

'Huisuitzetting is gevolg van

Een huisuitzetting verergert de misère voor alle betrokkenen, inclusief de woningcorporatie en de gemeente. Dat stelt Sylvita Meertens namens het Meldpunt Voorkomen Huisuitzettingen, waar sinds 2011 duizend meldingen zijn binnengekomen. Maar hoe voorkom je een huisuitzetting?

Martin Zuithof en Catelijne Akkermans

W

eer minder huisuitzettingen bij corporaties', luidde in mei de kop van een persbericht van Aedes, de koepel van woningcorporaties. In 2015 vonden er zo'n 5500 huisuitzettingen wegens huurachterstand plaats, tegenover zo'n 7000 in 2013. Maar de officiële statistieken zijn relatief: huishoudens die onder dreiging van een uitzetting zelf besluiten de woning te verlaten, worden niet meegerekend en dit 'vrijwillig vertrek' is in de landelijke cijfers niet zichtbaar. Het aantal meldingen van huisuitzettingen bij het Meldpunt Voorkomen Huisuitzettingen laat een vergelijkbare trend zien: tussen 2011 en 2014 nam het aantal hulpvragen gestaag toe, om daarna weer geleidelijk terug te lopen. In totaal ontving het Meldpunt sinds de oprichting in 2011 zo'n 1000 meldingen, waarvan zo'n 175 in 2015. Het Meldpunt Voorkomen Huisuitzettingen is een initiatief van Stichting Eropaf! en komt voort uit de overtuiging dat huisuitzettingen te allen tijde moeten worden voorkomen. Ze lossen namelijk niets op. Sterker nog: ze verergeren de sociale en financiële misère voor betrokkenen, voor de woningcorporatie (die vaak met een af te boeken vordering achterblijft), voor de gemeente (die de kosten voor de maatschappelijke opvang draagt) en andere maatschappelijke

organisaties (die de ontwrichtende gevolgen van een uitzetting kunnen opvangen).

Rol overheid

Laten we beginnen met de rol van de woningcorporaties en de overheid. Het goede nieuws is dat corporaties sinds enkele jaren beleid hanteren om huisuitzettingen te voorkomen. Zo zoeken zij contact met huurders met een kleine betalingsachterstand om erger te voorkomen. Ook maken steeds meer corporaties samenwerkingsafspraken met wijkteams, schuldhulpverlening en maatschappelijke instellingen, want huishoudens die een huurachterstand opbouwen, hebben bijna altijd ook schulden bij andere partijen. Bij het voorkomen van huisuitzettingen is ook voor de landelijke overheid en gemeenten een belangrijke rol weggelegd: overheidsdiensten gaan bij het innen van schulden vóór, waardoor huurders soms geen geld meer overhouden om de huur te betalen. Ook wachttijden voor uitkeringen of toeslagen kunnen leiden tot schulden.

Rol professional

En wat is de rol van de professional bij een dreigende huisuitzetting? Sylvita Meertens, die als ondersteuner werkt bij het Meldpunt Voorkomen Huisuitzettingen en als adviseur bij het Huurdershuis in Arnhem, benoemt de knelpunten in de uitvoering, die bijdragen aan het nog altijd grote aantal huisuitzettingen. Bij het Meldpunt komen vaak cases terecht waar moeilijk grip op te krijgen is. Professionals moeten in deze zaken op zoek naar manieren om de impasse te door- ➤

OVER DE AUTEURS

Martin Zuithof en **Catelijne Akkermans** zijn beiden verbonden aan Stichting Eropaf!, dat zij omschrijven als 'de ideeënfabriek voor het sociaal werk', met als uitgangspunt dat iedereen in de samenleving meetelt en niemand mag worden buitengesloten. Zie www.eropaf.org en www.eropafenco.nl

tekortschieten'



Huisuitzettingen lossen niets op, weten ze bij het Meldpunt Voorkomen Huisuitzettingen.

MEVROUW FERDINAND MAG BLIJVEN

In juli meldde mevrouw Ferdinand zich bij het Meldpunt Voorkomen Huisuitzettingen, met het beknopte en urgente bericht: 'Over twee weken huisuitzetting'. We leggen telefonisch contact en vragen wat er aan de hand is. We proberen een goede analyse te maken door te luisteren en vragen te stellen. We willen zicht krijgen op haar persoonlijke omstandigheden en sociaal netwerk. Mevrouw Ferdinand woont met haar volwassen zoon samen, heeft nauwelijks contact met familie en burens en zegt geen echte vrienden te hebben. Wel heeft ze goed contact met haar leidinggevende, die haar wil helpen. Ook vertelt ze dat ze worstelt met een burn-out.

Langzamerhand krijgen we meer zicht op haar situatie. En die is ingewikkeld: ze heeft last van psychische problemen, er is sprake van middelenmisbruik en ze heeft meerdere schulden. De woning is sterk vervuild en het is niet de eerste keer dat ontruiming dreigt.

Met toestemming van mevrouw Ferdinand nemen we contact op met een aantal betrokkenen, onder wie een medewerker van de woningcorporatie. Medewerkers blijken al langer op zoek te zijn naar een oplossing, maar ze hebben het idee dat de mogelijkheden zijn uitgeput. Ze hebben geen goede ervaringen met eerdere hulpverlening: vanwege de multi-problematiek wordt mevrouw Ferdinand heen en weer geschoven tussen instanties. Er is geen continue begeleiding en het lukt haar niet eerder gemaakte afspraken na te komen. Telkens wanneer een ontruiming wordt afgewend, houdt ze verdere begeleiding buiten de deur; iedereen is terug bij af en er ontstaat een impasse.

