

Project Voorkomen Dakloosheid

Pilot omklapcontract 2019-2020

*Het effectief ingrijpen bij dreigende huisuitzetting bij
huurachterstanden.*



valente⁷

Branchevereniging voor participatie,
begeleiding en veilige opvang

COLOFON

Voorkomen Dakloosheid

De pilot maakt deel uit van een project “Vroegsignalering en Schulden” dat Valente met een subsidie van VWS heeft uitgevoerd in de periode 2019-2020.

Vereniging Valente komt voort uit een fusie van Federatie Opvang en RIBW Alliantie. Met de fusie op 1 januari 2020 ontstond een breed georiënteerde branchevereniging met een groot netwerk, een enorm draagvlak en zeer specialistische kennis over de maatschappelijke hulpverlening en geestelijke gezondheidszorg. Dit maakt Valente tot een krachtige kennispartner voor overheden, het bedrijfsleven, media, zorgprofessionals en maatschappelijke instanties.

Deze publicatie is tot stand gekomen vanuit de Meerjarenagenda Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang, onder het thema Vroegsignalering en Schulden. De MJA is een samenwerkingsverband van Valente, VNG, Divosa, Werkplaats COMO, Mind, Aedes en GGZ Nederland.

Het project Voorkomen Huisuitzetting is een samenwerkingsverband van Valente, Stichting de Tussenvoorziening, WoonGoed Zeist en de Alliantie Amersfoort.



Teksten: Marthe Riemeijer, met dank aan Karen van Brunschot (projectleider Valente).

© 2020 Vereniging Valente
Informatie en contact:
Piet Mondriaanplein 25
3612 GZ Amersfoort

info@valente.nl
033 461 50 29

Deze publicatie is als digitale versie beschikbaar op www.schuldenindeopvangenbw.nl

Inhoudsopgave

Colofon	2
Inhoudsopgave	3
Voorwoord	4
Inleiding	5
Samenvatting	6
Achtergrond schuldenproblematiek	7
Doelgroep	8
WoonGoed Zeist	10
De Alliantie Amersfoort	10
De Tussenvoorziening	11
Uitgangspunten samenwerking	13
Evaluatie samenwerking	16
Ingrediënten effectieve aanpak	18
Contract laatste kans	19
Conclusie	20
Aanbevelingen	22
Bijlage 1: Evaluaties van individuele casussen	24
Bijlage 2: Woonbegeleidingsovereenkomst laatste kans beleid	30
Bijlage 3: Voorbeeld omklapcontract (komt nog)	

Voorwoord: voorkomen is beter dan genezen

Financiële problemen met huisuitzetting als gevolg is de belangrijkste aanleiding voor mensen om bij de opvang aan te kloppen. Schulden spelen een belangrijke rol bij 89% van de cliënten van de maatschappelijke opvang, bij 65% van de cliënten bij beschermd wonen en bij 49% van de cliënten in de vrouwenopvang.¹ In totaal zijn er ongeveer 100.000 cliënten in de maatschappelijke opvang (MO) en begeleid wonen (BW), onder wie 8.500 kinderen.

Je huis verliezen is verschrikkelijk. Het is nog erger wanneer je kinderen hebt. Kinderen die met de ouders op straat komen, uit een vertrouwde omgeving moeten vertrekken, naar een andere school moeten gaan of misschien wel van ouders gescheiden worden moeten onze grootste prioriteit vormen.

De Sociaal Economische Raad (2017) heeft aangetoond dat opgroeien in armoede voor kinderen een hardnekkig probleem is. Uit de cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek blijkt dat het absolute aantal kinderen dat in armoede leeft weliswaar daalt, maar het gemiddeld nog altijd om zo'n 2 tot 3 kinderen per schoolklas gaat, dus om honderdduizenden kinderen. Armoede leidt tot minder welbevinden en meer sociale uitsluiting op de korte termijn. Op de langere termijn wordt de ontwikkeling van kinderen belemmerd en worden hun talenten niet optimaal benut.²

Hoewel we ernaar streven cliënten in de MO/BW zo goed mogelijk op te vangen is het nog beter wanneer de instroom beperkt kan worden. Voorkomen is beter dan genezen, we willen niemand in de opvang terecht zien komen. De taak waar we voor staan is dat mensen de woning behouden, onder andere door het bieden van goede en tijdige ondersteuning bij schulden.

Karen van Brunshot , Projectleider Valente

¹ Quick Scan Federatie Opvang/ Valente 2019

² Eropaf Handreiking Voorkomen Huisuitzettingen 2018

Inleiding

De samenleving is complex ingericht. Zo complex dat grote groepen mensen er niet of nauwelijks aan kunnen deelnemen (WRR, 2017). Bovendien zorgt het hebben van financiële problemen veelal voor chronische stress. Hierdoor kunnen mensen minder goed langere termijndoelen overzien, zoals het oplossen van de schuldenproblematiek. Ze worden volledig in beslag genomen door het probleem van het moment; waar haal ik vanavond mijn eten vandaan?³ De zelfredzaamheid van mensen met problematische schulden neemt hierdoor af. Bovendien werken de problemen rondom de financiën door op de andere leefgebieden: participatie, sociale contacten en gezondheid verslechteren. Mensen kunnen hierdoor in een negatieve spiraal terechtkomen die uiteindelijk kan leiden tot huisuitzetting vanwege schulden.

Op 4 december 2018 is in de Tweede Kamer de door het CDA-kamerlid René Peters ingediende motie over huisuitzettingen wegens schulden aangenomen. De regering heeft nu de opdracht een plan te maken waarmee naar nul huisuitzettingen vanwege schulden toegewerkt kan worden.

In Utrecht kunnen cliënten van de Tussenvoorziening, een maatschappelijke opvang organisatie met een grote diversiteit aan hulp- en woonvormen, na een begeleidingstraject weer een zelfstandige woning bewonen d.m.v. een 'omklapcontract'. Deze woningen worden door een zorgpartij gehuurd van verschillende woningcorporaties. De bewoner woont er met een begeleidingsovereenkomst. De bewoner is verplicht om zich aan de begeleidingsafspraken te houden en om zijn inkomen te laten beheren. In dit traject gaat het vaak om daklozen die ooit een woning verloren zijn (al dan niet vanwege schulden) en nu via de opvang en begeleid wonen weer doorstromen naar een zelfstandige woning. Lukt het de bewoner gedurende een periode van (meestal) twee jaar om 'goed te wonen', dan komt de huurovereenkomst op naam van de bewoner ('omgeklapt'). Dit is voor de zorgpartij(en) een lang en kostbaar traject.

Het doel van deze pilot is om een dergelijke constructie al aan te bieden voordat de schuldenaar zijn woning verliest. Wanneer de woningcorporatie op het punt staat om iemand uit te zetten kan er nog een kans aangeboden worden: verplichte begeleiding en inkomensbeheer en dan zal er niet overgegaan worden tot uitzetting.

Om huisuitzettingen te voorkomen wordt gezocht naar oplossingen. Graag willen wij, met deze pilot, gezamenlijk een aanpak ontwikkelen die landelijk effectief kan worden ingezet.

Valente heeft samen met de Tussenvoorziening, WoonGoed Zeist en de Alliantie deze werkwijze verder onderzocht en doorontwikkeld. Er is een methodiek ontwikkeld met een duidelijke rolomschrijving. Er is binnen deze pilot een test gedaan met zes gezinnen waarbij we positieve resultaten hebben laten zien.

³ Schaarste, Mullainathan en Shafir, 2013

Samenvatting

Valente, de Tussenvoorziening, WoonGoed Zeist en de Alliantie Amersfoort hebben binnen dit project uitgesproken samen te werken aan een effectieve aanpak voor het voorkomen van huisuitzetting vanwege schulden. Zowel WoonGoed Zeist als de Alliantie hebben huurders met problematische huurachterstanden aangemeld bij de Tussenvoorziening. De Tussenvoorziening heeft vervolgens een begeleidingstraject opgestart in combinatie met budgetbeheer. Daarbij zijn de volgende afspraken gemaakt:

- De huurder wordt een laatste kans voorgelegd, waarbij de woning behouden kan worden mits er verplichte begeleiding en budgetbeheer is geaccepteerd.
- Deze verplichting is vastgelegd in een addendum aan het huurcontract of middels een omklapcontract.
- Per casus heeft overleg plaats gevonden of betreffende persoon/gezin in de casus past.

Uiteindelijk zijn er zes gezinnen opgenomen binnen deze samenwerking. Er is gekozen om uitsluitend gezinnen op te nemen omdat dit de meest urgente situaties betroffen. Binnen deze pilot is bij alle gezinnen vooruitgang geboekt. Die vooruitgang is op verschillende leefgebieden vastgesteld zoals financiën, gezondheid, psychosociale problematiek, opvoeding, sociale contacten en dagbesteding. Er is niet enkel gekeken naar de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen, maar gekeken naar de totale problematiek. Door de Tussenvoorziening is regie gepakt op diverse leefgebieden van bewoner.

De vooruitgang die is geboekt heeft er voor gezorgd dat huisuitzetting niet nodig was. Hoewel verschillende gezinnen al aan het einde van het incassotraject zaten, net voor of net na het verkrijgen van het ontruimingsvonnis, is het toch gelukt contact te krijgen met deze gezinnen.

Veel achterstanden kunnen ingelopen worden door het versturen van herinneringen en aanmaningen vanuit de woningcorporatie. Een belcomputer kan hierbij helpen. Wanneer hier niet op gereageerd is kan vervolgens een kaart of telefoontje helpen. Er kan veel opgelost worden met een stress sensitief en sociaal verantwoord incassotraject. Dit project laat echter zien dat ook bij de huurders die structureel afspraken niet nakomen of simpelweg nooit antwoord geven ook nog veel te bereiken valt. Een gebrek aan respons hoeft geen gebrek aan motivatie te betekenen. Soms is er echter wel specialistische hulpverlening en bemoeizorg nodig om achter de voordeur te komen en te ontdekken welke problemen er allemaal spelen. Dan is een partner met specialistische kennis noodzakelijk. Een partij die regie neemt in een casus, expertise heeft met multi-problem gezinnen en niet zomaar opgeeft.

Om meer 'blijven wonen onder voorwaarden'-projecten op te kunnen zetten is samenwerking essentieel. Gemeenten kunnen hier een rol pakken door het stimuleren van een goede samenwerking tussen woningcorporatie, wijkteam, Centrum Jeugd en Gezin en aanvullende hulpverlening.

Achtergrond schuldproblematiek

In Nederland heeft een op de vijf huishoudens risicovolle schulden. Een arm huishouden heeft een tekort van gemiddeld € 217 per maand en structureel weinig inkomen. Er groeien 378.000 kinderen op in een huishouden met een laag inkomen. Deze huishoudens komen vaak structureel geld tekort.⁴

De hulp die nodig is, is de schuldhulpverlening. Echter vinden nog onvoldoende mensen de weg naar de schuldhulpverlening en sluit deze bovendien niet altijd aan op de behoefte van mensen. Mede daarom krijgen 1,2 miljoen

huishoudens met schulden geen formele schuldhulpverlening. De Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK), de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, ziet een toenemende vraag naar hoogwaardige schuldhulpverlening aan groepen die specifieke, langdurige ondersteuning nodig hebben zoals dak- en thuislozen, mensen met een LVB en laaggeletterden (NVVK, 2018).

