtergrond;
- 5) hoogopgeleide huurders van Nederlandse komaf, veelal meerpersoonshuishoudens.

Volgens de geïnterviewde woningcorporaties is de groep huurders die uit huis wordt gezet (of uit huis gezet dreigt te worden) eveneens een diverse groep. Wel lijkt er volgens een groot deel van hen een specifieke subgroep uit te springen, namelijk alleenstaande mannen van middelbare leeftijd (tussen 30 en 50 jaar). *“We zien veel alleenstaande mannen tussen 40 en 50 jaar oud”*, zo geeft Nicolien Bouter van Nijestee (Groningen) aan. Rinette van der Wal van Accolade (Heerenveen) vertelt: *“We hebben één vrouw met psychische problemen uitgezet, voor de rest waren het allemaal alleenstaande mannen. We zien over het algemeen veel alleenstaande mannen.”* Over de culturele achtergrond van deze alleenstaande mannen is weinig bekend. Een enkeling geeft aan dat het vaker dan bijvoorbeeld vijf jaar geleden lijkt te gaan om mannen met een Oost-Europese achtergrond.

12

Een andere subgroep, die in aantal wat kleiner is maar volgens meerdere respondenten de afgelopen jaren wel is toegenomen, zijn alleenstaande jongvolwassenen tussen 18 en 30 jaar oud. Natasja van Loon van WonenBregburg (Tilburg) geeft bijvoorbeeld aan dat er volgens haar het afgelopen jaar *“ook relatief veel alleenstaande jongeren tussen 18 en 30”* ontruimd (dreigen te) worden. Nicolien Bouter van Nijestee (Groningen) beaamt dat deze groep groter lijkt te worden: *“In de afgelopen jaren zien we een verschuiving van ontruiming van voornamelijk mannen tussen de 40 en 50 jaar naar de doelgroep jongeren.”*

Andere subgroepen die door de geïnterviewde woningcorporaties genoemd worden, maar wel in mindere mate voorkomen, zijn mensen met een psychische kwetsbaarheid en/of psychiatrische problematiek, alleenstaande vrouwen en koppels. Het komt voor dat er ook kinderen in het spel zijn, in dat geval is sprake van een gezin dat uit huis dreigt gezet te worden. De meeste woningcorporaties proberen echter te voorkomen dat kinderen, en dus gezinnen, daadwerkelijk uitgezet worden.

### ‘Noorderzonnetjes’

In relatief veel gevallen komt het voor dat huurders reeds vertrokken zijn op de dag van de ontruiming. Deze groep wordt ook wel aangeduid als de ‘noorderzonnetjes’ – zij die met de noorderzon vertrokken zijn. Met het oog op aantallen geeft het merendeel van de geïnterviewde woningcorporaties aan dat het aantal noorderzonnetjes onder het totaal aantal ontruimde huishoudens (minimaal) de helft betreft. Bij sommige woningcorporaties gaat het zelfs om 70% of 80%. Diana van Wetering van woningcorporatie Eigen Haard (Amsterdam) zegt hierover: *“Van de tien uitzettingen hebben we er maar één of twee*

---

<sup>21</sup> Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken Winter 2021, nummer 4, pagina 40-43.

*daadwerkelijk uitgezet, of misschien wel helemaal niemand.*” Angelica Eussen van ZoWonen (Sittard) vertelt: *“Negen van de tien ontruiming*en waren noorderzonnetjes. Daar krijg je gewoon geen contact mee. Dat zijn echt mensen die, als je terugkijkt, overal kort hebben gewoond en die niet ingeschreven staan [...]. Het lijkt erop dat ze moedwillig dit spelletje overal spelen.” Er zijn overigens ook woningcorporaties die aangeven dat het bij hen vrijwel niet voorkomt, zoals bijvoorbeeld het geval is bij woningcorporatie Gooi en Omstreken (Hilversum) en Sité (Doetinchem).

### 3.2.3 De aanpak rond een ontruiming

#### **Beleid en aanpak om een ontruiming te voorkomen**

Wat opviel in de gesprekken is dat alle woningcorporaties met hun (door de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening verplicht gestelde) sociaal incassobeleid vol inzetten op het voorkomen van huisuitzettingen. Zij doen dit door al snel na het verstrijken van de betaaltermijn contact te zoeken met de huurder, waarbij corporaties meerdere keren en op verschillende manieren contact zoeken. De reactieperiode varieert hierbij van zo'n tien dagen na het niet nakomen van de huur tot slechts enkele dagen. De meeste woningcorporaties hebben een uitgebreid aanmaningsproces, waarbij vaak niet (meer) gekozen wordt voor een standaardbrief maar voor maatwerk, waarbij er telefonisch, per SMS of WhatsApp contact met de huurder wordt gezocht. Een mooi voorbeeld van het toepassen van maatwerk is woningcorporatie Nijestee uit Groningen die gebruikmaakt van een intelligent geautomatiseerd systeem dat, aan de hand van ingevoerde data over betaalgedrag, een aanmaning op maat genereert. Zo krijgt iemand die normaal gesproken altijd betaalt een heel vriendelijke brief met als strekking 'wat is er aan de hand, neem even contact op', terwijl er bij een andere huurder bij wie eerder een risico op achterstand werd ingeschat gekozen kan worden voor een andere benadering.

13

Andere manieren die woningcorporaties noemden om een huurachterstand te voorkomen, waren de keuze voor een verplichte automatische incasso, het terugdringen van het aantal betaalmomenten tot één betaalmoment, waarbij voorafgaand een standaard SMS als reminder wordt gestuurd en het sluiten van een convenant, al dan niet regionaal, waarin woningcorporaties afspraken maken met o.a. de gemeente en andere woningcorporaties. Parteon (Zaanstreek) gaf aan de wijkkantoren weer geopend te hebben met spreekuren en vaste gezichten en de aanwezigheid van de bewonerscommissie, de GGD en de wijkagent.

#### **Inschakelen van andere partijen**

Wanneer contact maken in de eerste weken na het ontstaan van de betalingsachterstand niet lukt zetten de woningcorporaties de vroegsignalering naar de gemeente in, maar ook intern en extern worden er allerlei partijen geïnformeerd. Vaak gaat dit in samenwerking met wijkteams en zijn er bijvoorbeeld korte lijnen met schulddienstverlening of de Gemeentelijke Kredietbank. Een aantal woningcorporaties zet ook in op interne samenwerking met bijvoorbeeld wijkbeheerders of collega's van de buitendienst.

### **Aangepast beleid vanwege de coronapandemie**

Op een enkeling na heeft elke bevraagde woningcorporatie het beleid aangepast tijdens de coronapandemie. Corporaties zijn soepeler geworden met hun regelingen en tegelijkertijd terughoudender in uitzettingen, bieden meer hulpverlening aan of benaderen huurders proactief. Zo gaf woningcorporatie Eigen Haard (Amsterdam) aan soms hele maanden de huur te hebben bevroren in afwachting van bijvoorbeeld een TONK-uitkering. Meerdere woningcorporaties gaven aan dat de huurders die een terugval in inkomen vanwege corona hadden meestal niet met huurachterstand te maken kregen. Zo zegt Juliëtte Lammers van Parteon (Zaanstreek): *“Door corona zijn we soepeler geworden en hebben we elke ontruiming nog meer onder de loep genomen. We hebben ook gekeken of er een causaal verband was tussen corona en een huurachterstand. Die was er meestal niet, want die mensen kwamen eerder hun probleem bespreken.”*

### **Het moment van ontruimen**

#### *De rol van de deurwaarder*

Op het moment dat het de woningcorporatie niet is gelukt om contact te krijgen met de huurder en/of aangeboden hulp niet is geaccepteerd door de huurder, volgt het daadwerkelijke moment van de ontruiming. Hiervoor geeft de woningcorporatie een opdracht aan een deurwaarder, die vanaf dat moment een formele rol krijgt in de ontruiming. In de meeste gevallen is de deurwaarder geheel verantwoordelijk voor de ontruiming. Zo vertelt Natasja van Loon van woningcorporatie WonenBreburg (Tilburg): *“De deurwaarder krijgt van ons de opdracht. Die gaat dagvaarden en dan ligt het helemaal bij hen. Dus inclusief het regelen van de ontruimploeg en het informeren van de gemeente, dat hebben we allemaal uit handen gegeven.”* Corry van woningcorporatie Eigen Haard (Amsterdam) zegt hierover: *“Bij de overdracht aan de deurwaarder loopt alles via de deurwaarder. Dit geldt ook voor de communicatie, om zo de lijnen kort en helder te houden. Huurders worden door onze afdeling klantcontact ook doorverwezen naar de deurwaarder. Als de deurwaarder denkt dat iets buiten de kaders van de overeenkomst met ons valt, neemt de deurwaarder contact met ons op. Na de uitzetting probeert de deurwaarder de huurschuld en kosten te verhalen.”*

14

In andere gevallen blijft de woningcorporatie hierbij ook een actieve rol spelen, zoals bij woningcorporatie Het Gooi en Omstreken (Hilversum) gebeurt. Danny Burgerhoudt van deze corporatie vertelt: *“We zijn betrokken bij de ontruiming, samen met de deurwaarder. Op de dag zelf is er ook altijd een ontruimploeg aanwezig. Die werkt voor ons en voor de deurwaarder. Wij werken samen met een bedrijf dat gespecialiseerd is in ontruiming. Dat bedrijf regelt verder opslag, afvoer en mensen om het huis leeg te halen. Het zijn wel altijd dezelfde mensen, hetzelfde bedrijf dat we inschakelen.”*

### **Het belang van een ‘geschikte’ deurwaarder**

Volgens de woningcorporaties is het belangrijk dat de deurwaarder affiniteit heeft met de doelgroep en bijhorende problematiek. Anders gezegd: een deurwaarder dient te beschikken over maatschappelijke en sociale voelsprietten. Dit geldt ook voor woningcorporatie Parteon in de Zaanstreek. Juliette Lammers licht toe: *“De deurwaarder heeft een belangrijke rol in de ontruiming. Daarom is het essentieel dat hun werkwijze en -proces aansluit op ons beleid. Zo hebben wij bijvoorbeeld een bepaalde soepelheid doorgevoerd in onze regelingen om ontruiming te voorkomen, ook vanwege corona. Dan verwachten wij ook dat de deurwaarder hierin enige flexibiliteit kan bieden.”*

#### *Wie wordt op de hoogte gebracht van de ontruiming?*

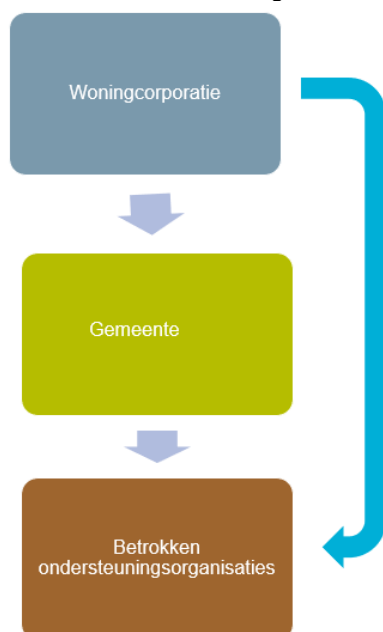
Bij iedere ontruiming is de gemeente, ook vanwege de verplichte vroegsignalering door verhuurders, vroegtijdig aangehaakt bij (het voorkomen van) de ontruiming. Vaak is de gemeente hierdoor, volgens de geïnterviewde woningcorporaties, op de hoogte van de naderende ontruiming. Daarnaast worden relatief vaak ook andere zorg- en ondersteuningspartijen, die soms ook al in een eerder stadium

betrokken zijn, op de hoogte gesteld van de ontruiming. Hierbij gaat het om partijen als de kredietbank, het wijkteam, het preventieteam en (al dan niet specialistische) zorg- en ondersteuningsorganisaties. Als er kinderen bij betrokken zijn, wordt ook vaak Veilig Thuis geïnformeerd.