Op aandringen van ons en haar werkgever meldt mevrouw zich opnieuw aan bij het sociaal wijkteam. In de weken erna steken we veel tijd in (coachende) gesprekken met betrokkenen. We bespreken met mevrouw Ferdinand hoe ernstig de situatie is, maar ook dat zij aan zet is. Met de wijkteammedewerker bespreken we wat er mogelijk is. Met een lening van haar werkgever lukt het haar schuld bij de woningbouwvereniging grotendeels af te lossen. Er blijkt tóch een familielid te zijn dat haar wil helpen. Het wijkteam organiseert een gesprek en maakt opnieuw duidelijke afspraken met mevrouw Ferdinand en haar zoon. Het resultaat: de impasse is doorbroken, de ontruiming voorkomen.

Op basis van de ervaringen van het Meldpunt Voorkomen Huisuitzettingen publiceerde Stichting Eropaf! een handreiking. Deze is te downloaden via www.huisuitzetting.info.



'Er zijn maar weinig professionals die écht menen dat een uitzetting voor niemand een oplossing is.'

➔ breken. Vaak hebben zij echter niet de tijd, de doorzettingsmacht of het handelingsmandaat om tot een doorbraak te komen. Meertens constateert dat niet alle professionals ervan zijn doordrongen dat een huisuitzetting moet worden voorkomen: 'Vaak zijn professionals erop gericht om het slechte betaalgedrag van de huurder te bestraffen. Wie niet horen wil, moet maar voelen.'

Maar bij ontruiming speelt er altijd meer dan alleen een betalingsprobleem. Het behouden van je huisvesting is van belang om tot verdere begeleiding te komen. 'Juist mensen in een multiprobleem-situatie zijn vaak geneigd de hulpverlening buiten de deur te houden,' zegt Meertens. 'Daarbij schiet de hulpverlening in deze complexe situaties nog wel eens te kort, omdat professionals het moeilijk vinden om van de geijkte paden af te wijken. Vaak houden cliënten zich onbereikbaar, zijn ze zorgmijddend. Ook dan moet je als professional bereid zijn om eropaf te gaan, te bellen of langs te gaan. Ook kun je actiever corporaties benaderen en zeggen: "We weten wat er speelt, maar wat kunnen we nog doen om de situatie te veranderen?"'

VIJF TIPS VOOR SUCCESVOLLE HULP

Hoe kan een dreigende huisuitzetting worden voorkomen? Dit zijn vijf ingrediënten van succesvolle hulpverlening:

- Speel een actieve outreachende rol ten opzichte van alle betrokkenen (professionals en betrokken huishoudens): ga erop af!
- Handel vanuit de overtuiging dat de uitzetting moet worden voorkomen: wat is daarvoor nodig?
- Neem de regie in de samenwerking met andere professionals en doorbreek de verkokering.
- Maak een nauwkeurige analyse van de vaak complexe situatie. Er zitten vaak veel verschillende kanten aan een verhaal.
- Onderzoek de juridische kansen van een casus, zo nodig in overleg met een gespecialiseerde sociaal advocaat.

Durf en kennis

Professionals moeten dus een actieve en 'outreachinge' rol durven spelen, steeds weer het gesprek aangaan met de partijen, van de gebaande banen durven afwijken en de regie durven nemen, zegt Meertens. Ze noemt het voorbeeld van een man die zich zorgen maakte over de huurschuld van zijn broer. 'Hij vond het zelf moeilijk om het gesprek aan te gaan en vroeg zich af of hij ergens zijn zorgen kenbaar kon maken. Het wijkteam reageerde als volgt: "We kunnen u niet helpen, de bewoner moet zich zelf melden." Met een paar telefoontjes kwam ik erachter dat de bezorgde broer terecht kon bij het meldpunt Zorg en Overlast. Blijkbaar had het wijkteam die informatie niet. Veel professionals huldigen het klassieke standpunt: de burger moet naar ons toe komen. Die houding draagt niet bij aan een oplossing.' Ook bestaat er bij sociale professionals soms een gebrek aan juridische kennis, constateert Meertens. 'Professionals weten vaak niet wat er juridisch speelt. Is er al een vonnis over ontruiming, oftewel een ontbinding van het huurcontract? Wanneer is het beter om door te verwijzen naar een advocaat?'

Naar elkaar schuiven

Sylvia Meertens signaleert dat woningcorporaties vaak welwillend zijn om met professionals het gesprek aan te gaan. 'Vervolgens doemen tijdens zo'n gesprek vaak vragen op als: is dit een casus voor de verslavingszorg of voor de GGZ? Helaas komt het dan ook voor dat corporaties huurders bij de hulpverlening aanmelden, die vervolgens de cliënt naar elkaar toe gaan schuiven. Er zijn maar weinig professionals die écht menen dat een uitzetting voor niemand een oplossing is en er ook naar handelen. En ook nog niet alle corporaties zijn ervan doordrongen dat een huisuitzetting op termijn kostbaarder is dan andere oplossingen.' ❖