De wijkteams en aanvullende hulpverlening moeten mensen begeleiden in de richting van ondersteuning bij schulden. Zij gaan er echter vaker dan nodig is van uit dat een regeling (nog) niet kan en zijn ten onrechte terughoudend in doorverwijzen naar schuldhulpverlening. Het systeem van schuldhulpverlening is begrensd in de mogelijkheden die het kan bieden aan mensen in uitermate kwetsbare omstandigheden.⁵

Het laatste station in een lang traject van schulden is een huisuitzetting. Gelukkig neemt het aantal huisuitzettingen bij woningcorporaties af. Ook is het totale openstaande bedrag aan huurachterstanden afgenomen. Bij 80% van de uitzettingen is huurachterstand nog wel de oorzaak van de uitzetting (andere redenen zijn wietteelt, illegale onderhuur of het veroorzaken van overlast). In 2018 zijn 3.000 huishoudens uit hun corporatiewoning gezet.⁶ In 2018 spraken rechters 12.000 vonnissen voor huisuitzetting uit. In 75 procent van de gevallen is de huurder uiteindelijk niet uitgezet maar is er een oplossing gevonden. In 12 procent van de uitzettingen gaat het om een gezin met kinderen.

Een huisuitzetting is kostbaar. Het leidt tot een grotere zorgvraag en dus voor hogere medische kosten. Verder zijn er de kosten van de opvang en beschermd wonen. Beschermd wonen kost €55.000 per jaar. Begeleid wonen kost jaarlijks €22.000. Wanneer mensen wegens financiële problemen langer in de opvang blijven dan voor hun herstel nodig is verhoogt dit het kostenplaatje.

De gemiddelde kosten van een huisuitzetting bedragen tussen de 5.000 en 10.000 euro. En dan hebben we het alleen over de directe schade voor de verhuurder: deurwaarderskosten, gerechtskosten, de feitelijke uitzetting, afvoer of opslag van de boedel, verhuur klaar maken van de woning en gedeelde huurinkomsten.

Er is een huurschuld van circa € 7000,- deze heeft kunnen ontstaan omdat er geen of onvoldoende inkomen is. Mevr. werkt in de catering op basis van een 0-uren contract. Dhr. werkt af en toe als schoonmaker. Heeft geen contract. In de relatie zijn grote spanningen, mevr. wil scheiden als de problemen rond het huis zijn opgelost.

-Gezin in pilot -

⁴ Divosa: rapport armoede en schulden in Nederland

⁵ Dr. C.Akkermans/ drs. A.Huygen in opdracht van Valente; schulden in de opvang en beschermd wonen, 2019

⁶ Cijfers Aedes

Deze kosten komen voor rekening van de huurder, die deze vaak niet kan betalen, waardoor het een grote kostenpost kan vormen voor de woningcorporatie. Deze kosten worden uiteindelijk door alle huurders 'opgehoest'.

Daar tegenover staat dat een traject schuldhulpverlening jaarlijks gemiddeld € 2.800,- kost. Het is daarom een stuk voordeliger om te investeren in kwalitatief goede schuldhulpverlening en een goede samenwerkingsrelatie tussen woningcorporatie en schuldhulpverlening (al dan niet met tussenkomst van aanvullende begeleiding), dan over te gaan tot een huisuitzetting. Dit is uiteraard ook in het belang van de bewoner.

Ze heeft last van depressies, is de grip op haar leven kwijt geraakt en komt tot niets. Ze is zorg mijdend, wil liever geen afspraken maken. Client is bang dat ze zelf de regie kwijt raakt of dat er andere voor haar beslissen.

Ze verwaarloost haar huishouden, er is altijd rommel.

*Er is een huurschuld van circa €3.000,-
De rechter heeft de ontruiming uitgesproken.*

-Client uit pilot -

Doelgroep

De laatste jaren hebben steeds meer mensen moeite om rond te komen. Voorheen waren dat bijna allemaal mensen met lage inkomens of een uitkering. De laatste tijd gaat het steeds vaker om mensen met een hoger inkomen, zzp'ers en jongeren. De werkende armen zijn vaak afhankelijk van werk zonder zekerheid. Zo werkt een groeiende groep via zzp-constructies, uitzendbaantjes en wisselende diensten. Deze mensen werken onvoldoende uren om een behoorlijk inkomen te verdienen, of krijgen te weinig betaald per uur. Men komt al snel in de problemen. Wanneer er wel wat meer gewerkt kan worden kan het zijn dat mensen er in besteedbaar inkomen op achteruit gaan, omdat allerlei tegemoetkomingen en kwijtscheldingen dan zijn weggevallen.

Huishoudens met een laag inkomen zijn ruim de helft van hun maandelijks besteedbaar inkomen kwijt aan woonlasten (elektriciteit, gas, water, huur, verzekeringen, lokale heffingen en belastingen).

Mensen wachten vaak lang met het vragen om hulp bij hun schulden. Bij het ontstaan van de eerste achterstanden denken veel mensen nog dat ze hun problemen zelf wel kunnen oplossen. Ze overschatten de eigen oplossingsmogelijkheden en onderschatten vaak de ernst van de situatie. Schaamte en angst spelen ook een grote rol.

"We zien nog steeds een veel te grote groep mensen met problematische schulden die er alleen voor staan. Daarom moeten we nu juist harder ons best doen om iedereen te bereiken."

Marco Florijn, NVVK

De reguliere schuldhulpverlening werkt goed om mensen te helpen met relatief eenvoudige schulden en mits er weinig problemen zijn op andere levensgebieden. Maar er is ook een grote groep mensen waar schulden niet eenvoudig te regelen zijn en veel mensen die last hebben van problemen op andere gebieden.

Stress

Financiële problematiek werkt door op alle leefgebieden en leidt tot ernstige stress. Deze vaak langdurige stress zorgt voor een verminderd concentratievermogen. Ook is het moeilijker om problemen te overzien en beslissingen te nemen die voor de langere termijn productief zijn.

Mensen met grote financiële stress hebben meer problemen met het sociaal netwerk, functioneren door de stress minder op het werk en kampen zelfs met fysieke gezondheidsproblemen.

Laaggeletterden

In Nederland hebben 2,5 miljoen mensen van 16 jaar en ouder moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak hebben zij ook moeite met digitale vaardigheden. Dat staat gelijk aan 18%, dus ongeveer 1 op de 6 mensen in Nederland.⁷ Volgens de NVVK heeft bijna dertig procent van klanten van de schuldhulpverlening moeite met lezen en schrijven. Steeds vaker moeten toeslagen of uitkeringen digitaal worden aangevraagd. Dit is extra ingewikkeld voor mensen die niet digitaal vaardig zijn. Hierdoor kampen mensen die moeite hebben met lezen en schrijven verhoudingsgewijs vaak met financiële problemen. Tegelijkertijd kan dit weer leiden tot onzekerheid en stress.

Licht Verstandelijke Beperking

Vaak worden mensen met een LVB overvraagd en worden vaardigheden overschat. Voor iemand met een LVB kan het aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen te ingewikkeld zijn. Binnen de schuldhulpverlening heeft twintig procent van de mensen met een schuld een lichte verstandelijke beperking of is geïndiceerd voor de geestelijke gezondheidszorg.

Overige problematiek

Woningcorporaties zien dat onder huurders met een huurachterstand steeds vaker psychische problemen, psychosociale problemen en/of verslavingsproblematiek voorkomen.

Dit kunnen allemaal redenen zijn om niet direct contact te zoeken met de woningcorporatie. In de tussentijd loopt de huurachterstand verder op en kan de verhuurder het idee krijgen dat de schuldenaar niet bereid is om tot een oplossing te komen.

Werkwijze WoonGoed Zeist

WoonGoed Zeist realiseert betaalbare woningen voor mensen met een laag inkomen. Ze zijn de grootste sociale verhuurder in Zeist met een sociale woningvoorraad van circa 7500 woningen. Ze investeren in duurzaamheid ten behoeve van betaalbaarheid.

Ze werken samen met andere organisaties (o.a. gemeente, welzijnswerk, politie) aan vitale buurten. WoonGoed Zeist (WGZ) werkt in wijkteams die 'hun' buurten goed kennen en benaderbaar en herkenbaar zijn voor bewoners. Ze streven naar eenduidige en begrijpelijke informatievoorziening.⁸

Werkwijze huurachterstanden

1. Wanneer WGZ de huur niet voor de 1e van de maand ontvangt, wordt op de 5e een herinnering gestuurd.
2. Tussen de 5e en de rest van de maand probeert WGZ contact te krijgen met huurder door te bellen of op huisbezoek te gaan om een betaalafpraak te maken. Ook verzoekt WGZ het Sociaal Wijkteam/Centrum Jeugd en Gezin om (gezamenlijk) contact te leggen met huurder. Het in contact komen met huurder is erg belangrijk voor WGZ.
3. Wanneer dit niet lukt, gaat het dossier naar de deurwaarder.

⁷ Stichting Lezen & Schrijven

⁸ Pijlers WoonGoed Zeist

Werkwijze de Alliantie

Ongeveer 90 % van het woningaanbod is sociale huur, bestemd voor huurders met een bescheiden inkomen. Ook kwetsbare groepen – zoals mensen met een beperking, ex-daklozen, of statushouders – worden door de Alliantie gehuisvest. Ze zorgen voor betaalbare huren en houden rekening met het inkomen van de huurders. De huurders kunnen veel zelf online regelen via Mijn Alliantie.

Ze zorgen voor veilige, comfortabele woningen, voor isolatie en energiebesparing. De Alliantie heeft meer dan 50.000 woningen.

De woningen bevinden zich in een groot, aaneengesloten gebied. De regio's Amsterdam, Almere en Hilversum vallen binnen ons kernwerkgebied 'metropoolregio Amsterdam'. Daarnaast zijn ze actief in de regio Amersfoort/Noord-Veluwe/Zeevolde. Binnen deze pilot heeft de regio Amersfoort geparticipeerd.

Werkwijze huurachterstanden

De Alliantie werkt met een belcomputer. De huurder met een betaalachterstand wordt gebeld. Wanneer de huurder niet opneemt wordt hij nog verschillende malen opnieuw gebeld. Lukt het dan nog steeds niet om de huurders te pakken te krijgen of worden de achterstanden dan toch niet ingelopen worden het wijkteam en Stadsring51 (schuldhulpverlening Amersfoort) ingeschakeld. Hiermee worden een groot deel van de achterstanden ingelopen. Wanneer dit niet werkt en de betaalachterstanden problematisch worden kan ViA ingeschakeld worden. Dit is een integrale aanpak wonen en schuldenproblematiek. Het VIA-traject in de gemeente Amersfoort bestaat sinds 2001 en is een samenwerkingsovereenkomst tussen gemeente, woningcorporaties, politie, GGD en hulpverlenende instanties. De samenwerking is gericht op het voorkomen van huisuitzettingen bij huishoudens, waarbij sprake is van meervoudige problematiek met huurschuld en/of overlast. Door middel van een integrale aanpak wordt gezocht naar een langdurige oplossing voor de problemen die zich voordoen op het terrein van wonen en schuldproblematiek. Deze aanpak wordt gezamenlijk gefinancierd door de gemeente en woningcorporaties. De GGD Midden Nederland coördineert de uitvoering.

De aanpak is gericht op een brede doelgroep onder huurders van woningbouw woningcorporaties, inclusief Multi probleemgezinnen.⁹ Er kan alleen gemeld worden door hulp- en dienstverlenende organisaties.