In sommige gevallen brengt de woningcorporatie betrokken ondersteuningsorganisaties zelf op de hoogte. Angelica Eussen van woningcorporatie ZoWonen (Sittard) vertelt: *“Wij laten de datum van ontruiming aan alle organisaties die ook bij de persoon of bij het gezin betrokken zijn, weten. Verder delen we geen informatie.”* Ook komt het voor dat de gemeente (of soms ook de deurwaarder) het doorgeeft aan betrokken ondersteuningsorganisaties, zoals bijvoorbeeld bij woningcorporatie Eigen Haard in Amsterdam gebeurt: *“Wij melden de ontruiming bij alle meldpunten van de gemeente. Eén van die meldpunten is de crisisdienst van de gemeente, die eventueel relevante instanties kan informeren. Dit doen wij zelf niet”*, aldus Diana van Wetering.

Niet alle partijen die op de hoogte zijn van een ontruiming, zijn daadwerkelijk aanwezig bij de ontruiming. De deurwaarder bepaalt vaak, al dan niet in afstemming met de woningcorporatie, wie aanwezig is bij een ontruiming. Dit is ook afhankelijk van in hoeverre de huurder zelf al dan niet (nog) aanwezig is.<sup>22</sup>

**Tabel 1 Informatieverstrekking over ontruiming**



15

Een belangrijk gegeven is dat als een huurder of huishouden uit de woning wordt gezet, deze perso(n)en in principe dakloos is, tenzij voor een andere opvangplek wordt gezorgd, bijvoorbeeld in een crisisopvang of in een maatschappelijke opvang, of de uitgezette huurder(s) zelf elders onderdak kan/kunnen regelen. Van alle woningcorporaties die geïnterviewd zijn, zijn er een paar die een opvangplek in de maatschappelijke opvang reserveren. Eén daarvan is woningcorporatie Ieder1 in Deventer. Hierover zegt Ilse Verheij: *“Voorafgaand aan een huisuitzetting wordt een plaats*

<sup>22</sup> Genoemde partijen zijn, naast de deurwaarder zelf, onder andere (in wisselende samenstelling): de woningcorporatie, verhuizers en ontruimingsteam, politie, slotenmaker, hulpofficier van justitie, wijkteam, wijkbeheerder, en indien noodzakelijk: zorg- en ondersteuningsorganisatie(s).

gereserveerd binnen de maatschappelijke opvang. Wij bieden géén andere woning aan.” Ook geeft een aantal woningcorporaties aan dat het de gemeente is die voor een eventuele opvangplek zorgt, waarbij voor een huishouden mét kinderen vaak extra moeite wordt gedaan. Natasja van Loon bij woningcorporatie WonenBreborg (Tilburg) vertelt: *“Als wij mensen op straat moeten zetten, dan gaat de gemeente ervoor zorgen dat zij in een crisisopvang of maatschappelijke opvang terecht komen.”* Volgens Anneke Verboom van AFWC (Amsterdam) is dit overigens ook de taak van de gemeente: *“Gemeente heeft een zorgplicht en is verantwoordelijk voor opvang, een woningcorporatie heeft deze zorgplicht formeel niet en daarom kunnen we er weinig mee. Wij hebben geen maatschappelijk werkers in dienst om deze mensen te begeleiden. Maar de maatschappelijke opvang zit helaas bomvol, veel mensen wonen op kosten van de gemeente bijvoorbeeld in hotels. Er is gewoonweg niet altijd een oplossing.”*

Zoals het citaat hierboven onderschrijft, komt het dus voor dat er géén opvangplek beschikbaar is. Hier heeft woningcorporatie Servatius (Maastricht) iets op gevonden, namelijk door zélf opvangplekken te realiseren. Sonja Gillissen vertelt: *“Servatius heeft een aantal wachtkamers ter beschikking gesteld voor mensen die ontruimd zijn en niet meteen ergens terechtkunnen. Deze noemen wij letterlijk ‘De Wachtkamer’. Mensen die ontruimd zijn, kunnen dan tijdelijk in deze wachtkamers verblijven.”* Meer informatie is te lezen in onderstaand kader.

#### **‘De Wachtkamer’ in Maastricht**

Het crisisinterventieteam in Maastricht kan niet altijd ontruiming voorkomen. Huurders die ontruimd zijn en geen passende huisvesting kunnen vinden, kunnen terecht in De Wachtkamer: een eenvoudige woonvoorziening waar ze een korte tijd kunnen verblijven en kunnen nadenken hoe ze verder willen. Als ze alsnog besluiten om zich onder bewind te laten stellen, dan mogen ze alsnog terug naar hun voormalige woning.<sup>23</sup>

16

### 3.2.4 Na een huisuitzetting

#### **Uit het oog?**

Nadat een ontruiming heeft plaatsgevonden, houdt volgens de geïnterviewde woningcorporaties hun formele rol op. Zij zijn van mening dat ze alles hebben gedaan om ontruiming te voorkomen en dat het nu aan de gemeente en ondersteuningsorganisaties is om de voormalig huurder te ondersteunen. Rinette van der Wal van woningcorporatie Accolade (Heerenveen) vertelt: *“We hebben op dat moment alles geprobeerd om een ontruiming te voorkomen. Het is aan de gemeente en instanties om ondersteuning te bieden.”* Bianca Berendsen van woningcorporatie Sité (Doetinchem) zegt hierover: *“We begeleiden aan de voorkant ruim voldoende om een ontruiming te voorkomen. De nazorg en begeleiding daarna is voor rekening van de hulpverlening.”*

Het merendeel van de geïnterviewde woningcorporaties houdt niet bij wat er met een voormalig huurder gebeurt na de huisuitzetting. Dit is volgens hen eveneens een rol voor de gemeente en/of ondersteuningsorganisaties. Wel wordt in sommige gevallen nog (tijdelijk) contact gehouden met de gemeente in het geval van huurder(s) met zwaardere problematiek. Nienke Elzinga van woningcorporatie Accolade (Heerenveen) licht toe: *“Vaak weten we niet waar iemand naartoe gaat. Als er meer aan de hand is, hebben we wel contact met de gemeente om te horen waar iemand naartoe is gegaan. En in het begin vragen we altijd na hoe het met iemand gaat. Maar dit houdt op een bepaald moment wel op.”*

<sup>23</sup> Zie Ans Oudejans (2022), Maastrichtse wachtkamer om huisuitzettingen te voorkomen, dossier, sociale vraagstukken, 20 april 2022 (zie Maastrichtse wachtkamer om huisuitzettingen te voorkomen – Sociale Vraagstukken)



Ook het onderhouden van contact tussen de woningcorporatie en de voormalig huurder is vaak niet aan de orde. Dit ligt in de meeste gevallen bij de deurwaarder en/of de gemeente, en in sommige gevallen in samenwerking met de kredietbank of bewindvoerder. Juliëtte Lammers van woningcorporatie Parteon (Zaanstreek) licht toe: *“Als er sprake is van een huisuitzetting op basis van huurachterstand is het dossier in behandeling bij een deurwaarderskantoor. Het contact loopt in principe dan altijd via de deurwaarder. Hij of zij probeert contact te leggen en te houden met de huurder. Dit lukt niet altijd, bijvoorbeeld als er geen nieuw inschrijfadres bekend is. De deurwaarder controleert na een bepaalde termijn weer de gegevens en schrijft de huurder aan. Het contact met de deurwaarder gaat voornamelijk over de totale schuld. Daarnaast kunnen huurders ook contact opnemen met de deurwaarder met vragen over de opgeslagen spullen. De deurwaarder probeert altijd telefonisch, per e-mail of per post contact te leggen met de huurder.”*

### **Tweedekansbeleid**

Op de vraag of woningcorporaties een tweedekansbeleid hebben voor uitgezette huurders, wordt verschillend geantwoord. Een aantal woningcorporaties zegt geen tweedekansbeleid te hebben. Servatius (Maastricht) geeft bijvoorbeeld aan dat er een huurblokkade wordt opgelegd, waardoor hun ex-huurders geen nieuwe woning kunnen zoeken via [www.thuisinlimburg.nl](http://www.thuisinlimburg.nl), een website waarop 14 woningcorporaties in de provincie Limburg hun woningen aanbieden. Deze blokkade wordt pas opgeheven als de voormalige huurders aan de voorwaarden van een betalingsregeling voldoen. Ook bij Ieder1 (Deventer), aangesloten bij Woonkeus Stedendriehoek (een samenwerkingsverband van zes gemeenten), komen ontruimde huurders drie jaar lang niet in aanmerking voor een nieuwe woning in de regio. Daarna kunnen zij weer op een woning reageren, op voorwaarde dat ze in de tussentijd de openstaande huurschuld betaald hebben of een betalingsregeling hebben afgesloten en ze geen nieuwe achterstand hebben opgebouwd en/of overlast hebben veroorzaakt. Andere woningcorporaties zijn bereid om meer te doen voor deze groep ex-huurders, al is er dan meestal wel sprake van bredere problematiek. Accolade (Heerenveen) bijvoorbeeld werkt samen met Housing First<sup>24</sup> als er sprake is van multiproblematiek en Sité (Doetinchem) gaf aan samen met een lokale verslavings- en maatschappelijke opvanginstelling te onderzoeken of ze zogenaamde ‘omklapwoningen’<sup>25</sup> beschikbaar gaan stellen, waarbij een zorgaanbieder een huurcontract afsluit met de verhuurder en de woning op termijn, als het betaalgedrag goed is, op naam van de huurder komt. Ook woningcorporatie Het Gooi en Omstreken (Hilversum) heeft deze werkwijze. Hier heet het ‘verhuren onder voorwaarden’. Er wordt dan ook een nieuw contract afgesloten op naam van de zorgverlener, of de huurder gaat een opschortingsovereenkomst aan, waarbij de corporatie nieuwe voorwaarden stelt.