Werkwijze Stichting de Tussenvoorziening

De Tussenvoorziening is een organisatie met een grote diversiteit aan hulp- en woonvormen. Ze helpen multi-probleem cliënten en gezinnen in de stad Utrecht en in de regio. Er is een (WMO. WLZ of justitie-) indicatie nodig voor de begeleiding.

De Tussenvoorziening begeleidt mensen op verschillende leefgebieden: bij opvang, wonen, dagbesteding, participatie en inkomensbeheer inclusief schuldhulpverlening.

⁹ Handleiding voorkomen is beter dan uit huis zetten 2013

Cluster Wonen

Het cluster Wonen biedt tijdelijke of langdurige (woon)begeleiding aan dak- en thuislozen en sociaal kwetsbare mensen, veelal met complexe of meervoudige problematiek. Het gaat om mensen die dakloos zijn geworden, dakloos dreigen te worden of die in een marginale woonsituatie verkeren, waaronder ook (een-ouder)gezinnen. Het cluster bestaat uit verschillende woonvoorzieningen, gericht op het voorkomen van dakloosheid en het vinden van een woonvorm op maat. De woonbegeleiding is gericht op diverse levensgebieden zoals huisvesting, financiën, opvoeding en dagbesteding.

Het cluster Wonen bestaat uit:

- Begeleid wonen voor individuen of in kleine groepen
- Opvang met lichte begeleiding voor alleenstaanden en eenouder gezinnen
- Crisisopvang
- Ambulante woonbegeleiding voor mensen die zelfstandig wonen

Cluster Opvang

Hier komen mensen terecht na een eventuele huisuitzetting.

Het cluster Opvang biedt verschillende vormen van opvang aan dak- en thuislozen of mensen in een kwetsbare situatie die dakloos dreigen te worden. De opvang bestaat uit outreachende hulpverlening, deeltijd-/nachtopvang, maaltijdvoorziening en voltijd opvang.

In de opvang speelt laagdrempeligheid een belangrijke rol. Niet alleen het bieden van tijdelijke (crisis)opvang maar ook het toeleiden naar maatschappelijk herstel. Het uitgangspunt is dat cliënten slechts korte tijd gebruik hoeven te maken van de opvang en snel kunnen doorstromen naar andere vormen van hulpverlening. In dit kader heeft de opvang een signalerings- en verwijzfunctie.

De doelgroep bestaat uit kwetsbare mensen zoals (ex) dak- en thuislozen, prostituees of mensen in een crisissituatie.

Zonder financiële begeleiding kunnen ze het overzicht niet houden en gaat het mis. Zeker als er schommelingen/veranderingen plaatsvinden weten ze hun weg niet goed te vinden in het systeem.

-Financieel consultant over gezin in pilot -

Cluster Stadsgeldbeheer

Stadsgeldbeheer biedt budgetbeheer en schuldhulpverlening. Naast de individuele begeleiding aan cliënten biedt Stadsgeldbeheer training en advies aan professionals.

Het doel van Stadsgeldbeheer is een stabiele leefsituatie te creëren en te behouden, waarbij terugval wordt voorkomen of de schade van terugval wordt beperkt. De kracht van Stadsgeldbeheer ligt in het begeleiden en binden van cliënten (uit de OGGz) met een complexe schuldenproblematiek die regelmatig terugvallen in oud (schulden)gedrag. Vaak biedt Stadsgeldbeheer de laatste mogelijkheid voor hulp op financieel gebied. Stadsgeldbeheer heeft expertise opgebouwd ten aanzien van alternatieve schuldenbemiddeling en regelingen, maar voert ook de minnelijke- en wettelijke schuldhulpverlening uit (WSNP).

Stadsgeldbeheer biedt:

- Individuele trajecten voor budgetbeheer en schuldhulpverlening
- Consult, training en advies

- Extensieve trajecten voor schuldhulpverlening en ambulante woonbegeleiding in de langdurige begeleiding

De Tussenvoorziening werkt met de methodiek krachtwerk.

Krachtwerk wordt vooral ingezet in de maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en bij de begeleiding en opvang van zwerfjongeren. Het doel is herstel in de richting van een door cliënten zelf benoemde kwaliteit van leven. Bij dit herstel gaat het om een zingevend bestaan met hoop en zicht op een betere toekomst en leven in veiligheid. Krachtwerk is geënt op het Strengths-model dat in de Verenigde Staten is ontwikkeld en voor Nederland is uitgewerkt en onderbouwd door Impuls, het onderzoekscentrum Maatschappelijke Zorg van het Radboud UMC. In Nederland is Krachtwerk inmiddels ingevoerd bij meer dan zestig organisaties, waaronder in de maatschappelijke opvang. Het is als erkende, goed onderbouwde methodiek opgenomen in de databank effectieve sociale interventies van Movisie.

Krachtwerk sluit aan bij de krachten en mogelijkheden van mensen, waarbij hun verhaal centraal staat en zij gelijkwaardig zijn aan de betrokken professionals als het gaat om besluitvorming over hun plan van aanpak. Het helpt hen regie over hun leven te krijgen en houden. Dit kan niet zonder hulp van anderen. Er is in de methodiek dan ook veel aandacht voor iemands netwerk en hulpbronnen (Wolf en Jonker, 2016).

Krachtwerk

- Gaat uit van de eigen kracht van cliënten en de hulpbronnen in hun omgeving.
- Versterkt de maatschappelijke participatie en zelfregie van cliënten.
- Gaat ervan uit dat de grenzen aan de ontwikkeling van cliënten en hun omgeving vooraf niet bekend zijn of vastliggen.
- Begrijpt het functioneren van cliënten vanuit meerdere dimensies (handelen, systeem, ontwikkeling) en vanuit hun inbedding in diverse systemen (gezin, familie, vrienden en kennissen, scholing en opleiding enzovoorts).
- Beschouwt de samenleving als rijk aan hulpbronnen en mogelijkheden tot herstel.
- Richt zich op zelfsturing en neemt de keuzes van cliënten als vertrekpunt van de begeleiding.
- Draait om de werkrelatie tussen cliënt en begeleider.
- Wordt bij voorkeur uitgevoerd in de natuurlijke leefomgeving van cliënten.
- Zet maximaal in op de benutting van het persoonlijke steunsysteem van cliënten en schakelt het professionele systeem zo weinig mogelijk in, maar zoveel als nodig.¹⁰

Uitgangspunten samenwerking

Valente, de Tussenvoorziening, WoonGoed Zeist en de Alliantie Amersfoort hebben binnen dit project uitgesproken samen te werken aan een effectieve aanpak voor het voorkomen van huisuitzetting vanwege schulden. Zowel WoonGoed Zeist als de Alliantie zullen huurders met problematische achterstanden aanmelden bij de Tussenvoorziening. De Tussenvoorziening zal vervolgens een begeleidingstraject opstarten in combinatie met budgetbeheer.

Verder zijn de volgende aanvullende afspraken gemaakt:

- De pilot richt zich op voorkomen huisuitzettingen bij schulden, maar overlast is geen uitsluitingsgrond.

¹⁰ Schulden in de opvang en Beschermd wonen, dr. C.Akkermans en drs. A.Huygen 2019

- De huurder wordt een laatste kans voorgelegd, waarbij de woning behouden kan worden mits er verplichte begeleiding en budgetbeheer is geaccepteerd.
- De huurder/gebruiker van de woning moet akkoord gaan met extra begeleiding indien nodig.
- De constructie is niet vrijblijvend. Wanneer de betreffende huurder niet wenst deel te nemen, kan het traject tot huisuitzetting alsnog in gang gezet worden.
- De corporaties als verhuurders gaan het gesprek met betrokken huurders aan (zijn leidend), echter dit kan in het bijzijn van iemand van TV om direct het traject te bespreken.
- Deze verplichting van begeleiding en budgetbeheer is vastgelegd in een addendum aan het huurcontract. Een andere optie is dat de Tussenvoorziening het huurcontract overneemt van de woningcorporatie en er dus een huur/zorgcontract met de bewoner is getekend. Blijkt na een periode van meestal twee jaar dat bewoner voldoende zelfstandig zijn zaken kan behartigen, dan wordt de huurovereenkomst 'omgeklapt' op naam van bewoner.
- De pilot sluit zoveel mogelijk aan op werkwijzen en afspraken die er al zijn, maar heeft een toegevoegde waarde omdat een grotere / andere groep bereikt kan worden.
- De pilot biedt maatwerk: in onderling overleg tussen corporaties, Tussenvoorziening en gemeente (Sociaal Wijkteam) werd bepaald wie werd toegelaten tot deze pilot.
- Per casus heeft overleg plaats gevonden of betreffende persoon/gezin in de casus past.
- In de samenwerking tussen partijen moet openheid bestaan over ieders inzet en commitment. Het gaat daarbij ook om het aangeven wat niet goed lukt.
- Het delen van de juiste informatie is van belang om te komen tot een goede aanpak van betrokken huurders.
- Het moment waarop dit traject kan worden aangeboden kan verschillen per corporatie/gemeente of persoon: We willen graag vroeg ingrijpen, voordat er al een vonnis tot ontbinding en ontruiming ligt, om kosten voor huurder te voorkomen. Echter hebben we voorrang gegeven aan casussen waar al wel vonnis was gehaald, om direct uitzetting te kunnen voorkomen.

Aanvullende afspraken met de Alliantie Amersfoort

1. De aanmelding bij de Tussenvoorziening zal plaats vinden net voordat er vonnis gehaald gaat worden, maar enkel wanneer de reguliere weg, al dan niet met VIA, niet gelukt is. Aanmelding kan ook nog na het vonnis.
2. Indien er al een uitspraak tot uitzetting is en het contract ontbonden is kan er gewerkt worden met een vaststellingsovereenkomst in de vorm van een addendum. Er is in dit geval geen driepartijen overeenkomst met de Tussenvoorziening nodig, maar in de vaststellingsovereenkomst kan worden opgenomen dat de huurder in de woning mag blijven mits hij begeleiding en inkomensbeheer accepteert van de Tussenvoorziening.
3. In geval van een driepartijen overeenkomst/ omklapcontract met de Tussenvoorziening zal de Tussenvoorziening de verhuurder worden. Het contract zal worden teruggeklapt op naam van de Alliantie wanneer:
 - De huurachterstand is ingelopen of
 - Een ander alternatief, zoals bewindvoering, beter past bij de betreffende huurder of
 - Er nog een lopende regeling is maar ingeschat is dat de huurder deze zelfstandig kan nakomen of
 - De Tussenvoorziening en de Alliantie beslissen dat terugkappen om een andere reden wenselijk is.
4. Wanneer de huurder na het tekenen van de driepartijen overeenkomst niet meewerkt aan begeleiding en inkomensbeheer zal door de Tussenvoorziening alsnog overgegaan worden tot

huisuitzetting. De financiële schade van de huurachterstand ontstaan ten tijde van de driepartijen overeenkomst en de kosten van de uithuiszetting zullen gedeeld worden tussen de Tussenvoorziening en de woningbouwcorporatie.

Aanvullende afspraken WoonGoed Zeist

1. Aanmelding bij de Tussenvoorziening vindt plaats voordat er vonnis gehaald wordt voor uitzetting. De keuze aan de bewoner is dan: óf vonnis halen en uitvoeren óf tekenen voor laatste kans d.m.v. begeleiding en budgetbeheer.
2. In principe worden de contracten gebruikt die door Valente zijn aangeleverd
3. Aanmelding door Sociaal Wijkteam/Centrum Jeugd en Gezin:
De wijkconsulent beoordeelt de casus op volgende punten:
 - a. Is er eerder een betalingsafpraak geweest?
 - b. Is er eerder medewerking verleend aan oplossen financiële situatie?
 - c. Geen (geluids)overlast en/of crimineel gedrag vanuit de woning

NB: corporatie stemt af met de TV en zij hebben korte lijnen met het Sociaal Wijkteam. Het CJG (centrum jeugd en gezin) is nauw betrokken omdat er vaak met hen al verschillende pogingen zijn gedaan om in contact te komen met het betreffende gezin. Het CJG geeft de indicatie af. Zo kan door de pilot versnelling ontstaan.

4. In de eerste fase ligt de focus op de dossiers die al verder in het incassotraject zitten.
5. Het contract zal worden teruggeklaapt op naam van de bewoner wanneer
 - De huurachterstand is ingelopen of
 - Een ander alternatief, zoals bewindvoering, beter past bij de betreffende huurder of
 - er nog een lopende regeling is maar ingeschat is dat de huurder deze zelfstandig kan nakomen of
 - De Tussenvoorziening en WGZ beslissen dat terugklappen om een andere reden wenselijk is.
5. Wanneer de huurder na het tekenen van de driepartijen overeenkomst niet meewerkt aan begeleiding en inkomensbeheer zal door de Tussenvoorziening alsnog overgegaan worden tot huisuitzetting. De financiële schade van de huurachterstand ontstaan ten tijde van de driepartijen overeenkomst en de kosten van de uithuiszetting zullen gedeeld worden tussen de Tussenvoorziening en de woningcorporatie.

Procedure na aanmelding bij de Tussenvoorziening

- In geval van terugklapcontract: IBRI formulier aanvragen
- Huurder krijgt een begeleider en consulent toegewezen.
- De woonbegeleider start een intensief begeleidingstraject en heeft hierbij extra aandacht voor in huis aanwezige kinderen.
- De consulent stuurt direct na intake zijn gegevens naar de contactpersoon bij de corporatie.
- De consulent neemt de huurbetalingen over en sluit indien mogelijk een betalingsregeling af inzake de huurachterstand.
- De consulent geeft iedere 3 maanden een korte terugkoppeling: wat is de (financiële) situatie, hoe verloopt het beheer en is er een betalingsregeling mogelijk.
- Indien er bijzonderheden zijn (detentie, overlast ed) neemt de begeleider of de consulent contact op met de corporatie.
- Na een jaar vindt een evaluatie plaats tussen begeleider en corporatie: hoe verloopt de begeleiding en wordt deze constructie voortgezet.

Evaluatie samenwerking

Uiteindelijk zijn er zes gezinnen opgenomen in deze pilot. Er is gekozen om uitsluitend gezinnen op te nemen omdat dit de meest urgente situaties betroffen.

Er is een gezin vanuit de Alliantie aangemeld en 5 gezinnen vanuit WoonGoed Zeist

De Alliantie heeft in 2019 enkel 2 huisuitzettingen vanwege schulden gehad. Ze zien niet direct een toegevoegde waarde in deze manier van werken, want ze hebben het laatste kans beleid (VIA) wat goed lijkt te werken.

Voor WoonGoed Zeist heeft deze pilot wel een functie gehad. WoonGoed Zeist heeft in 2019 zeven huisuitzettingen gehad vanwege huurachterstand.

Indicatiestellingen

Er was in het begin van de pilot verwarring rondom de indicatiestellingen. Voor de begeleiding van de Tussenvoorziening is een indicatie nodig van het Sociaal Team/Centrum Jeugd en Gezin (ST/CJG) maar die werden niet altijd gegeven. Dit had te maken met de onbekendheid van de Tussenvoorziening in Zeist en de onbekendheid van deze pilot en de samenwerking met ST/CJG. Het probleem met de indicatiestellingen is intussen redelijk goed opgelost. Het resultaat is een lopende samenwerking.

Contact Sociaal team

In Zeist was er bij het ST/CJG één contactpersoon, wat onvoldoende is. Hierdoor is er teveel afhankelijkheid van één persoon voor het slagen van de pilot. Er moet blijvend geïnvesteerd worden in de communicatie en samenwerking met ST/CJG. De aanpak binnen deze pilot wordt als waardevol aangemerkt door WoonGoed Zeist omdat het ST/CJG niet altijd binnenkomt bij de probleemgezinnen. Vanwege de lange adem en gespecialiseerde aanpak van de Tussenvoorziening lukt het de Tussenvoorziening wel.

Het ST/CJG pakt niet altijd de regie. De Tussenvoorziening is nu aanspreekpunt en dit heeft voor verbetering gezorgd. Er worden nu financieel goede afspraken gemaakt, naast een aanpak op andere leefgebieden.

Aflossingen

Wanneer de huurders de laatste kans hebben aangegrepen moeten ze verplicht in budgetbeheer. Afspraak hierbij is dat er door de financieel consultant gekeken wordt of er een betalingsregeling afgesloten kan worden met de woningcorporatie. De woningcorporatie wil hierbij, gezien de forse achterstanden, vaak een relatief hoge regeling. De forse achterstanden zijn veelal ontstaan door het niet in contact komen met bewoner, het onvoldoende regie nemen van ST/CJG, lange wachttijden bij RSD, het niet kunnen bieden van de juiste schuldhulpverlening, etc..

De incassoafdeling ging er bijvoorbeeld van uit dat er bij een laatste kans eerst minimaal 50% van de huurschuld afgelost zou worden en dat het resterende bedrag in 10 maanden afgelost kon worden. In de praktijk is dit niet realistisch gebleken. Hierover is met WGZ gesproken en tot goede afspraken gekomen.

De cliënten hebben over het algemeen een inkomen op bijstandsniveau en huurschulden komen niet alleen. Ook met dreigende water en energieafsluitingen moeten regelingen getroffen worden. De bronheffing van de zorgverzekering voorkomen is tevens een prioriteit. De gemiddelde afloscapaciteit is ongeveer 50,00 euro per maand. Het is bij de woningcorporatie en ST/CJG niet altijd duidelijk wat de kosten en consequenties zijn van dakloosheid. Voor de woningcorporatie is de huurschuld primair. Hier is over gesproken en er is maatwerk geleverd. Er wordt gekeken naar de mogelijkheden binnen het budget van de huurders en er zijn realistische betaalafspraken gesloten.

Omklapcontract

Het uitgangspunt dat er gewerkt wordt met een omklapcontract is los gelaten. De woningcorporaties geven de voorkeur aan het werken met een addendum. Er kan nog met een omklapcontract gewerkt worden op inhoudelijke gronden.

Sinds november 2019 is er voor de pilot een gezamenlijk casus overleg, hier wordt de voortgang van de casussen en eventuele nieuwe aanmeldingen besproken.

Voor de woningcorporatie WGZ geldt dat er alleen gezinnen worden aangemeld voor de pilot uit Zeist Noord waarbij de rechter het vonnis tot ontbinding en ontruiming al heeft uitgesproken. Het is WGZ en ST/CJG in deze situaties onvoldoende gelukt om passende hulpverlening te leveren. Vandaar dat WGZ er voor gekozen heeft deze gezinnen in de pilot op te nemen.

Voor individuen of gezinnen uit de andere regio's wordt er binnen het gehele zorgaanbod gekeken. In de procedure en werkwijze zijn er enkele aanpassingen geweest:

1. Mogelijke kandidaten worden voorbesproken in de casus bespreking
2. WoonGoed Zeist en het Centrum Jeugd en Gezin doen het oriënterend gesprek met het gezin
3. Centrum Jeugd en Gezin en de Tussenvoorziening doen de intake
4. Er is een startgesprek waarin de voorwaarden besproken en de verschillende overeenkomsten getekend worden. Het gaat daarbij om het addendum van de woningcorporatie, het Plan van Aanpak van Centrum Jeugd en Gezin en de Begeleidingsovereenkomst van de Tussenvoorziening.

Mevrouw heeft begeleiding nodig en neemt weinig initiatief. Veranderingen doen haar geen goed en het duurt lang voordat ze vertrouwen heeft in iemand/instantie. Ze is gebaat bij begeleiding die blijft proberen contact te leggen met haar.

-Woonbegeleider van cliënt in pilot -

Ingrediënten van een effectieve aanpak

Stress- sensitieve dienstverlening door alle betrokken partijen

Stress-sensitieve dienstverlening houdt rekening met de negatieve invloed die stress kan hebben op dat doe-vermogen en dagelijks functioneren. Een belangrijk uitgangspunt is het wegnemen of verminderen van de stress en het zo verruimen van de cognitieve mogelijkheden. De dienstverlening zelf mag geen stress toevoegen. Wanneer alle partijen deze dienstverlening toepassen kan er sneller naar een oplossing worden toegewerkt. Zowel de woningbouwvereniging, als schuldhelpverlening en aanvullende hulpverlening kunnen deze vorm van dienstverlening toepassen. In een stress-sensitieve dienstverlening wordt rekening gehouden met deze inzichten uit de hersenwetenschappen (Jungmann, 2018, Wesdorp e.a. 2016). Diverse onderzoeken laten zien dat deze dienstverlening succesvoller is dan de reguliere dienstverlening, waarin vaak een beroep wordt gedaan op het doe-vermogen van de cliënten. Stress- sensitieve dienstverlening houdt in dat medewerkers cliënten op een andere manier gaan benaderen, maar ook de ontmoetingsruimtes kunnen anders ingericht worden. Hierbij stimuleren de medewerkers de cliënten om vaker en sneller hun doelen te bereiken, stapsgewijs en met het inzetten van beloningen. Ze kunnen hierbij gebruik maken van bepaalde gesprekstechnieken en psycho-educatie (mensen uitleggen hoe aanhoudende stress hun gedrag ontregelt en vaardigheden beperkt).

In contact komen

Contact leggen via telefoon, sms, WhatsApp of mail biedt een effectieve aanvulling op de brief. Sommige corporaties zetten een belcomputer in, die huurders met een gesproken bericht op de

huurachterstand wijst. Via het keuzemenu is het ook mogelijk om live met een incassomedewerker te spreken. Als deze contactpogingen geen resultaat opleveren, is het een goed idee om een huisbezoek af te leggen. Wanneer iemand niet thuis is, kan een vriendelijk briefje worden achtergelaten, met het verzoek om contact op te nemen. Een kaartje is nog handiger dan een brief: die laatste moet immers open worden gemaakt.

Contract laatste kans

Er is bij één gezin gewerkt met een omklapcontract. Bij de overige gezinnen zijn de aanvullende afspraken over begeleiding en het beheer van het inkomen d.m.v. een addendum of in een woonbegeleidingsovereenkomst vastgelegd. Of gekozen wordt voor een omklapcontract of een addendum ligt aan de voorkeuren van de betrokken partijen.

Een omklapcontract is een driepartijen overeenkomst tussen de zorginstelling, de woningcorporatie en de cliënt. De zorgorganisatie is het aanspreekpunt voor de cliënt en verantwoordelijk voor het innen van de huur. Wanneer cliënt langere tijd voldoet aan alle afspraken kan het contract 'omgeklapt' worden. De cliënt gaat nu direct van de onderliggende woningcorporatie huren en de zorginstelling stapt er tussenuit. Bij een omklapcontract moeten wel duidelijke afspraken worden gemaakt over de verdeling van de eventuele schade in de woning. De zorginstelling wordt immers huurder. Bij een omklapcontract wordt de begeleidende organisatie voor de cliënt de verhuurder en dus ook verantwoordelijk voor het innen van de lopende huur. Wanneer deze huur ondanks de intensieve begeleiding niet voldaan zou worden, of de cliënten zich niet houden aan de afspraken waardoor uitzetting alsnog onontkoombaar is, moet duidelijk zijn of deze kosten voor rekening van de woningcorporatie of begeleidingsinstelling komen.