17

## **3.2.5 Samenwerking met verschillende partijen**

### **Bestaande samenwerkingen**

Uit de interviews blijkt dat woningcorporaties met verschillende partijen samenwerken rondom een ontruiming, waaronder (in ieder geval met) de gemeente – ook vanwege vroegsignalering – en vaak ook met verschillende zorg- en ondersteuningsorganisaties. Het meest intensief wordt tussen deze partijen vaak samengewerkt tijdens het voorkomen van een huisuitzetting. Volgens de meeste corporaties is in die fase sprake van relatief korte lijntjes en weten de meeste organisaties elkaar wel te vinden als er sprake is van financiële (en eventuele achterliggende) problematiek bij een huurder.

<sup>24</sup> <https://housingfirstnederland.nl/>

<sup>25</sup> Dit idee is ontstaan in Eindhoven, zie publicatie Weer thuis, van wonen in een instelling naar wonen in de wijk (blz. 13): <https://dkvwwg750av2j6.cloudfront.net/m/79efd331683de661/original/Publicatie-resultaten-Weer-Thuis.pdf>

De meeste woningcorporaties bestempelen de bestaande samenwerking dan ook als goed. Natasja van Loon van WonenBreborg vertelt bijvoorbeeld: *“De samenwerking gaat in zowel Breda als Tilburg heel goed. We hebben wel echt hele nauwe samenwerking en veel mensen zijn ook al jarenlang bezig met armoede.”* Dit geldt ook voor Bianca Berendsen van Sité (Doetinchem): *“De samenwerking gaat goed. Door periodiek overleg met de gemeente in het kader van vroegsignalering zijn er vaak korte lijnen en is over het algemeen een goede samenwerking mogelijk.”*

Wel wordt bij de bestaande samenwerking een aantal kanttekeningen geplaatst. Een eerste betreft de rol van de gemeente rondom een huisuitzetting. Een aantal woningcorporaties merkt dat, met name als een huisuitzetting dreigt en/of iemand inmiddels is uitgezet, de regie bij de gemeente zou moeten liggen, maar dat deze regie toch bij de woningcorporatie wordt (terug)gelegd. Volgens sommige woningcorporaties heeft de gemeente een (te) afwachtende houding en zou het volgens een aantal woningcorporaties wenselijk zijn als de gemeente wat meer het voortouw neemt.

In het verlengde hiervan wordt ook genoemd dat het voor veel huurders vaak onduidelijk is waar ze precies met een probleem terecht kunnen in het ‘web van verschillende organisaties’. Angelica Eussen van woningcorporatie ZoWonen (Sittard) vertelt: *“Ik denk dat het verschil zou maken als mensen met een probleem zich kunnen melden bij één loket, en dat daar dan een heel netwerk achter schuilt van professionals waar de bewoner eigenlijk niets van hoeft te weten. Maar dat je wel kan zeggen: deze persoon heeft zich gemeld, dit is het probleem, kunnen we met z’n allen een hulplan binnen zes weken klaar hebben?”*

18

Een andere gemaakte kanttekening is de rol van het wijkteam. Zo vertelt Wieke Hiemink van woningcorporatie Nijestee (Groningen): *“Wijkteams hebben soms verschillende werkwijzen en zijn soms groot, dan is er veel overleg nodig en is het belangrijk dat je goed de verbinding houdt.”*

### **Een steeds grotere rol voor het sociaal domein**

Het lijkt erop dat, als vrijwel zeker is dat een huurder huurachterstanden heeft, de rol van gemeenten en zorg- en ondersteuningsorganisaties groter wordt. Tegelijkertijd verdwijnt de rol van de woningcorporatie wat meer naar de achtergrond en, als de huurder eenmaal uit huis is gezet, speelt de woningcorporatie vrijwel helemaal geen rol meer. De manier waarop er tussen woningcorporaties en het sociaal domein wordt samengewerkt, varieert op basis van de gesprekken met de 15 woningcorporaties sterk. Werkafspraken zijn er in meer of mindere mate: in sommige regio's wordt samengewerkt op basis van een convenant, in andere regio's dienen de structurele overleggen met de gemeenten in het kader van vroegsignalering als (enige) basis. Dit roept de vraag op: wat is wenselijk in de samenwerking tussen woningcorporaties, gemeenten en zorg- en ondersteuningsorganisaties? En hoe zou het beleid en aanpak er idealiter uit moeten zien, zowel (net) voor de ontruiming als tijdens en na de ontruiming? Hiervoor is het noodzakelijk dat niet alleen gesprekken gevoerd worden met woningcorporaties, maar tevens met essentiële samenwerkingspartijen. De uitkomsten van deze interviews – zowel individueel als in groepssamenstelling – zijn in de volgende paragraaf beschreven.

## **3.3 Resultaten gesprekken met andere betrokken organisaties**

Zoals hierboven reeds genoemd, is rondom huisuitzettingen een steeds grotere rol weggelegd voor het sociaal domein, met name de organisaties die zich bezighouden met begeleiding bij (financiële) problematiek, opvang en overlast, zoals wijkteams, GGD of een meldpunt bijzondere zorg, en voor maatschappelijke organisaties, zoals welzijnsorganisaties of crisis- en nachtopvang. In deze paragraaf

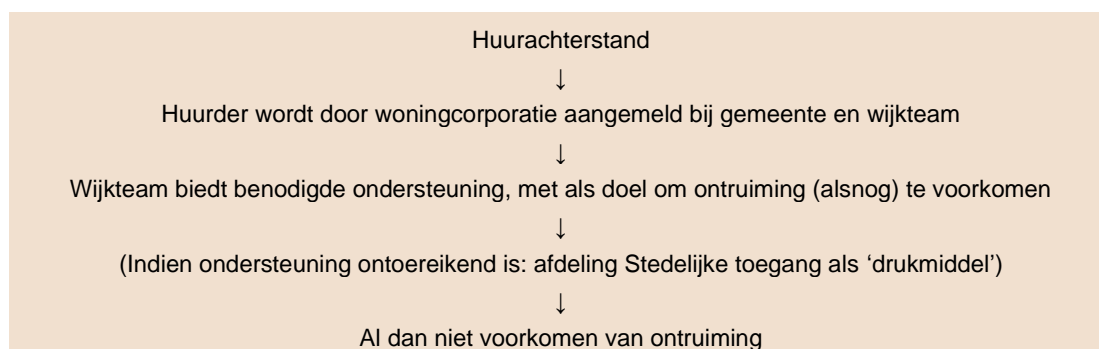
zijn de uitkomsten beschreven van de gesprekken die we met verschillende van dit soort organisaties in vier regio's (Deventer, Groningen, Sittard-Geleen en Zaanstreek) hebben gevoerd.

### 3.3.1 Verschillende gemeenten met verschillende werkwijzen

In de vier geselecteerde regio's spraken we met de organisaties die de betreffende woningcorporatie als belangrijkste samenwerkingspartner had aangemerkt. In deze paragraaf worden de verschillende werkwijzen en manieren van samenwerking in de vier regio's kort beschreven.

#### Het proces tot aan ontruiming in Zaanstad

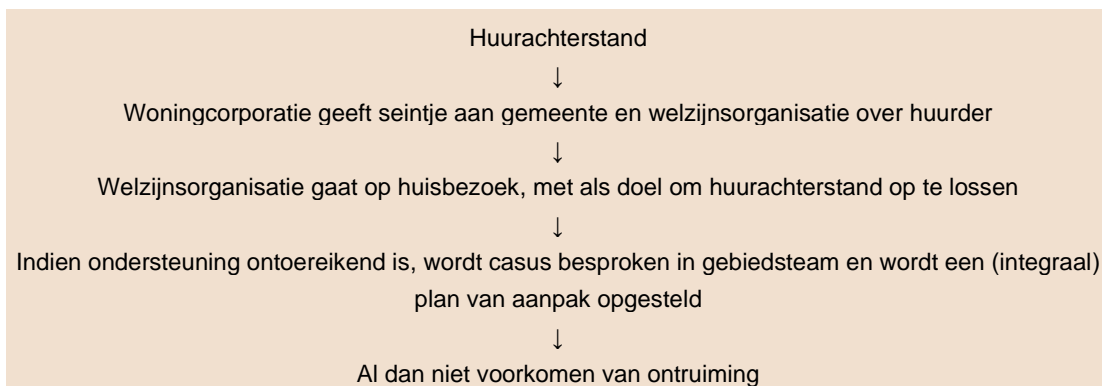
In de gemeente Zaanstad ontvangen de gemeente en het wijkteam na anderhalve maand huurachterstand een seintje ('aanmelden') van de woningcorporatie in het kader van vroegsignalering. Dit is vastgelegd in convenantafspraken. Indien de huurachterstand niet opgelost wordt, wordt een maand later wederom een signaal afgegeven en wordt na drieënhalve maand een ontruiming aangekondigd. Tot een ontruiming komt het in de meeste gevallen echter nooit, aangezien het wijkteam vroeg betrokken is en meteen in actie komt om de huurder de juiste ondersteuning te bieden. Indien het proces spaak loopt, kunnen zowel de woningcorporatie als het wijkteam terecht bij de afdeling Stedelijke Toegang van de gemeente Zaanstad. Dit gebeurt bijvoorbeeld als er zorgen zijn over een huurder of over de geboden ondersteuning. De afdeling Stedelijke Toegang kijkt dan mee met een casus: waar loopt het primaire proces vast en hoe kan een doorbraak gecreëerd worden? In een uitzonderlijk geval neemt de afdeling Stedelijke Toegang de regie op een casus over, alhoewel dit in de praktijk vrijwel niet voorkomt.