Een woonbegeleidingsovereenkomst kan gesloten worden wanneer de woningcorporatie al een ontruimingsvonnis heeft. De reguliere huurovereenkomst is dan ontbonden, daarom kan er een nieuwe huurovereenkomst aangeboden worden.

Wanneer er geen vonnis is kan er met een addendum, een bijlage bij de bestaande huurovereenkomst gewerkt worden. Hierin worden de aanvullende begeleidingsafspraken vastgelegd. Het voordeel hiervan is dat er niet gewacht hoeft te worden op een vonnis, zodat aanvullende kosten voorkomen kunnen worden.

In de bijlage kunnen voorbeelden gevonden worden van de verschillende contracten.

Conclusie

Wonen is de beste oplossing voor dakloosheid. Zowel vanuit een menselijk perspectief als vanuit het perspectief van de maatschappelijke kosten. De partijen binnen deze pilot zijn het eens dat huisuitzetting vanwege schulden zo veel mogelijk voorkomen moet worden. Dit kan door een effectieve inzet van aanvullende begeleiding en budgetbeheer/schuldhelpverlening. Het voorkomen van dakloosheid is voor iedereen beter dan het bieden van opvang. Huurachterstanden en ontruiming brengen ook voor verhuurders maar ook gemeenten veel werk en kosten met zich mee. De woningcorporatie is gemiddeld per huisuitzetting 7.500 euro kwijt. De kosten die daarop volgen zijn nog hoger: van 11.000 euro voor de inzet van welzijn, tijdelijke opvang e.d. (bron: Woonbond), oplopend tot 100.000 voor een jaar tijdelijke opvang van een gezin (bron: Eropaf.org). Het is daarom aan alle corporaties aan te raden om alles in werk te stellen om een ontruiming op basis van schulden te voorkomen. Daarbij is juiste (schuld)hulpverlening noodzakelijk.

Er was geen overzicht over de post en schulden en meneer en mevrouw communiceerden samen niet over financiën. Mevrouw verwijt meneer dat hij de schulden heeft laten ontstaan, maar heeft zelf ook niet verantwoordelijkheid genomen iets te gaan ondernemen.

-Cliënten in pilot -

Binnen deze pilot is bij alle gezinnen vooruitgang geboekt. Die vooruitgang is op verschillende leefgebieden. Er is niet enkel gekeken naar de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen, maar gekeken naar de totale problematiek. Door de Tussenvoorziening is regie gepakt op diverse leefgebieden van bewoner.

De vooruitgang die bij verschillende gezinnen is geboekt op de verschillende leefgebieden betreffen:

Financiën

- Aanvragen van (aanvullende) uitkering.
- Nieuwe afspraken gemaakt met de incasso afdeling van de woningcorporatie.
- Inkomen is op niveau, schulden regelingen zijn getroffen, er wordt begrenst met uitgave en ondersteunt bij het omgaan met instanties, etc.
- Er zijn geen nieuwe huurschulden ontstaan.
- Er zijn fondsen benaderd voor brillen, spullen voor de hobby's van de kinderen, etc.
- Er wordt gebruik gemaakt van de voedselbank.
- Schulden zijn door Budgetbegeleiding van de Tussenvoorziening geïnventariseerd
- Schuldhelpverlening bij Sociale Zaken Bureau schuldhelpverlening is aangevraagd.

Gezondheid:

- Client is bezig met onderzoek naar zijn geestelijke vermogen/beperking. Trilt vaak en zegt traagheid te voelen in zijn lichaam/hoofd.

Psychosociale problematiek:

- Er is samen met cliënt gezocht naar passende psychische begeleiding.
- Client is overgestapt naar andere psychiater, BuurtzorgT komen bij haar thuis.

Opvoeding

- Client krijgt feedback en coaching mbt de opvoeding, er zijn kind gesprekken.
- Er zijn hobby's en bezigheden voor de kinderen, etc.
- Er zijn contacten met school, Leerplicht, Veilig Thuis, e.d.

Sociale contacten:

- Het aantrekken en onderhouden van de familie banden.

Werk dagbesteding

- Contact met RSD, mbt werk, dagbesteding en opleiding.
- Doet vrijwilligers werk bij de formulieren brigade
- Solliciteert naar betaald werk

De vooruitgang die is geboekt heeft er voor gezorgd dat huisuitzetting niet nodig was. Hoewel verschillende gezinnen al aan het einde van het incassotraject zaten, net voor of net na het verkrijgen van het ontruimingsvonnis, is het toch gelukt contact te krijgen met deze gezinnen.

Veel achterstanden kunnen ingelopen worden door het versturen van herinneringen en aanmaningen vanuit de woningcorporatie. Een belcomputer kan hierbij helpen. Wanneer hier niet op gereageerd is kan vervolgens een kaart of telefoontje helpen. Er kan veel opgelost worden met een stress sensitief en sociaal verantwoord incassotraject. Dit project laat echter zien dat ook bij de gezinnen die structureel afspraken niet nakomen of simpelweg nooit antwoord geven ook nog iets te bereiken valt. Het gebrek aan respons hoeft geen gebrek aan motivatie om te blijven wonen te betekenen. Soms is er echter wel specialistische hulpverlening en bemoeizorg nodig om achter de voordeur te komen en er achter te komen welke problemen er allemaal spelen. Dan is een partner als de Tussenvoorziening noodzakelijk. Een partij die regie neemt in een casus, de juist (schuld)hulpverlening biedt en expertise heeft met multi-problem gezinnen en een lange adem heeft, die niet zomaar opgeeft.

Aanbevelingen

Uit deze samenwerking zijn een aantal lessen geleerd die niet alleen voor de betrokken partijen interessant zijn, maar ook voor overige woningcorporaties, medewerkers schuldhelpverlening, gemeentelijke wijkteams en overige aanvullende hulpverlening. We hebben daarom een aantal algemene aanbevelingen geformuleerd, maar ook een aantal specifieke aanbevelingen.

“Goede samenwerking tussen partners die gekenmerkt wordt door persoonlijke contacten draagt bij aan succesvolle financiële trajecten en verhelpen van financiële knelpunten. Er wordt sneller actie ondernomen en er wordt meer buiten kaders en protocollen gedacht zodat creatieve oplossingen kunnen ontstaan”

Leger des Heils, 2017

Algemene aanbevelingen

1. Stimuleer een goede samenwerking tussen woningcorporatie, wijkteam, Centrum Jeugd en Gezin en aanvullende hulpverlening. Spreek daarbij verantwoordelijkheden en verwachtingen naar elkaar uit.
2. Heb aandacht voorkwetsbare groepen, zoals licht verstandelijk beperkten (LVB) en mensen die beperkt digitaal vaardig zijn.
3. Wees alert op mogelijke laaggeletterdheid en pas dienstverlening hierop aan. Schrijf voor deze doelgroep op een lager niveau taalniveau. Zie voor tips de [factsheet eenvoudige taal](#) van Stichting Lezen & Schrijven.
4. Wijs cliënten op de site www.steffie.nl. Hier worden allerlei onderwerpen eenvoudig, aan de hand van filmpjes uitgelegd.

5. Maak gebruik van stress- sensitieve dienstverlening.
6. Zet ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid in om problemen en hulpvragen beter en eerder te signaleren.
7. Zet de belevingswereld en ondersteuningsbehoefte van de cliënt centraal (zie het rapport van de Tussenvoorziening, Gemeente Utrecht, Leger des Heils 2018). Alleen zo kan er adequate hulp worden geboden.

Aanbevelingen woningcorporaties

1. Opzetten 'blijven wonen onder voorwaarden'-projecten, zoals in deze pilot gedaan is.
2. Contact leggen via telefoon, sms, WhatsApp of mail biedt een effectieve aanvulling op de brief of kaartje.
3. Maak gebruik van een belcomputer.
4. Train de incassomedewerker in persoonlijk contact leggen. Alleen op die manier krijgt hij of zij goed zicht op de persoonlijke situatie van de schuldenaar en alleen zo kunnen zij samen tot een haalbare oplossing komen.
5. Het hoeft niet altijd de taak van incassomedewerkers van de corporatie te zijn om contact te maken. Het kan ook door een sociaal beheerder of complexbeheerder worden gedaan. Maak ook gebruik van de zorgprofessionals, zoals de outreachende professional. Deze is gespecialiseerd om achter de voordeur te komen. Sommige mensen doen keer op keer niet open, maar het loont om door te zetten. Vaak speelt er veel meer dan alleen een huurachterstand.
6. Maak gebruik van een [sociaal verantwoord incassobeleid](#)
7. Vraag door naar de reden van een betalingsachterstand. Zijn er andere problemen?
8. Maak maatwerk van een betalingsregeling op basis van de aflossingscapaciteit van de huurder.
9. Probeer ook na het verkrijgen van het ontruimingsvonnis nog afspraken te treffen met de huurder. Geef niet op omdat de huurder al verschillende keren zijn afspraken niet is nagekomen, maar blijf het proberen en onderzoek welke overige problematieken mogelijk mee kunnen spelen.

Aanbevelingen inkomensbeheer/ schuldhulpverlening

1. Zet specialisten in die affiniteit hebben met de kwetsbare doelgroep, zoals licht verstandelijk beperkten (LVB), laaggeletterden en mensen die beperkt digitaal vaardig zijn.
2. Verlaag de drempel van de schuldhulpverlening. Werk niet met ingewikkelde (digitale) aanmeldformulieren en overvraag de cliënt niet.
3. Zet in op een snelle (eerste) aanpak van een aanmelding (verklein wachttijden)
4. Zoek de samenwerking met de woningcorporatie

Aanbevelingen aanvullende hulpverlening

1. Verbeter de kennis en kunde van begeleiders en (gemeentelijk) wijkteammedewerkers. Vaker dan gedacht is een regeling toch mogelijk, of kan er een andere oplossing worden gevonden.
2. Vraag door naar de reden van een betalingsachterstand. Zijn er andere problemen, is er andere hulp nodig?
3. Stimuleer een goede samenwerking tussen wijkteam, Centrum Jeugd en Gezin, woningcorporatie en aanvullende hulpverlening. Spreek daarbij verantwoordelijkheden en verwachtingen naar elkaar uit.
4. Maak gebruik van stress- sensitieve dienstverlening.

5. Zet ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid in om problemen en hulpvragen beter en eerder te signaleren.
6. Neem regie in een casus, stel een plan van aanpak op samen met de woningcorporatie over aanpak (financiële) problemen en spreek verantwoordelijkheden en verwachtingen uit.
7. Schakel tijdig andere hulpverlening in wanneer blijkt dat je zelf hier niet voor bent toegerust
8. Schakel tijdig specialistische hulp in bij zorgmijders en zorgweigeraars

Bijlage 1 Evaluatie individuele casussen

Client A: Alleenstaande moeder, 1 dochter van 15 jaar

Evaluatie woonbegeleiding

Start begeleiding: 12-06-2019

Korte beschrijving van de casus:

Client woont sinds 2005 in de huidige woning. Hier heeft ze de eerste periode samen met (ex) partner gewoond. De relatie was onveilig, er was sprake van huiselijk geweld dat heeft plaatsgevonden in de huidige woning. De huidige woning is geen fijne woonplek voor haar ook niet omdat haar ex partner ook nog in de buurt woont. Client heeft een dochter van 15 jaar, deze heeft een beperking en volgt speciaal onderwijs.