19

#### Het proces tot aan ontruiming in Sittard-Geleen

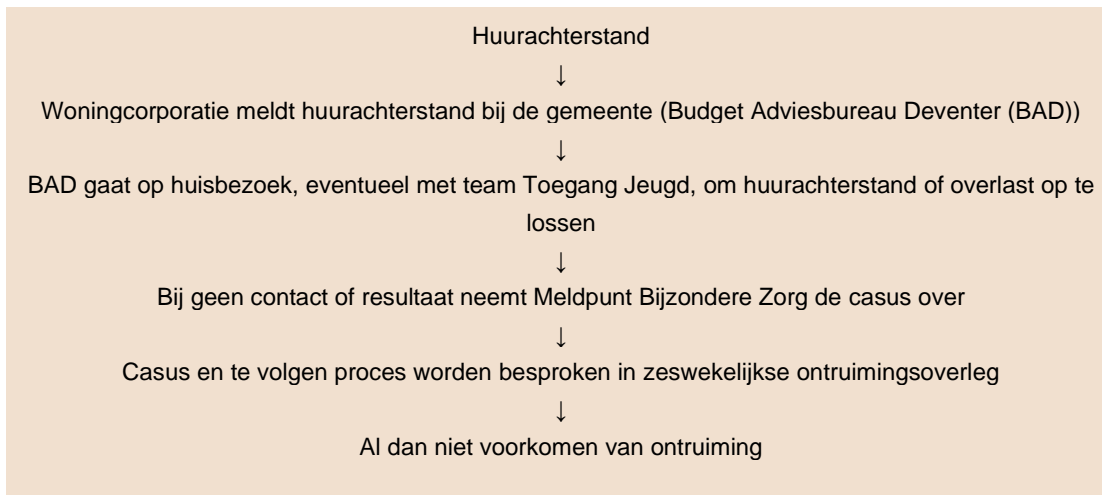
In de gemeente Sittard-Geleen is in een convenant vastgelegd dat, in het kader van vroegsignalering, de welzijnsorganisatie Partners in Welzijn van de woningcorporatie een melding krijgt als er sprake is van ongeveer twee maanden huurachterstand. Een medewerker gaat dan op huisbezoek bij de desbetreffende huurder. Indien de situatie niet verbetert, meldt de woningcorporatie de desbetreffende casus aan bij het (driewekelijkse) gebiedsteam waaraan meerdere organisaties deelnemen, waaronder de kredietbank, MEE, een participatiecoach, wijkverpleegkundigen, politie, BOA en medewerkers van het stadsdeel. De gemeente Sittard-Geleen voert de regie op dit gebiedsteam vanuit het Zorg- en Veiligheidshuis Westelijke Mijnstreek. In het gebiedsteam wordt een plan van aanpak bepaald: gaan we verdere ondersteuning inzetten, heeft iemand genoeg kansen gehad en wie doet wat? Dit leidt tot een concrete actielijst die ook strak gemonitord wordt. In de meeste gevallen legt de welzijnsorganisatie als eerste stap nogmaals een huisbezoek af en brengt in kaart wat nodig is, bijvoorbeeld extra ondersteuning vanuit de ggz. De praktijk laat zien dat, vanwege deze integrale samenwerking in het gebiedsteam, een ontruiming in bijna alle gevallen voorkomen kan worden.



### Het proces tot aan ontruiming in Deventer

In Deventer komt de melding van een huurachterstand door de woningcorporatie binnen bij het Budget Adviesbureau Deventer (BAD) dat op huisbezoek gaat, eventueel met team Toegang Jeugd als het een gezin met kinderen betreft. Beide gemeentelijke diensten zijn ook aan zet als het om overlast gaat. Als er contact ontstaat, probeert het BAD een regeling voor de achterstand te treffen. Indien het BAD geen contact krijgt of geen resultaat boekt, wordt de zaak overgedragen aan het Meldpunt Bijzondere Zorg (BZT), een netwerkorganisatie van verschillende zorgaanbieders. Het BZT zoekt contact met de huurder, indien de ontruiming al is aangezegd eventueel ook met het team Toegang Jeugd. Het BZT zit het zeswekelijkse ontruimingsoverleg voor en daar wordt gezamenlijk (met de woningcorporatie, Meldpunt Bijzondere Zorg, BAD, Team Toegang Jeugd) de geplande ontruiming besproken en het proces bepaald. BZT blijft de casus volgen, ook ter toeleiding naar een eventuele crisisopvang of anderszins.

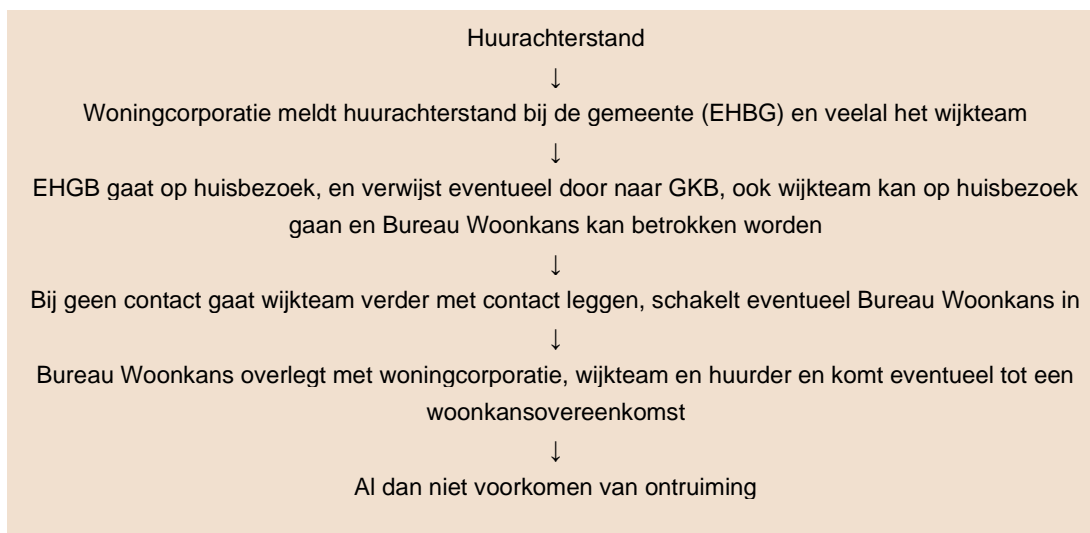
20



### Het proces tot aan ontruiming in Groningen

In Groningen is middels een convenant afgesproken dat de woningcorporatie de achterstand meldt bij Eerste Hulp bij Geldzaken (EHBG), dat valt onder het team Intake van de Gemeentelijke Kredietbank (GKB). Zij gaan op huisbezoek en proberen de financiën weer op orde te krijgen en verwijzen indien nodig door naar de GKB. Het kan ook dat het wijkteam al eerder, samen met de woningcorporatie, op huisbezoek is geweest. Dit wijkteam kan gebruikmaken van de expertise van GKB-medewerkers. Als er (ook) sprake is van overlast, meldt de woningcorporatie dat bij het Meldpunt Overlast en Zorg. Dit meldpunt neemt ook de regie als er meerdere hulpverleners betrokken zijn. Ook Bureau Woonkans kan worden ingeschakeld door de woningcorporatie en/of het wijkteam en kijkt of iemand onder voorwaarden kan blijven wonen in de woning of dat herhuisvesting mogelijk is. Als dat mogelijk is, wordt

er een Woonkansovereenkomst (een tweedekansovereenkomst) tussen de huurder, woningcorporatie, het wijkteam en/of betrokken instanties gesloten. Bureau Woonkans schat dat het slagingspercentage rond de 80% is. Daarnaast zit Bureau Woonkans in een werkgroep met woningcorporaties en de afdeling Woonurgentie van de gemeente die maandelijks bij elkaar komt en waarin alle cases worden besproken die voor een tweede kans in aanmerking komen. In de meeste gevallen is het wijkteam nauw betrokken en probeert het samen met de andere organisaties een ontruiming te voorkomen.



### 3.3.2 Voorafgaand aan een (mogelijke) ontruiming

21

#### Vanaf wanneer betrokken?

Vrijwel alle organisaties geven aan vóór een eventuele ontruiming al betrokken te zijn. In het geval van schuldenproblematiek is dit vaak op het moment dat de huurder (ten minste) drie maanden huurachterstand heeft. Zo geeft Monica de Graaf van een Zaans wijkteam aan: *"We werken met vroegsignalering, na anderhalve maand huurachterstand krijgen wij een seintje van de woningcorporaties, de maand daarop weer, en dan na 3,5 maand wordt er een ontruiming aangekondigd en dan krijgen we een seintje, maar dat laatste gebeurt dus vrijwel nooit, wij komen namelijk al meteen in actie, we zijn dus vroeg betrokken. Indien bewoners open staan voor hulp tenminste."*

In het geval van een mogelijke ontruiming vanwege overlast worden partijen vaak betrokken op het moment dat de overlast dermate ernstig is dat verbetering vaak niet meer te verwachten is. Maar ook dan gebeurt dat altijd een aantal weken voorafgaand aan de mogelijke ontruiming. In Groningen is bijvoorbeeld het Meldpunt Overlast en Zorg actief, dat onderdeel is van de gemeente Groningen. Zo licht Angela Vrolijk van dit meldpunt toe: *"Als een corporatie te maken heeft met overlast, dan gaan ze dit vaak eerst zelf proberen op te lossen. Als ze zo ver zijn dat alles wat zij doen, niet meer helpt en ze daadwerkelijk richting een mogelijke uitzetting willen, dan komen wij in beeld. Ze willen dan bijvoorbeeld wat meer informatie over de persoon: zijn er meldingen bij ons of bij de politie bekend? Wij kunnen dan een casusoverleg organiseren waarvoor verschillende partijen uitgenodigd worden, en dan zijn wij betrokken."*

#### **Aanleiding(en) van een ontruiming**

Ook aan de casusstudies hebben we de vraag voorgelegd op basis waarvan de meeste ontruiming plaatsvinden. Meer dan de helft van de ontruiming vindt volgens de respondenten plaats vanwege huurachterstanden. Een enkeling laat de percentages 75% (huurachterstand) en 25% (overlast) vallen. Ook wordt meerdere keren genoemd dat een huurachterstand soms hand in hand gaat met overlast. Een aantal respondenten geeft aan dat het ontruimen van een persoon of huishouden op basis van een huurachterstand relatief makkelijker is dan ontruimen op basis van overlast. Zo zegt Angela Vrolijk van het Groningse Meldpunt Overlast en Zorg: *“Het kan zijn dat alles op het gebied van overlast al is ingezet, dus de politie, wijkteam, waarschuwen, en dat niets helpt. Die persoon moet er maar uit, én er is een huurachterstand, dan kan huurachterstand worden gebruikt om iemand uit huis te zetten. Dat is namelijk een makkelijker proces dan huisuitzetting op basis van overlast.”*

### 3.3.3 Samenwerking en verantwoordelijkheid

#### **Verschillende partijen en verschillende rollen**

In de aanloop naar een ontruiming toe zijn, zoals aangegeven, meerdere partijen betrokken. Het valt op dat elk van deze partijen voor zichzelf een (strak) afgebakende rol ziet weggelegd, die vanzelfsprekend dicht bij de primaire taak van de organisatie ligt. Partijen die gericht zijn op ondersteuning bij financiële problematiek, waaronder het Budget Adviesbureau in Deventer en Eerste Hulp bij Geldzaken in Groningen, richten zich op het verminderen of wegnemen van financiële zorgen bij personen die dreigen uitgezet te worden, met als doel om een ontruiming (alsnog) te kunnen voorkomen. Dit geldt ook voor partijen die specifiek gericht zijn op overlast, waaronder het Meldpunt Overlast in Groningen, dat probeert de overlast te stoppen en, als dat niet lukt, ondersteunt bij het verzamelen van voldoende dossier rondom overlast op grond waarvan de persoon ontruimd kan worden.

22

#### *Gemeente*

De rol van de gemeente is allereerst die van vroegsignaleerder. Na een signaal van de woningcorporatie komt zij in actie en benadert ze de inwoner(s) met de vraag of ze hulp kan bieden. Vaak heeft de gemeentelijke kredietbank (GKB) al een belangrijke rol in die beginfase. Zo geeft de gemeente Sittard-Geleen aan dat de GKB de vroegsignalering uitvoert en dat een GKB-medewerker samen met iemand van het maatschappelijk werk op huisbezoek gaat, en ook de Groningse Eerste Hulp bij Geldzaken (onderdeel van de GKB) wordt in de vroegsignaleringsfase ingeschakeld.

In de Zaanstreek wordt vroegsignalering direct door de wijkteams opgepakt en is de bemoeienis van de gemeente Zaanstad beperkt, maar wel belangrijk, aldus Monica de Graaf van een Zaanse wijkteam: *“Als wij [wijkteam] spaak lopen dan hebben we de afdeling ‘stedelijke toegang’ van de gemeente Zaanstad, wij leggen dan de casus voor en zeggen dat het stroef loopt en er niet makkelijk contact wordt gelegd en vragen of zij wat kunnen betekenen. Zij kunnen dan samen met de woningcorporatie voor wat extra druk zorgen, mits er een goed plan ligt natuurlijk. Wij zetten de hulpverlening dan in gang, de gemeente doet de communicatie, dat zet nog wat meer druk in. Dan wordt een huisuitzetting eigenlijk altijd voorkomen.”*

Bij woonoverlast hebben verschillende gemeenten speciale meldpunten ingericht, zoals het Meldpunt Overlast & Zorg van de gemeente Groningen of het Meldpunt Bijzonder Zorg in Deventer. Joan Flikweert van het Deventer meldpunt vertelt: *“Als een corporatie overlastmeldingen krijgt, dan gaan zij hun eigen ding doen. Als ze zo ver zijn dat alles wat zij doen niet meer helpt en ze richting uitzetting willen, dan komen ze bij ons: hebben jullie ook informatie? [...] De woningcorporatie geeft dan aan dat*

*de overlast fors is en dat het ze niet lukt met wat zij kunnen. En dan kunnen we casusoverleg organiseren met verschillende partijen, en dan zijn wij betrokken.”*

#### *Wijkteam*

Zowel in de gesprekken met de 15 woningcorporaties als met de samenwerkende partijen van de onderzochte regio's werd duidelijk dat de gemeentelijke wijkteams een belangrijke rol spelen bij (het voorkomen van) ontruiming. Als het de woningcorporatie in eerste instantie niet lukt om contact te leggen, lukt het wijkteams meestal wel om in contact te komen. Zij zijn ook vaak al betrokken bij huurders voordat er een huurachterstand of overlast ontstaat en blijven meestal tot na een ontruiming in beeld. Zo zegt Axel Kroeze van wijkteam Oosterparkwijk in Groningen: *“Als er een ontruiming plaatsvindt dan staan we op de stoep, we zijn erbij. Ik vind dat als iemand in onze wijk ontruimd wordt, dan zijn wij voor het traject daarna verantwoordelijk. Je wilt geen problemen over de schutting gooien. Ik vind dat we daar verantwoordelijk zijn.”* Het komt echter ook wel voor dat een wijkteam pas ingelicht wordt als er een ontruiming gepland staat. Meestal is dan afgesproken dat zo'n casus voor het wijkteam urgentie heeft. Zo gaf Monica de Graaf van wijkteam Zaandam-Noord & Kogerveld in de Zaanstreek aan dat ze met de woningcorporatie hebben afgesproken binnen twee dagen na een melding te reageren en een terugkoppeling aan de woningcorporatie geven. Onduidelijk is echter of alle wijkteams binnen een regio of stad dezelfde werkwijze hebben. Axel Kroeze van wijkteam Oosterparkwijk in Groningen heeft met zijn wijkteam duidelijke werkafspraken gemaakt met woningcorporatie Nijestee. Die afspraken hebben als doel om te voorkomen dat een huurachterstand naar de deurwaarder gaat. Kroeze geeft aan dat er geen wijkoverstijgend overleg is over (het voorkomen van) huisuitzettingen of andere financiële zaken.

#### *Welzijnswerk*

23

Als er sprake is van overlast of er speelt meer dan een huurachterstand, zijn welzijnsorganisaties meestal al in beeld voordat er ontruimd wordt. Soms wordt er nauw samengewerkt met de gemeente, bijvoorbeeld in Sittard-Geleen, waar de GKB met een medewerker van welzijnsorganisatie Partners in Welzijn op huisbezoek gaat. Nieki Mevissen van Partners in Welzijn: *“We gaan gezamenlijk langs in het kader van vroegsignalering middels een outreachend huisbezoek. Als wij niemand aantreffen dan wordt de casus door de woningcorporatie aangemeld bij het gebiedsteam. In het gebiedsteam wordt gezamenlijk de afweging gemaakt wie vanuit de aangesloten ketenpartners actie onderneemt.”*

#### **Samenwerking**

In de vorige paragraaf werd al duidelijk dat er veel wordt samengewerkt tussen de corporaties en verschillende gemeentelijke en niet-gemeentelijke organisaties. In alle vier de regio's is er sprake van formele samenwerking in de vorm van een convenant, waarin woningcorporaties, wijk- of gebiedsteams, gemeentelijke afdelingen in het sociaal domein (zoals het Deventer Budget Adviesbureau), de gemeentelijke kredietbank en welzijnsorganisaties (zoals Partners in Welzijn in de regio Sittard-Geleen) afspraken hebben gemaakt over de samenwerking bij huurachterstand. In Deventer is het bijvoorbeeld zo geregeld: *“We hebben hier met drie woningcorporaties een convenant afgesloten dat erop is gericht om de huurachterstand zo snel mogelijk te melden bij de gemeente. Bij een huurachterstand is het eerst de woningcorporatie die contact zoekt. Lukt het niet om in contact te komen of zijn er meer schulden, dan wordt er doorverwezen naar het Budget Adviesbureau van de gemeente en krijgen mensen tijd om te zoeken naar een oplossing voor de financiële problemen”,* aldus Hans van Eck van het Budget Adviesbureau.

Organisaties overleggen vaak met elkaar, al dan niet in een regulier overleg, zoals het 'ontruimingsoverleg' in Deventer tussen de gemeente Deventer, het Bijzondere Zorgteam en de drie

woningbouwcorporaties, dat spontaan is opgezet en ontwikkeld. Joan Flikweert van het Bijzondere Zorgteam vertelt: *“Er vindt overleg plaats over de personen of huishoudens die een huurachterstand van twee maanden of meer hebben. Over deze huishoudens wordt in het kader van vroegsignalering door de woningcorporatie een melding gemaakt aan de gemeente. Via de gemeente komt het dan vervolgens bij mij – als voorzitter van het ontruimingsoverleg – terecht.”* In Sittard-Geleen bespreekt de gemeentelijke kredietbank casussen in een regulier driewekelijks gebiedsteamoverleg, waarin verder meerdere woningcorporaties, het maatschappelijk werk, een lokale zorg- en welzijnsorganisatie (MEE Zuid-Limburg), een participatiecoach, een medewerker van de ggz, de wijkverpleegkundige, de politie en de BOA van het betreffende stadsdeel deelnemen. Omdat de gemeentelijke kredietbank verantwoordelijk is gemaakt voor het proces na vroegsignalering, houdt de GKB ook spreekuur bij woningcorporatie ZOwonen, zodat iemand van de afdeling incasso van de woningcorporatie meteen met de GKB kan schakelen.

Ook bij overlast is er vaak overleg en samenwerking tussen woningcorporaties, gemeentelijke diensten die zich bezighouden met overlast, wijkteams, welzijnsorganisaties en de politie. Angela Vrolijk van het Groningse meldpunt Overlast en Zorg legt uit: *“We krijgen een signaal van woningcorporatie Nijestee dat ze iemand willen uitzetten. Dan doe ik op basis van de persoonsgegevens een check: wie staat er op het adres ingeschreven, zijn er nog bijzonderheden bekend bij het meldpunt, bij de politie omtrent deze persoon? Of zijn er redenen om terughoudend te zijn, of is er juist andere informatie die vraagt om doorgaan, omdat deze persoon voor veel problemen zorgt?”*

24

Wanneer het daadwerkelijk tot een huisuitzetting komt, schakelen de diverse organisaties ook snel met elkaar. Tineke Grijsen van het Team Toegang Jeugd Deventer, dat in het geval van een gezin met kinderen samenwerkt met het Budget Adviesbureau Deventer: *“We gaan in gesprek met de ouders en vragen: ‘Waar kun je je kinderen onderbrengen, wat zijn je oplossingen, is er familie die jullie kan opvangen?’ In 98% van de gevallen kiezen mensen voor schuldhulpverlening om het huis te behouden, en zo'n 2% gaat naar crisisopvang of familie. Maar de laatste keer dat dit aan de hand was, is al wel 4 jaar geleden.”* Ook de gemeentelijke kredietbank blijft vaak lang in beeld, regelmatig tot na een huisuitzetting. Zo gaf Kenny Pepels van de GKB in Sittard-Geleen aan dat er voor iemand die in de daklozenopvang was beland inkomensondersteuning werd geregeld, zodat er een betalingsregeling getroffen kon worden en deze persoon nu schuldevrij is. Ook Eerste Hulp bij Geldzaken, onderdeel van de Gemeentelijke Kredietbank in Groningen, schakelt met het wijkteam als er sprake is van een ontruiming, zodat dit team opvang en ondersteuning kan regelen.