Bij aanvang:

Client heeft een huur achterstand van circa € 4000,- De rechter heeft de ontruiming al uitgesproken. De Woningbouw corporatie wil het traject voorkomen van dakloosheid inzetten met een addendum. Voorwaardes van het addendum waren bij aanvang niet helder. De incasso, dat de helft van de huurschuld in een keer wordt afgelost en het resterende bedrag in 10 maanden. Deze zijn na overleg bijgesteld conform de schuldsaneringsafspraken van RSD bureau schuldhulpverlening

Client heeft in het verleden al eerder een huurschuld gehad. Deze is toen betaald door Sociale zaken. Daarnaast is er bijstandsfraude geweest. Client heeft een 0 uren contract er is maar beperkt werk, maar ze had meer inkomen gehad dan welke ze opgegeven had. Haar huidige inkomen was niet op niveau. Door de bijstandsfraude kon deze niet aangevuld worden tot bijstandsniveau. Tevens kon ze wederom niet aantonen hoeveel inkomen ze de laatste 3 jaar uit arbeid had gehad. Er is in 2018, na de bijstandsfraude, bewindvoering aangesteld, deze kon haar werk niet doen omdat er onvoldoende inkomen was.

Client geeft geen inzage in haar inkomsten en wil alles zelf op haar eigen manier regelen. Ze begrijpt niet wat de officiële instanties van haar verwachten of ze wil hier niet aan voldoen. Onduidelijk of dit onwil is of onvermogen. Vanuit de schuldhulpverlening van de Tussenvoorziening is in eerste instantie veel tijd gestoken om alles mbt de financiën inzichtelijk en dusdanig georganiseerd te krijgen dat het traject voorkoming huisuitzetting ook daadwerkelijk van start kon gaan.

Voortgang:

Financiën:

- Er is een aanvullende uitkering waarbij een straffkorting van toepassing is.
- Er zijn nieuwe afspraken gemaakt met de incasso van de woningbouw
- De bewindvoerder is haar werk gestart.
- Er zijn nog veel zaken die uitgezocht moeten worden of nog lopen;
 - Fraude zaak Sociale zaken
 - Alimentatie
 - Etc

Psychische ondersteuning:

- Client is gestopt met het psycholoog, er is samen met haar gezocht naar passende psychische begeleiding. Ze heeft nu ondersteuning vanuit het FACT van BuurtzorgT en heeft gesprekken met de psychiater.

Praktische begeleiding:

- Client wil niet dat de begeleiding haar ondersteund met allerlei praktische zaken. Ze krijgt hier wel feedback op. Communicatie met instanties loopt snel uit op conflicten. Informatie en formulieren worden niet of niet op tijd aangeleverd.

Met betrekking haar dochter;

- Client laat met veel moeite toe dat er kind gesprekken met haar dochter zijn.

- Haar dochter zelf wil ook geen gesprekken meer.
- Contact met school mag alleen als cliënt daarbij aanwezig is.

Client is nog steeds van mening dat ze de begeleiding niet nodig heeft. Ze begrijpt de constructie van de pilot Voorkomen van dakloosheid niet. En kan de afspraken en voorwaarden ook niet bevatten.

Ze begrijpt ook niet dat de ontruiming al is uitgesproken en dat deze zelfs als ze de huurschulden betaald de ontruiming nog steeds uitgevoerd kan worden. De Ambulante begeleiding kan alleen met enige drang vorm krijgen.

WMO indicatie gespecialiseerde begeleiding 4 uur per week, verdeeld:

- 1 u kind gesprekken
- 3 uur ambulante begeleiding

Evaluatie financieel consulent

Datum intake: 10-09-2019

Korte beschrijving van de casus:

Dreigende huisuitzetting. In 2018 is een huisuitzetting niet doorgestaan omdat cliënt instemde met bewindvoering. Bewindvoering ontdekte dat cliënt naast PW ook loon ontving. PW is toen beëindigd. Oproepen om op afspraak te komen bij RSD gaf cliënt geen gehoor aan. Client wilde geen PW, zij wil werken. In het verleden veel hulp ontvangen/aangeboden gekregen. Dit kost veel moeite. Slechte relatie met bewindvoerder. Cliënte en bewindvoerder hebben een aantal keer ontslag bewind aangevraagd, maar niet toegekend gekregen.

Welke vooruitgang is er geboekt?

Uiteindelijk heeft cliënt een PW aangevraagd en per 01-10-2019 toegekend. Relatie tussen bewindvoerder en cliënt is verbeterd.

Hoe is de samenwerking met de woningbouwcoöperatie verlopen?

De contacten die ik met de woningbouw had waren goed

Is de Tussenvoorziening de juiste plek voor de cliënt?

Nee. Cliënte zat onder bewind. Dit is ook zo gebleven.

Zit cliënt nog in beheer bij SGB?

Client zit onder bewind. 02-12-2019 ben ik er tussenuit gegaan

Client B: Alleenstaande moeder, 2 dochters van 8 en 6 jaar

Evaluatie woonbegeleiding

Start begeleiding: 6-5-19

Omklapcontract vanaf: 6-5-19

Client is alleenstaande moeder, 2 dochters 8 en 6 jaar, ex partner, vader van de kinderen woont in Utrecht.

Ze heeft last van depressies en is de grip op haar leven kwijt geraakt en komt tot niets. Ze is zorgmijndend, wil liever geen afspraken maken. Client is bang dat ze zelf de regie kwijt raakt of dat er andere voor haar beslissen.

Ze verwaarloost haar huishouden, er is altijd rommel.

Er is een huurschuld van circa € 3000,- De rechter heeft de ontruiming uitgesproken.

Voortgang:

- Financiën

- o Inkomen is op niveau, schulden regelingen zijn getroffen, er wordt begrenst met uitgave en ondersteunt bij het omgaan met instanties, etc. etc.
- o Er zijn geen nieuwe huurschulden, huurschuld bij Woongoed aflossen
- o Er zijn fondsen benadert voor brillen, spullen voor de hobby's van de kinderen, etc.
- o Er wordt gebruik gemaakt van de voedselbank.
- Client is overgestapt naar andere psychiater, BuurtzorgT. Deze komen bij haar thuis.
- Er is zicht op de ontwikkeling van de kinderen,
- o Ze krijgt feedback en coachen mbt de opvoeding, er zijn kind gesprekken,
- o Er zijn hobby's en bezigheden voor de kinderen, etc.
- o Contacten school, Leerplicht, Veiligthuis, e.d.
- Praktische ondersteuning met het ADL.

De structuur van het dagelijks leven weten vast te houden, actief blijven, woning op orde en schoon houden, boodschappen, koken e.d.

- Woning opknappen en gezellig maken gaat erg langzaam
- Opbouwen sociaal netwerk,

Het aantrekken en onderhouden van de familie banden.

WMO indicatie gespecialiseerde begeleiding 6 uur per week, verdeeld:

- 1 uur schuldhelpverlening/ budgetbegeleiding SGB
- 1 ½ u kind gesprekken
- 3 ½ uur ambulante begeleiding

Evaluatie financieel consulent

Datum intake: 30-04-2019

Korte beschrijving van de casus

Alleenstaande ouder met 2 inwonende kinderen. Mevrouw kampt met psychische problemen. Problematische schuldenlast. Mevrouw is redelijk vaardig in het regelen van dingen, maar neemt geen initiatief, vermijdt zorg/contact. Krijgt behandeling voor psychische klachten en wordt ook begeleid door gezinsbegeleiding TV.

Welke vooruitgang is er geboekt?

Vaste lasten lopen goed. We hebben een goede spaarbuffer kunnen opbouwen. Er lopen met een aantal schuldeisers betalingsregelingen.

Hoe is de samenwerking met de woningbouwcoöperatie verlopen?

Vanaf augustus 2019 loopt er een betalingsregeling met Woongoed. Deze is afgesproken door de vorige consulent. Ik heb tot op heden nog geen contact met Woongoed gehad. Betalingsregeling loopt goed.

Is SGB de juiste plek voor de cliënt?

Ja.

Waarom wel/niet?

Mevrouw heeft begeleiding nodig en neemt weinig initiatief. Veranderingen doen haar geen goed en het duurt lang voordat ze vertrouwen heeft in iemand/instantie. Ze is gebaat bij begeleiding die blijft proberen contact te leggen met haar.

Zit cliënt nog in beheer bij SGB?

Ja.

Client C: Alleenstaande moeder met twee kinderen, dochter 4 jaar en zoon 2 jaar

Evaluatie woonbegeleiding

Start begeleiding 19-06-2019

Addendum van 24-7-2019 tot 24-07-2020

Casus:

Client komt uit een situatie met huiselijk geweld van haar ex partner, deze veroorzaakte ook de (huur)schulden. De huurschuld is opgelopen tot € 7000,-

Bij aanvang van de begeleiding was haar ex partner al uit beeld en verblijft hij in het buitenland.

Voortgang:

Financiën:

- Schulden zijn door Budgetbegeleiding van de Tussenvoorziening geïnventariseerd
- Het inkomen is op niveau.
- Schuldhelpverlening bij Sociale zaken bureau schuldhelpverlening is aangevraagd.
- Als schuld sanering traject loopt stopt de budgetbegeleiding vanuit de Tussenvoorziening

Praktische begeleiding;

- Voornamelijk inzicht geven bij meer complexe zaken.
- Ondersteunen en feedback geven mbt. psychische belasting van de huidige situatie, ex partner, ontruiming woning, zorg voor de kinderen, financiën, eenzaamheid, etc.

Werk dagbesteding

- In het contact met RSD, mbt werk, dagbesteding, opleiding (Hilversum)
- Doet vrijwilligers werk bij de formulieren brigade
- Solliciteert naar betaald werk

Ontwikkeling van de kinderen

- Kind gesprekken
- Contact met school

WMO indicatie gespecialiseerde begeleiding 4 uur per week, verdeeld:

- 1 uur financiële/ budgetbegeleiding SGB
- 1 u kind gesprekken
- 2 uur ambulante begeleiding

Evaluatie financieel consulent

Datum intake: 08-07-2019

Korte beschrijving van de casus

Alleenstaande moeder met 2 kinderen. Vanwege huurschuld was er een dreigende huisuitzetting. Mevrouw was al met de RSD bezig met opstarten SHV. Vanwege de pilot zijn we gestart met budgetbeheer om te gaan monitoren hoe het ging.

Welke vooruitgang is er geboekt?

Vanaf het begin af aan betaald mevrouw haar vaste lasten. De uitkering en toeslagen komen bij ons binnen. SGB betaald de huur en stort de rest van het geld door aan mevrouw. Betaling van de vaste lasten verloopt goed.

Hoe is de samenwerking met de woningbouwcoöperatie verlopen?

Er is geen contact geweest omdat de RSD het SHV traject doet met mevrouw. De schuld van de woningbouw is hierin meegenomen.

Is SGB de juiste plek voor de cliënt?

Gezien de zelfstandigheid van mevrouw denk ik van niet. Als mevrouw nog wel begeleiding thuis krijgt op andere leefgebieden zou het bijvoorbeeld ook voldoende kunnen zijn als deze begeleider zo nu en dan meekijkt met haar financiën.

Mevrouw is zelfstandig, betaald vaste lasten zelf, regelt zaken zelfstandig, maakt geen schulden. Enige aandachtspunt is sparen. Dit lukt mevrouw zelfstandig niet goed.