Hoewel de meeste gesprekspartners tevreden zijn over de huidige samenwerking tussen verschillende organisaties, klinkt er af en toe wel een kritisch geluid. Zo geven Eef Kramer en Judith Kleen-Voets van het Groningse Bureau Woonkans aan dat de samenwerking met de wijkteams stroef verloopt: *“Het wijkteam biedt niet langer langdurige hulp en hun opdracht is om zo min mogelijk indicaties af te geven. Dat wringt. Het is erg afhankelijk van in welke wijk je zit en ook nog met wie je precies contact hebt. Er zijn wijkteammedewerkers die niet precies weten hoe het werkt en niet weten dat ze bijvoorbeeld Bureau Woonkans kunnen inschakelen. Er zijn in Groningen 11 wijkteams. We zijn wel in contact met de wijkteams om de samenwerking te verbeteren. Ze hebben het erg druk, veel uitval, veel wisselingen van medewerkers. Alles wat in een stad speelt, komt bij hen terecht.”* Hun kritiek sluit aan bij de eerdergenoemde observatie van Axel Kroeze van wijkteam Oosterparkwijk in Groningen dat niet elk wijkteam eenzelfde handelswijze heeft doordat er geen wijkoverstijgend overleg met alle Groninger wijkteams is waarin bijvoorbeeld de aanpak van (huur)schulden wordt besproken. Ook woningcorporatie Nijestee gaf aan dat er veel overleg met de wijkteams nodig is. Volgens Axel komt dit omdat er tot nu toe binnen de wijkteams vooral aandacht is geweest voor de jeugdwet en Wmo,



waardoor financiën (te) weinig aandacht kreeg. Volgens hem zijn er nu wel plannen om wijkteamoverstijgend een vakteam rond financiële problematiek te starten.

#### Werkzame elementen in de samenwerking

- De gemeente is een betrokken partner en meldt de huurachterstand of overlast tijdig aan relevante partners.
- Het is duidelijk wie er in het netwerk rond (het voorkomen van) ontruiming zit, liefst met vaste contactpersonen.
- Er is regulier overleg over beleid, aanpak en casussen.
- Er zijn korte lijntjes tussen organisaties, men weet elkaar te vinden.
- Waar mogelijk nauw met elkaar optrekken, zoals in Sittard-Geleen (Partners in Welzijn en GKB).
- Waar mogelijk samen spreekuur houden, zoals in Sittard-Geleen (gemeentelijke kredietbank bij de woningcorporatie ZOWonen).
- Indien nodig snel schakelen met specialistische zorg.

#### Bij wie ligt de verantwoordelijkheid?

Uit de gesprekken met de samenwerkingspartners van de vier geselecteerde woningcorporaties blijkt dat er een sterk gevoel van gedeelde verantwoordelijkheid is bij het voorkomen van een huisuitzetting. Ook speelt het betreffende wijkteam een belangrijke rol, zoals onder het kopje *Samenwerking* al werd aangegeven. Over wie er uiteindelijk de verantwoordelijkheid heeft als het toch tot een huisuitzetting komt, verschillen de meningen. Dit komt ook omdat er de laatste jaren nauwelijks huisuitzettingen zijn geweest, waardoor er – gelukkig – geen routine is. Zo zegt Joan Flikweert van het meldpunt Bijzondere Zorg in Deventer: *“Als het geen kwetsbaar iemand is, dan laten we degene los. Als het wel een kwetsbaar persoon is, dan is die persoon sowieso al in beeld bij ons. Een kwetsbare moeder die bijvoorbeeld in de crisisopvang zit, wordt van daaruit geholpen in een hulpverleningstraject (met een gezinscoach) om na verloop weer tijd weer richting een sociale huurwoning geholpen te worden.”* Axel Kroeze van een Gronings wijkteam: *“Als ontruiming plaatsvindt, staan we op de stoep, we zijn erbij om de bewoner nog een hand te reiken. Je moet weten wat iemand gaat doen, waar kan hij terecht. Zeker met kinderen, komen die op straat terecht? Zo ja, dan schakelen we naar opvang.”* Dit in tegenstelling tot Deventer, waar het wijkteam niet aanwezig is bij een uitzetting en de gemeente de betreffende deurwaarder vraagt om de uit huis gezette huurder actief naar de gemeente door te verwijzen.

25

### 3.3.4 De fase na een huisuitzetting

#### (Ex-)huurder in beeld?

Op het moment dat iemand ontruimd is, is er niet in alle gevallen nog contact met de persoon. Het merendeel van de respondenten geeft aan dat dit afhankelijk is van waar iemand na de ontruiming is terechtgekomen en wat de rol van de desbetreffende organisatie is geweest bij de ontruiming. Het is het wijkteam dat in de meeste gevallen (al dan niet van korte duur) contact onderhoudt met iemand na een ontruiming. Als er ook sprake is (geweest) van financiële problematiek, is in een enkel geval ook financiële hulpverlening nog betrokken, zoals in Deventer bijvoorbeeld het geval is. Hierover zegt Hans van Eck van het Budget Adviesbureau: *“Het hangt ervan af of we na een ontruiming nog contact hebben met iemand. Als deze persoon echt wordt ontruimd, dan zien we die in de crisisopvang. Maar als ze elders verblijven, dan verandert er niks. Dan is de nasleep het leeghalen van de woning en hebben we verder géén contact.”*

Voor sommige respondenten speelt de kwetsbaarheid van iemand ook een rol om iemand al dan niet te blijven volgen. Zo geeft Joan Flikweert van het Meldpunt Bijzondere Zorg in Deventer aan: *“Als het geen kwetsbaar iemand is, dan laten we diegene los.”* Een ander aspect volgens veel respondenten is

dat het niet altijd mogelijk is om contact te krijgen met ontruimde personen, waardoor het helemaal niet mogelijk is om iemand in beeld te krijgen (en te houden).

#### **Opslag als manier om (weer) in contact te komen met huurder**

Het afvoeren en opslaan van inboedels is een nieuwe wettelijke taak voor gemeenten (artikel 556, lid 3 Rv). In de gemeente Zaanstad brengt de gemeente de betrokken deurwaarder in contact met een aantal partijen die de inboedel kunnen opslaan. Als ontruimde huurders hun inboedel op een later moment weer willen ophalen, dienen ze zich hiervoor eerst bij de gemeente te melden. Voor deze constructie heeft de gemeente Zaanstad bewust gekozen, aangezien op deze manier weer met de inwoner contact kan worden gelegd. Eelco Steenvoorde, adviseur uitvoering sociaal domein bij de gemeente Zaanstad, licht toe: *“De insteek was als volgt: als mensen hun eigen spullen op zouden komen halen, dan zouden ze weer een connectie hebben met de gemeente. Dit is tot nu toe nog maar één keer gebeurd.”*

#### **Het tweedekansbeleid van Bureau Woonkans in Groningen**

In Groningen bestaat het zogenaamde tweedekansbeleid, dat door Bureau Woonkans in het leven is geroepen. Het doel van dit beleid is om ervoor te zorgen dat iemand alsnog kan blijven wonen in het eigen huis of dat ontruimde inwoners weer geherhuisvest kunnen worden. Hiervoor moet de persoon met een aantal voorwaarden akkoord gaan, die zijn uitgeschreven in een woonkansovereenkomst. Dit zijn bijvoorbeeld voorwaarden als het (tijdig) betalen van huur, meedoen aan dagvullende activiteiten, geen overlast veroorzaken en/of ondersteuning van andere partijen (onder andere de Groningse kredietbank, bewindvoering of relatietherapie) accepteren. De overeenkomst wordt gesloten tussen de persoon, de woningcorporatie en het wijkteam. Bureau Woonkans houdt in de gaten of iedereen zich aan de afspraken houdt. Op jaarbasis zijn er in Groningen ongeveer 220 aanmeldingen voor het tweedekansbeleid, die in 95% van de gevallen in een definitieve overeenkomst resulteert. Over de effectiviteit van het tweedekansbeleid zegt Eef Kramer van Bureau Woonkans het volgende: *“Het slagingspercentage is 80%. Als het niet werkt, dan heeft dat vaak te maken met de voorkant, bijvoorbeeld mensen die (toch) niet willen of niet komen opdagen. Deze mensen worden dan alsnog ontruimd.”*

26

#### **Opvang**

Een belangrijke vraag is waar de voormalig huurder, op het moment dat hij of zij ontruimd is, terecht komt en wie eventuele opvang organiseert. Uit de gesprekken blijkt dat er eigenlijk drie voornaamste plekken zijn waar ontruimde huurders vaak terechtkomen:

1. In het eigen sociale netwerk
2. Crisisopvang (tijdelijke, acute opvang)
3. Maatschappelijke opvang (tijdelijke opvang en begeleiding)

Op het moment dat huurders in hun eigen sociale netwerk terechtkomen, hebben betrokken organisaties daar geen actieve rol in. Het merendeel van de ontruimde personen of gezinnen is echter afhankelijk van een plek in de crisisopvang en maatschappelijke opvang, alhoewel erkend wordt dat dit niet wenselijk is en deze plekken niet altijd beschikbaar zijn. Bovendien is deze opvangvorm niet voor iedereen geschikt. Nieki Mevissen van welzijnsorganisatie Partners in Welzijn in Sittard-Geleen zegt hierover: *“We hebben hier niet geregeld dat er gereserveerde opvangplekken zijn voor ontruimde mensen. De ruimte is schaars en opvangplekken zitten vaak vol. Iemand kan altijd terecht bij de nachtopvang, maar een gezin met kinderen kan daar niet terecht, dat is niet wenselijk. Er zijn wel gezinsunits, maar die zitten meestal vol.”* Ook in Groningen hanteren ze een andere aanpak als kinderen betrokken zijn bij een ontruiming. Axel Kroeze van WIJ-Groningen licht toe: *“Als er bij een ontruiming kinderen in het spel zijn, neem ik altijd vanuit jeugdzorg een hulpverlener mee. Deze hulpverlener kijkt dan hoe veilig de situatie is en welke vorm van opvang passend en ook haalbaar is.”*

### 3.4 Het perspectief van deurwaarders

Om het perspectief van deurwaarders te belichten, is met twee gerechtsdeurwaarders gesproken: Marco Lasonder van Kerckhoffs & Lasonder (werkgebied: Zaanstreek) en Marieke Boon van Flanderijn (werkgebied: landelijk, voornamelijk in regio Rotterdam). Ook spraken we met Chris Bakhuis, voorzitter van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (afgekort: KBvG). De belangrijkste uitkomsten van deze gesprekken zijn hieronder weergegeven.