Zit cliënt nog in beheer bij SGB?

Ja

Familie D: vader 51 jr, moeder 50 jr, dochter 25 jr, zoon 18 jr en dochter 1 ½ jaar

Evaluatie woonbegeleiding

Start begeleiding 24-06-2019

Casus:

Er is een huurschuld van circa € 7000,- deze is kunnen ontstaan omdat er geen of onvoldoende inkomen is. Mevr. werkt in de catering op basis van een 0 uren contract. Dhr. werkt af en toe als schoonmaker. Heeft geen contract. In de relatie zijn grote spanningen, mevr. wil scheiden als de problemen rond het huis zijn opgelost.

Er zijn al verschillende trajecten geprobeerd:

In 2011 is WSNP in beeld geweest, verloop hiervan niet bekend. 2012 komt het gezin in beeld bij de gemeente. Dhr. is af en aan in budgetbeheer geweest, mevr. wilde dit niet. In 2016 is er sprake geweest van een mogelijke scheiding, niet doorgezet.

Voortgang:

Financiën:

- Schulden zijn geïnteriseerd, er is contact met schuldeisers
- Inkomen is nog steeds instabiel, schuldsanering kan niet gestart worden.
- Er is een betalingsregeling met de woningbouw. Op basis van het instabiele inkomen wordt er € 50,- p. mnd. afgelost. De woningbouw vindt dit onvoldoende.

Werk en dagbesteding:

- Mevr. werkt nog op basis van 0 uren contract maar wel regelmatig.
- Dhr. heeft al verschillende baantjes gehad. Hij heeft lichamelijke beperkingen heeft sinds twee jaar een tril-oor en is erg traag. Omdat hij zo traag is wordt hij steeds weg gestuurd. Er is een WW aanvraag gedaan en is toegekend. De huisarts wil verder neurologisch onderzoek.

Ontwikkeling van de kinderen

- Dochter 25 jr, heeft studiefinanciering thuiswonend en kan niets bijdragen in het huishouden. Heeft geen verdere vragen.
- Zoon 18 jr, moet veel praktische zaken regelen, gaat stufie aanvragen
- Dochter 1 ½ jr, ontwikkeling vraagt aandacht, raakt ondergesneeuwd binnen het volwassen gezin.

WMO indicatie gespecialiseerde begeleiding 4 uur per week, verdeeld:

- 1 uur financiële/ budgetbegeleiding SGB
- 3 uur ambulante begeleiding

Evaluatie financieel consulent

Datum intake: 20-06-2019

Korte beschrijving van de casus

Gaat om gehuwd stel met 3 inwonende kinderen. Inmiddels 2 kinderen meerderjarig.

Situatie was een grote huurachterstand bij Woongoed Zeist. Daarnaast had meneer meerdere schulden en al snel werd duidelijk dat hij een behoorlijke schuldenlast heeft. Mevrouw heeft

meerdere betalingsregelingen van aankopen die ze gedaan heeft, maar verder geen schulden voor zover bekend. Er was geen overzicht over de post en schulden en meneer en mevrouw communiceerden samen niet over financiën. Mevrouw verwijt meneer dat hij de schulden heeft laten ontstaan, maar heeft zelf ook niet verantwoordelijkheid genomen iets te gaan ondernemen. Mevrouw had/heeft stabiel inkomen voor 24 uur per week. Meneer zeer instabiel inkomen. Heeft steeds werk, raakt dit weer kwijt, vindt weer werk, maar voor te weinig uren, neemt te afwachtende houding aan, etc. Gezinsinkomen zo ruime tijd onder de bijstandsnorm. Het lukt niet om zelfstandig orde te scheppen en te doen wat nodig is om inkomen op de rit te krijgen. Beide partners willen graag, maar er is twijfel over hun vaardigheden en vermogen. Meneer is momenteel bezig met onderzoek naar zijn geestelijke vermogen/beperking. Trilt vaak en zegt traagheid te voelen in zijn lichaam/hoofd. Er speelt geen verslaving of psychiatrie.

Welke vooruitgang is er geboekt?

Meneer heeft inmiddels een WW en is iom UWV ziekgemeld ivm onderzoek naar zijn gezondheid. Proberen werk te vinden mislukte alleen maar en we willen nu onderzoeken waarom. Meneer wordt aangemeld in doelgroepenregister van gemeente. Begeleiding helpt hem bij dit alles.

Mevrouw heeft nog steeds dezelfde baan, maar door Corona nu geen werk. Begeleiding helpt haar met WW aanvraag. Zowel meneer als mevrouw hebben hier veel begeleiding in nodig, anders gaat het mis.

Zoon is 18 geworden. Krijgt van TV begeleiding bij aanvraag ZT en zorgverzekering. Zonder begeleiding loopt dit niet goed en wacht het gezin af.

Alle vaste lasten lopen goed en worden iedere maand betaald. Er is inmiddels een buffer opgebouwd om de schommelingen in inkomen op te vangen. Momenteel zitten ze financieel gezien veilig.

In SHV geen voortgang. Teveel onzekerheid en schommelingen in het inkomen. We werken toe naar meer stabiliteit.

Hoe is de samenwerking met de woningbouwcoöperatie verlopen?

Goed. In het begin waren ze geduldig en hoefden we niet direct volledig huur te betalen. Zo snel als het kon heb ik dit opgestart. Vanaf augustus 2019 wordt de huur betaald. Vanaf oktober 2019 een betalingsregeling van €50,- per maand. Woongood en VDSH willen een beter voorstel, maar dit lukt niet vanwege te weinig inkomen. Juni 2020 willen ze een beter voorstel. Nog onzeker of dit gaat lukken.

Is SGB de juiste plek voor de cliënt?

Op dit moment is SGB de juiste plek voor cliënten. Zonder financiële begeleiding kunnen ze het overzicht niet houden en gaat het mis. Zeker als er schommelingen/veranderingen plaatsvinden weten ze hun weg niet goed te vinden in het systeem.

Uitkomen met leefgeld gaat wel erg goed en ze vragen weinig extra geld. Mevrouw regelt dit voornamelijk. Als de schulden weg zijn, en het inkomen duidelijk/stabiel kunnen ze wellicht beter zelfstandig functioneren. Echter kunnen ze veranderingen niet goed opvangen en vragen niet op tijd hulp en nemen weinig initiatief. Hier zullen ze wel in moeten gaan leren.

Zit cliënt nog in beheer bij SGB?

Ja.

Familie E Vader, moeder 27 jaar, twee kinderen, zoon 8 jaar dochter 2 jaar

Ontruiming in januari uitgesproken. Start gesprek moet nog volgen

Bijlage 2 Woonbegeleidingsovereenkomst Laatste Kansbeleid

WOONBEGELEIDINGSOVEREENKOMST LAATSTE KANSBELEID

Ondergetekenden:

1. XXX, gevestigd te XXX, namens de directeur vertegenwoordigd door (coördinator Laatste Kansbeleid), hierna te noemen: "XXX";
2. De heer ... en mevrouw ... wonende te ..., hierna te noemen: "(ex)-huurder";
3. Stichting..., gevestigd te....., in deze vertegenwoordigd door hierna te noemen: "(ex)-verhuurder";

OVERWEGENDE DAT:

- a. (ex)-verhuurder aan XXX heeft verzocht om, in het kader van een laatste kans voor (ex)-huurder, die in verband met tekortkomingen in de nakoming van de verplichtingen ontruimd is uit een (huur)overeenkomst uit een (huur)woning en of dreigt ontruimd te worden, woonbegeleiding c.q. hulpverlening te (doen) bieden aan (ex)-huurder;
- b. (ex)-verhuurder onder strikte voorwaarden bereid is om tijdelijk een woning beschikbaar te stellen aan (ex)-huurder teneinde aan (ex)-huurder een laatste kans te bieden en daarmee dakloosheid te voorkomen;
- c. Deze laatste kans in de relatie van partijen moet worden aangemerkt als een onverplichte gunst en niet als een afdwingbaar recht;
- d. (ex)-verhuurder bereid is voorsnog de huidige woonruimte aan (ex)-huurder beschikbaar te blijven stellen. Aan de hand van de resultaten van het laatste kans contract zal zo spoedig mogelijk een nadere beslissing worden genomen.
Die nadere beslissing kan inhouden:
 - voortzetting van de bestaande gebruiks- c.q. huurovereenkomst in de huidige woning;
 - vervanging van de reeds ontbonden en of beëindigde huurovereenkomst door een nieuwe tijdelijke Laatste Kanshuurovereenkomst voor de huidige woning;
 - verhuizing van (ex)-huurder naar andere woonruimte, in welk geval een éénmalig aanbod van passende woonruimte zal worden gedaan. De te sluiten huurovereenkomst betreft een tijdelijke Laatste Kanshuurovereenkomst die na verloop van de overeengekomen bepaalde tijd eindigt. Het is uitsluitend aan (ex)-verhuurder om te bepalen of de aan te bieden woning passend is. (ex)-huurder heeft geen recht op wooncarrière.
- e. Uitsluitend woonruimte ter beschikking wordt gesteld onder de voorwaarde dat (ex)-huurder de noodzakelijk geachte begeleiding aanvaardt en blijft aanvaarden;
- f. XXX zorg zal dragen voor de coördinatie van de woonbegeleiding c.q. hulpverlening door derden;
- g. XXX in overleg met de hulpverlenende instantie de noodzakelijke woonbegeleiding c.q. hulpverlening zal bepalen en zal (laten) uitvoeren, waarbij zoveel mogelijk maatwerk wordt geleverd;
- h. De verplichte woonbegeleiding c.q. hulpverlening tot doel heeft om (ex)-huurder de woning als goed huurder c.q. gebruiker te laten bewonen, zonder overlast aan anderen te veroorzaken en

ook om (ex)-huurder overigens correct en tijdig aan de uit de gebruiks- of huurovereenkomst en of tijdelijke Laatste Kanshuurovereenkomst voortvloeiende verplichtingen te laten voldoen;

i. De woonbegeleidingsovereenkomst tot doel heeft om (nieuwe) wanprestatie van de gebruiker c.q. huurder en een (nieuwe) huisuitzetting te voorkomen, alsmede om de gebruiker c.q. huurder te bewegen om de noodzakelijke woonbegeleiding c.q. hulpverlening te (blijven) aanvaarden;

j. De woonbegeleidingsovereenkomst tot doel heeft om de rechten en plichten van de drie betrokken partijen vast te leggen;

k. De coördinatie van deze laatste kans en woonbegeleiding c.q. hulpverlening in handen is gesteld van XXX, waarvoor de functie van coördinator Laatste Kansbeleid in het leven is geroepen;

l. De woonbegeleidingsovereenkomst onlosmakelijk onderdeel zal uitmaken van de door (ex)-huurder met (ex)-verhuurder of een andere verhuurder te sluiten of reeds gesloten gebruiks- c.q. huurovereenkomst dan wel te sluiten tijdelijke Laatste Kanshuurovereenkomst.