#### *Aanleiding voor een ontruiming*

De geïnterviewde deurwaarders geven aan dat zowel overlast als financiële problemen een reden zijn voor een ontruiming. Chris Bakhuis: *“Meestal hebben mensen te maken met financiële problemen. Als de huur niet wordt betaald, is dat vaak één van de laatste dingen. Als eerste wordt bijvoorbeeld de zorgpremie niet betaald, daarna de energierekening en tot slot, als allerlaatste, de huur. Dit betekent dus dat er vaak al een enorme schuldenlast is opgebouwd bij allerlei andere schuldeisers.”* In veel gevallen is er sprake van gevarieerde problematiek, dat wil zeggen er is zowel sprake van overlast als van een huurachterstand. Vaak wordt er dan voor gekozen om te ontruimen op basis van de huurachterstand, aangezien voor ontruiming op basis van overlast een stevig opgebouwd dossier nodig is. Hierover zegt Marieke Boon: *“Het is heel lastig om overlast aan te tonen en welke bewijsstukken je daarvoor moet aanleveren. Dit betekent echt een enorm dossier opbouwen.”* Volgens Marco Lasonder betekent dat niet dat dat er helemaal niet wordt ontruimd op basis van overlast. Sterker nog, hij ziet in zijn regio juist een toename van ontruiming op basis van overlast: *“We merken dat het stijgt, met name ontruiming op basis van zware overlast. Dan heb je het over asociaal gedrag, treitergedrag en hennepkwekerijen bijvoorbeeld. Dit vraagt dus ook om een compleet andere aanpak van hoe je een ontruiming plant en aanvliegt.”*

27

#### *De aanloop naar een ontruiming*

In het geval van een huisuitzetting uit een sociale huurwoning wordt een deurwaarder steeds vroeger in het traject betrokken zodat er meer mogelijkheid is om een ontruiming nog te voorkomen. Dat blijft, tot aan de dag van de ontruiming, de belangrijkste focus van deurwaarders: het vinden van een passende oplossing, waardoor de aangezegde ontruiming niet uitgevoerd hoeft te worden. Daarom zoekt een deurwaarder, net als de woningcorporatie en de gemeente in een eerdere fase, contact met de huurder. Hierover zegt Marieke Boon het volgende: *“Op het moment dat we een melding van een woningcorporatie doorkrijgen van een huurachterstand, zetten we eerst in op het krijgen van contact met de huurder. Via brief, e-mail of sms, maar ook met een eerste huisbezoek die door een niet-deurwaarder, die overigens wel bij ons in dienst is, wordt uitgevoerd. Als de deur wordt opengedaan, is de kans groot dat het probleem waar de huurder mee kampt wordt opgelost. Maar als onze niet-ambtelijke collega voor een dichte deur staat, wat vaak gebeurt, is dat lastig. Komen we niet tot een oplossing, dan start de deurwaarder de procedure (tot ontruiming) met het uitreiken van de dagvaarding.”*

Ook Marco Lasonder geeft aan in een vroeg stadium, als vroegsignalering via de gemeente geen uitkomst heeft geboden, betrokken te zijn. Wel merkt hij daarbij een aantal aspecten op: *“Wat je nu ziet, is dat er vaak al veel schakels voor zitten die de huurachterstand proberen op te lossen. Pas als dat niet lukt, komt het bij ons. Maar dan gaat het niet meer om een vordering van twee maanden, maar om een vordering van soms wel zes of zeven maanden huurachterstand. Dat is een hele hoop geld, waardoor het probleem alleen maar groter wordt.”* Ook merkt Marco Lasonder op dat er een onderscheid is tussen een opdracht voor ontruiming vanuit woningcorporaties enerzijds en vanuit de advocatuur anderzijds. Die laatste heeft veelal te maken met overlastgerelateerde zaken. Als er dan

een opdracht voor ontruiming komt, heeft de hele procedure al plaatsgevonden. Dan is het alleen nog de taak van de deurwaarder om het vonnis te tekenen en tot ontruiming over te gaan.

*De ontruiming zelf*

De volgende partijen zijn aanwezig bij een ontruiming:

Partij	Rol
Deurwaarder	Regie bij ontruiming, heeft taak om de woning 'bezemschoon' op te leveren
Hulpofficier van justitie	Verleent toestemming om de woning te betreden als de huurder er niet is en komt op voor de belangen van de niet-aanwezige huurder
Slotenmaker	Maakt voordeur open als huurder niet aanwezig is
Ontruimploeg	Ontruimt inboedel en plaatst deze buitenshuis
Corporatiemedewerker (let wel: afhankelijk van werkwijze corporatie)	Vanuit woningcorporatie betrokken

Omdat volgens de deurwaarders in de meeste gevallen de huurder op de dag van de ontruiming al vertrokken is, komt de slotenmaker in actie en houdt de hulpofficier van justitie in de gaten dat de belangen van de niet-aanwezige huurder niet geschaad worden.<sup>26</sup> Dan wordt direct op ontruiming overgegaan en wordt in afstemming met de gemeente, deurwaarder en ontruimploeg besloten wat er met de inboedel gebeurt. In een enkel geval wordt de ontruiming opgeschort, omdat de aangetroffen situatie in de woning zo onwenselijk is – bijvoorbeeld vanwege sterke vervuiling of bij zwaarwegende persoonlijke omstandigheden van de huurder – dat ontruimen op dat moment geen optie is.

28

Op het moment dat een huurder wel aanwezig is, wordt alsnog gezocht naar passende oplossingen. Chris Bakhuis vertelt: *“Als wordt opengedaan, komen onderhandelingen soms toch nog op gang. Iemand heeft dan bijvoorbeeld een baan gevonden of men heeft uiteindelijk toch de financiële middelen om de huurachterstand te voldoen. In dat geval kan de ontruiming op het allerlaatste moment worden afgeblazen. Dat is fijn voor de huurder, maar niet handig voor het kostenplaatje. De ontruimploeg staat voor de deur, die moet betaald worden. En de rekening gaat naar de huurder.”* Wordt er geen oplossing gevonden, dan wordt met de huurder het gesprek gevoerd: wat wilt u met uw inboedel en welke mogelijkheden bestaan daarvoor? Vervolgens wordt de huurder verzocht om persoonlijke spullen als medicijnen, kleding en belangrijke papieren te pakken en om daarna de woning te verlaten.

*Waar komt de huurder terecht?*

Omdat in de meeste gevallen de huurder al is vertrokken, weten de deurwaarders niet waar deze persoon verblijft. Als een huurder nog wel aanwezig is, bestaan er geen vastgelegde afspraken over wiens taak het is om alternatieve opvang voor deze persoon te organiseren. Marieke Boon vertelt: *“Daar is niets over vastgelegd. Het is niet zo dat daar een verantwoordelijkheid ligt bij gemeente of deurwaarder. Op het moment dat we iemand aantreffen die nog geen vervangende huisvesting heeft gevonden, voeren we met elkaar het gesprek. Vaak pakt dan de hulpofficier van justitie, die de sociale kaart in de wijk goed kent, de telefoon en kijkt in hoeverre er nog een plek vrij is bij een instantie. Zo gaat het in de praktijk. In theorie wordt er wel naar gemeenten gekeken, aangezien zij natuurlijk in eerste instantie een zorgplicht voor de inwoners hebben. Het is ergens ook wel een beetje scheef. De gemeente is wel verantwoordelijk voor de inboedel, dat is vastgelegd in de wet. Maar wat gebeurt er met de bewoner? Daar is niets over vastgelegd.”*

<sup>26</sup> De slotenmaker komt overigens ook in actie als de huurder wel thuis is. Sowieso worden bij ontruiming de sloten vervangen en worden de nieuwe sleutels overhandigd aan de verhuurder.