KOMEN HET NAVOLGENDE OVEREEN:

Artikel 1: Erkenning tekortkomingen en noodzaak woonbegeleiding c.q. hulpverlening

1. (ex)-huurder erkent dat in het verleden sprake is geweest van tekortkomingen in de nakoming van de voor (ex)-huurder uit de (huur)overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

2. (ex)-huurder erkent dat tussen partijen overeenstemming bestaat over het feit dat het voor (ex)-huurder (en zijn/haar gezinsleden en/of degenen die tot zijn/haar huishouden behoren) noodzakelijk is dat woonbegeleiding c.q. hulpverlening wordt geboden en wordt geaccepteerd. De volgende afspraken worden gemaakt en dienen te worden nagekomen:

-
-
-
-
-
-

3. XXX heeft uitdrukkelijk het recht om de inhoud en omvang van de noodzakelijk geachte hulpverlening voorafgaande aan of gedurende de woonbegeleidingsovereenkomst uit te breiden of aan te vullen, in welk geval (ex)-huurder gehouden is om ook aan deze aanvullende begeleiding volledige medewerking te verlenen.

Artikel 2: Doelstelling van de woonbegeleiding

1. De woonbegeleiding heeft tot doel om te voorkomen dat (ex)-huurder wederom tekort zal schieten in de nakoming van de verplichtingen uit de gebruiks- of huurovereenkomst en of tijdelijke Laatste Kanshuurovereenkomst daarmee om te voorkomen dat (ex)-huurder zal worden geconfronteerd of bedreigd met dakloosheid.

2. De woonbegeleiding is mede gericht op het ontwikkelen van een zodanige relatie tussen de hulpverlenende instantie en (ex)-huurder, dat deze hulpverlenende instantie in staat zal zijn om de noodzakelijke hulp c.q. begeleiding te (blijven) bieden, zodat het laatste kans traject succesvol kan worden afgerond.

Artikel 3: Uitvoering woonbegeleiding c.q. hulpverlening

De in deze overeenkomst bedoelde woonbegeleiding c.q. hulpverlening zal in de praktijk worden verleend door een nader aan te wijzen medewerker(ster) van .

Artikel 4: Inhoud van de woonbegeleiding c.q. hulpverlening

Ten behoeve van de in deze overeenkomst bedoelde woonbegeleiding c.q. hulpverlening zal contact plaatsvinden tussen de persoonlijke begeleider enerzijds en (ex)-huurder anderzijds. Tijdens deze contacten zullen deze partijen onder meer:

- a. aan de hand van de eerder gemaakte en vastgelegde afspraken nagaan of (ex)-huurder de verplichtingen uit de woonbegeleidingsovereenkomst en de gebruiks- c.q. huurovereenkomst en of tijdelijke Laatste Kanshuurovereenkomst is nagekomen;
- b. nadere afspraken maken om de doelstellingen van de woonbegeleiding c.q. hulpverlening te realiseren, waarbij XXX ingevolge het bepaalde in artikel 1 lid 3 het recht heeft eenzijdig te bepalen aan welke aanvullende begeleiding c.q. hulpverlening (ex)-huurder medewerking dient te verlenen.

Artikel 5: Verslaglegging en evaluatie

1. De persoonlijke begeleider c.q. de hulpverlenende instantie zal tenminste 2 weken voor het evaluatiegesprek een schriftelijk verslag opstellen en dit verslag terstond aan XXX beschikbaar stellen.
2. In dat verslag zal in ieder geval aandacht worden besteed aan de feitelijke gang van zaken in de woonbegeleiding en aan de vraag of en in hoeverre door (ex)-huurder volledige medewerking is en wordt verleend aan de woonbegeleiding c.q. de hulpverlening.
3. In het verslag zal ook melding worden gemaakt van de ontwikkelingen in het gedrag van (ex)-huurder en zal zo mogelijk worden stilgestaan bij de vraag of de woonbegeleiding c.q. de hulpverlening naar verwachting het beoogde resultaat zal hebben.
4. De persoonlijke begeleider is verantwoordelijk voor de verslaglegging en de persoonlijke begeleider stelt de inhoud van het verslag vast, zonder dat goedkeuring is vereist van (ex)-huurder.

Artikel 6: Informatie- en inspanningsplicht

1. De persoonlijke begeleider c.q. de hulpverlenende instantie is gehouden om XXX onverwijld in kennis te stellen van alle feiten en omstandigheden die relevant zijn voor de coördinatie van deze woonbegeleidingsovereenkomst.
2. De persoonlijke begeleider is ten opzichte van XXX en ten opzichte van (ex)-huurder gehouden om zich in te spannen om de overeengekomen woonbegeleiding c.q. hulpverlening naar beste kunnen en met volle inzet te bieden.
3. De persoonlijke begeleider is jegens XXX gehouden om tijdig aan de informatieplicht van artikel 5 en 6 te voldoen.
4. XXX heeft recht op inzage van alle stukken die betrekking hebben op (de uitvoering van) deze woonbegeleidingsovereenkomst en (ex)-huurder machtigt de persoonlijk begeleider en de hulpverlenende instelling om al deze stukken aan XXX te overhandigen.
5. (ex)-huurder geeft eveneens toestemming aan de persoonlijke begeleider, de hulpverlenende instelling en XXX om informatie ter zake van het verloop van de woonbegeleiding c.q. de hulpverlening ter hand te stellen aan (ex)-verhuurder.

Artikel 7: Recht op woonbegeleiding c.q. hulpverlening

(ex)-huurder heeft op grond van deze woonbegeleidingsovereenkomst recht op de hierboven genoemde woonbegeleiding c.q. hulpverlening, indien en voor zover (ex)-huurder zelf zijn volledige medewerking aan deze hulpverlening verleent en voor zolang als de woonbegeleidingsovereenkomst voortduurt.

Artikel 8: Verplichtingen (ex)-huurder

1. (ex)-huurder is ten opzichte van XXX, de hulpverlenende instelling, de persoonlijke begeleider en (ex)-verhuurder gehouden tot strikte naleving van alle in het kader van deze woonbegeleidingsovereenkomst gemaakte afspraken. Deze verplichting gaat onmiddellijk in op de datum van ondertekening van de woonbegeleidingsovereenkomst en deze verplichting geldt derhalve zowel gedurende de periode dat (ex)-huurder nog in de huidige woonruimte verblijft als in

de periode vanaf het moment waarop (ex)-huurder eventueel andere woonruimte in gebruik neemt op basis van deze woonbegeleidingsovereenkomst. (ex)-huurder is zich bewust van het feit dat het niet nakomen van één of meerdere verplichtingen uit deze woonbegeleidingsovereenkomst -ook indien (ex)-huurder niet opnieuw tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen uit de gebruiks- of huurovereenkomst en of tijdelijke Laatste Kanshuurovereenkomst zelf- aanleiding kan zijn voor (ex)-verhuurder tot het starten van een ontbindings- en/of ontruimingsprocedure danwel dat de tijdelijke Laatste Kanshuurovereenkomst niet verlengd zal worden.

2. Gelet op het feit dat sprake is (geweest) van voorgaand tekortschieten en gelet op het feit dat geheel onverplicht aan (ex)-huurder een laatste kans is geboden, teneinde een ontruiming te voorkomen, zal elke nieuwe tekortkoming van (ex)-huurder in het kader van de onderhavige overeenkomst of de gebruiks- c.q. huurovereenkomst en of tijdelijke Laatste Kanshuurovereenkomst, waarvan deze woonbegeleidingsovereenkomst onlosmakelijk onderdeel zal uitmaken, door partijen worden aangemerkt als een zodanig ernstige tekortkoming, welke niet van bijzondere aard of geringe betekenis is, dat deze tekortkoming zonder meer de ontbinding van de (huur)overeenkomst en of tijdelijke Laatste Kanshuurovereenkomst en de ontruiming van de woning rechtvaardigt.

3. (ex)-huurder is gehouden om:

- afdoende verzekerd te zijn tegen brand en inbraak ten behoeve van de inboedel;
- afdoende verzekerd te zijn tegen wettelijke aansprakelijkheid;
- indien en voor zover sprake is van een huisvestingsvergunningplicht of andere voorwaarden voor toewijzing van woonruimte: zich in te (doen) schrijven en zorg te dragen voor tijdige verlenging van de inschrijving als woningzoekende en te voldoen aan de vereisten voor het verkrijgen van een huisvestingsvergunning;

Artikel 9: Verplichtingen van XXX

1. XXX is gehouden om de coördinatie te (blijven) verzorgen gedurende de looptijd van deze woonbegeleidingsovereenkomst en om toezicht te houden op de wijze waarop de woonbegeleiding c.q. hulpverlening plaatsvindt en op de nakoming van de verplichtingen, die voor (ex)-huurder uit deze woonbegeleidingsovereenkomst voortvloeien.

2. Indien sprake is van een conflict tussen de persoonlijke begeleider en (ex)-huurder zal XXX trachten om te bemiddelen in dit conflict en zal XXX nagaan of dit conflict aan één of aan beide partijen is toe te rekenen.

3. Zo mogelijk zal XXX trachten om het conflict op te (doen) lossen, zodat de woonbegeleiding c.q. hulpverlening kan worden voortgezet, al dan niet met een andere persoonlijke begeleider, zulks uitsluitend ter beoordeling van XXX.

4. Indien XXX tot de conclusie komt dat sprake is van een onoplosbaar conflict dan kan XXX besluiten om de woonbegeleidingsovereenkomst te beëindigen conform het bepaalde in artikel 10.

Artikel 10: Duur en beëindiging van de woonbegeleidingsovereenkomst

1. De woonbegeleidingsovereenkomst vangt aan met ingang van de dag der ondertekening en duurt in beginsel voort tot na die datum.

2. Indien XXX in overleg met de persoonlijke begeleider en (ex)-verhuurder na verloop van deze periode vaststelt dat voortzetting van de woonbegeleidingsovereenkomst zinvol en noodzakelijk is, dan zal deze overeenkomst worden voortgezet gedurende de door XXX te bepalen verlengingsperiode en is (ex)-huurder gehouden om deze voortgezette woonbegeleiding c.q. hulpverlening te aanvaarden en volledige medewerking te blijven verlenen.

3. Indien XXX in overleg met de persoonlijke begeleider en (ex)-verhuurder vaststelt dat de woonbegeleiding c.q. hulpverlening zodanig succesvol is geweest, dat geen sprake meer is van een gegronde vrees dat (ex)-huurder de verplichtingen uit de gebruiks- c.q. huurovereenkomst en of tijdelijke Laatste Kanshuurovereenkomst niet zal (kunnen) nakomen zonder de woonbegeleiding c.q. hulpverlening, dan kan XXX besluiten om de woonbegeleiding tussentijds of bij het einde van de overeengekomen termijn te beëindigen.

4. Indien XXX in overleg met de persoonlijke begeleider en (ex)-verhuurder vaststelt dat de woonbegeleiding c.q. hulpverlening niet succesvol zal (kunnen) zijn of indien XXX vaststelt dat (ex)-huurder zich niet strikt en tijdig aan de verplichtingen uit deze overeenkomst houdt, kan XXX besluiten om de woonbegeleidingsovereenkomst tussentijds of bij het einde van de overeengekomen termijn te beëindigen.

5. Zowel in het geval als bedoeld in het derde lid als in het geval als bedoeld in het vierde lid, zal XXX schriftelijk aan (ex)-huurder, aan de persoonlijke begeleider en aan (ex)-verhuurder melden dat de woonbegeleidingsovereenkomst wordt beëindigd. Zo nodig kan deze beëindiging met onmiddellijke ingang plaatsvinden.

6. Het besluit om de woonbegeleidingsovereenkomst te beëindigen is uitsluitend ter beoordeling van XXX.

Aldus opgemaakt en getekend in viervoud te XXX.

Datum: .

namens XXX

namens

(ex)-huurder
mevrouw

(ex)-huurder

Voor "gezien":
Namens :