## 4 Bevindingen en aandachtspunten voor beleid

### 4.1 Onderzoeksbevindingen

- Huisuitzettingen zijn sterk gedaald de laatste jaren. Wel wordt verwacht dat het aantal huisuitzettingen de komende periode gaat toenemen vanwege de inflatie en stijgende energieprijzen.
- Beleid gericht op het voorkomen van huisuitzettingen is succesvol.
- Hoewel er niet één 'methodiek' is, zijn er wel elementen te ontdekken die het succes achter het voorkomen van ontruiming verklaren:
  - o Eén onafhankelijke organisatie die het voortouw neemt in het benaderen van personen met een huurachterstand
  - o Aanwezigheid van andere ondersteunende organisaties – met uiteenlopende specialismes – die extra hulp kunnen bieden. De rollen die deze organisaties hebben zijn van meerwaarde, duidelijk en afgebakend.
  - o Betrokken, ervaren professionals en korte lijntjes
  - o Geduldig zijn, dat wil zeggen niet te snel besluiten tot huisuitzetting. Vaak wordt er door de ingezette ondersteunende organisaties een oplossing gevonden voor de betalingsproblemen en/of overlast.
- In het geval er toch sprake is van een huisuitzetting, die zeer sporadisch voorkomt, betreft het vaak (maar zeker niet uitsluitend) alleenstaande mannen van middelbare leeftijd (tussen 30 en 50 jaar) met multi-problematiek. Huisuitzettingen waarbij kinderen betrokken zijn, komen vrijwel nooit voor, en als deze voorkomen, wordt vrijwel altijd gezorgd voor passende alternatieve (tijdelijke) huisvesting.
- In het geval van een daadwerkelijke ontruiming is de corporatie soms wel direct betrokken, maar vaker niet. Voorafgaand aan de ontruiming wordt de gemeente geïnformeerd over de ontruiming en is daarmee ook betrokken. De ontruiming ligt wettelijk gezien in handen van de deurwaarder (de deurwaarder regelt de ontruimploeg), die krijgt de opdracht van de corporatie.
- Omdat in de meeste gevallen de huurder al is vertrokken voordat de huisuitzetting daadwerkelijk plaatsvindt, is vaak onbekend waar deze persoon verblijft en kan de gemeente dus geen opvang of andere ondersteuning bieden. Als een huurder nog wel aanwezig is, bestaan er geen vastgelegde afspraken over wiens taak het is om alternatieve opvang voor deze persoon te organiseren. Vaak is het dan de hulpofficier van justitie – die aanwezig is bij een ontruiming – die via zijn of haar contacten opvang bij een instantie probeert te regelen.
- Na een huisuitzetting is er vaak geen contact meer met de uit huis gezette persoon. Of er contact is, is afhankelijk van waar iemand na de ontruiming is terechtgekomen. Als iemand via zijn of haar eigen sociale netwerk elders onderdak heeft gevonden, dan stopt vaak het contact tussen gemeente (en andere ondersteuningsorganisaties) en de uit huis gezette persoon. Als het een kwetsbaar persoon betreft, wordt geprobeerd contact te houden en indien mogelijk ingezette hulpverlening en begeleiding voort te zetten dan wel te organiseren. Indien de uit huis gezette persoon in de crisisopvang of maatschappelijke opvang terechtkomt, is er contact met een (vaak) gemeentelijke ondersteuningsorganisatie.

## 4.2 Aandachtspunten voor beleid

- Er zijn geen vastgelegde afspraken over wiens taak het is om, indien nodig, alternatieve opvang voor de persoon (of het huishouden) die uit huis gezet zal worden te organiseren. Om die onduidelijkheid weg te nemen, en eventuele negatieve gevolgen voor de uit huis gezette persoon of huishouden te voorkomen, lijkt het voor de hand te liggen om die taak en verantwoordelijkheid bij de betreffende gemeente neer te leggen. De gemeente heeft een zorgplicht en is verantwoordelijk voor de opvang (crisisopvang of maatschappelijke opvang) indien dat nodig is.
- Een groot aantal respondenten geeft aan dat het aantal ontruiming – en de negatieve gevolgen daarvan – in de sociale huursector zeer beperkt is. Het komt meer voor in de particuliere sector, zo wordt aangegeven. Ook wordt gemeld dat huisuitzettingen vanuit de particuliere huursector veelal gepaard gaan met overlast (in de vorm van problematische schulden, dakloosheid, criminaliteit en dergelijke). Volgens onze gesprekspartners beschikken particuliere verhuurders niet altijd over de juiste kennis of handelingsperspectief over hoe om te gaan met overlast gevende huurders of huurders met schulden. Hoewel zij daartoe verplicht zijn, zien onze respondenten dat particuliere verhuurders vaak niet aan vroegsignalering doen.<sup>27</sup> Verhuurders van particuliere huurwoningen zouden beter geïnformeerd moeten worden over de mogelijkheden die er zijn om een huisuitzetting te voorkomen en daarmee eventuele overlast voor de verhuurder en de gemeente. Ook huurders zelf zouden beter geïnformeerd kunnen worden over hun rechten als huurder van een particuliere huurwoning (en daarmee ook over de procedures omtrent huisuitzettingen). Meer algemeen: huurders en verhuurders zouden meer geïnformeerd en aangesproken moeten worden op hun rechten en plichten. De regels rond huurachterstand voor particuliere verhuur, zoals vroegsignalering, zouden ook beter gehandhaafd moeten worden.

---

<sup>27</sup> Gelet op de lange wachttijden in de sociale huursector zien veel (kwetsbare) burgers een mogelijke oplossing in een particuliere wooneenheid, bijvoorbeeld een kamer in een gedeeld huis. Dat pakt niet altijd goed uit. Monica de Graaf van het wijkteam in de gemeente Zaanstad vertelt: *“De doorstroming in de gemeente Zaanstad is zeer beperkt en leidt in sommige gevallen tot schrijnende situaties. Laatst was er bijvoorbeeld een jongeman met een baan en familie, maar geen enkele kans op een woning. Zo iemand komt terecht in de particuliere huursector waar hij 1400 euro per maand betaalt, terwijl zijn Wajong-uitkering 1300 euro per maand is. En particuliere verhuurders doen vaak niet aan vroegsignalering, die ontruimen gewoon. Hij kan geen kant op, en het is duidelijk dat hij vroeg of laat ontruimd gaat worden. Het zou goed zijn als er meer afstemming plaatsvindt met particuliere verhuurders, dan kan veel ellende voorkomen worden.*

# Bijlagen

## Bijlage 1 – overzicht en kenmerken geïnterviewde woningcorporaties

Regio Noord (Friesland, Groningen en Drenthe)		
Woningcorporatie	Regio	Grootte (ca.)
Nijestee	Groningen	14.000
Accolade	Heerenveen	16.000
Regio Oost (Flevoland, Overijssel, Gelderland)		
Woningcorporatie	Regio	Grootte
Ieder1	Deventer	14.000
Volkshuisvesting Arnhem	Arnhem	14.000
Delta Wonen	Zwolle	15.000
Sité	Doetinchem	8.000
Regio Zuid (Limburg, Noord- Brabant en Zeeland)		
Woningcorporatie	Regio	Grootte
Servatius	Maastricht	10.000
BrabantWonen	Den Bosch	15.000
ZOWonen	Sittard	16.400
WonenBreborg	Tilburg	27.000
Regio West (Zuid-Holland, Noord-Holland en Utrecht)		
Woningcorporatie	Regio	Grootte
Stichting Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken	Hilversum	8.300
Parteon	Zaanstreek	18.000
Waterweg Wonen	Vlaardingen	11.000
Eigen Haard	Amsterdam	63.200

## Bijlage 2 – topiclijst interviews met woningcorporaties

### 1. Introductie en achtergrond

- Achtergrond van het onderzoek
- Introductie: voorstelronde (naam en functie respondent)

### 2. Beleid rondom huisuitzettingen

- Welk beleid heeft u om huisuitzettingen te voorkomen? Kunt u dit beknopt toelichten?
- Heeft u beleid voor na de huisuitzetting? Ja/Nee. Inhoud beleid volgt in latere vraag.

### 3. Huisuitzettingen: alledaagse praktijk

- Hoeveel ontruimingsvonnissen heeft u het afgelopen jaar bij de kantonrechter aangevraagd? Hoeveel daarvan zijn er toegewezen?
- Hoeveel ontruimingsvonnissen hebben daadwerkelijk geleid tot een huisuitzetting? En hoeveel niet?
- Wat waren reden(en) voor het aanvragen van een ontruimingsvonnis?
- Op welk moment gaat u daadwerkelijk tot een huisuitzetting over?
- Hoe vindt een huisuitzetting plaats?
  - zijn hiervoor verschillende stappen?
  - welke partijen zijn daarbij betrokken?
- Wat doet u in de periode tussen vonnis en uitzetting en:
  - Heeft u dan nog contact met de huurder?
  - welke partijen betreft u daarbij?
  - wordt er een andere woning aangeboden of doorverwezen naar een andere instantie?
- Heeft u voor de huisuitzetting nog contact met de huurder over de situatie van de huurder na de huisuitzetting? Zo ja, waar leidt dit contact dan toe? Zo nee, waarom niet?
- Kunt u iets vertellen over de achtergrond van de huishoudens die zijn uitgezet?
  - Leeftijd, gezinssamenstelling, et cetera
- Laat u aan andere partijen weten dat u van plan bent om een huurder uit te zetten? Zo ja, aan wie? Zo nee, waarom niet?
- In hoeverre heeft u wel eens te maken met 'noorderzonnetjes' en /of mensen die voor de huisuitzetting hun sleutel inleveren? Hoe vaak komt dit voor?
- Heeft u uw beleid rond huisuitzettingen aangepast n.a.v. de corona pandemie?
- Ziet u mogelijkheden om in de toekomst het aantal huisuitzettingen te verminderen en/of tot 0 terug te brengen? Zo ja, wat is daarvoor nodig?

32

### 4. Na de huisuitzetting

- Heeft u na de huisuitzetting nog contact met de huurders? Zo ja, waarom en op welke manier? Zo nee, waarom niet?
- Houdt u bij wat er met de huurders gebeurt na de uitzetting? Zo ja, wat doet u met deze informatie? Zo nee, waarom niet?
- Aan welke partijen laat u weten dat een huurder wordt/is uitgezet?
- Heeft u een 2<sup>e</sup> kans beleid en wat is hierbij uw werkwijze?
- Vindt u dat er na een huisuitzetting nog een rol is voor de woningcorporatie in de vorm van nazorg of begeleiding? Waarom wel/niet?
  - Zo nee, wie zou deze begeleiding wel moeten bieden?



**5. Samenwerking rondom huisuitzettingen**

- Welke werkwijze is er met samenwerkingspartners voor en ná de huisuitzetting?  
(samenwerking vroegsignalering met gemeenten, zorgverzekeraars, nutsbedrijven)
  - Welke rollen en taken?
- Hoe vindt u deze samenwerking?
  - Wat gaat goed?
  - Wat kan beter?
  - Welke samenwerkingspartijen mist u nog?

**6. Tot slot**

- Heeft u nog belangrijke thema's die niet aan bod gekomen zijn en die wel belangrijk zijn om mee te nemen in ons onderzoek?

**Bijlage 3 – aantal huisuitzettingen door de geïnterviewde woningcorporaties in 2021<sup>28</sup>**

Woningcorporatie	Aangevraagd	Toegewezen	Uitgevoerd	Aantal wooneenheden
Accolade	9	9	5	16.000
BrabantWonen				15.000
DeltaWonen	30	28	6	15.000
Eigen Haard	156	152	10	63.200
Ieder1	65		6	14.000
Nijestee	35	35		14.000
Parteon	9	9	4	18.000
Servatius			4	10.000
Sité				8.000
Het Gooi en Omstreken		9	5	8.300
Volkshuisvesting Arnhem				14.000
WaterwegWonen				11.000
WonenBreborg		31	16	27.000
ZOwonen	30		20	16.400

---

<sup>28</sup> Niet alle geïnterviewde woningcorporaties konden cijfers aanleveren.