

Voorkomen is beter dan uit huis zetten

**Handleiding voor de aanpak voor multiprobleemgezinnen en
woonproblematiek**

Karin Schaafsma, Mia Dieters, Sanneke Verweij

Met medewerking van:

Marcel van Wezel



Voorkomen is beter dan uit huis zetten

**Handleiding voor de aanpak voor multiprobleemgezinnen en
woonproblematiek**

Karin Schaafsma, Mia Dieters, Sanneke Verweij

Met medewerking van:
Marcel van Wezel

Amsterdam, 5 juli 2013

Voorkomen is beter dan uit huis zetten: een handleiding

Woonproblematiek bij multiprobleemgezinnen kan de effectiviteit van de hulpverlening aan deze gezinnen compleet in de weg staan. Wanneer een huisuitzetting van een gezin dreigt vanwege overlast en/of huurschuld, of wanneer een woning veel te klein is voor een gezin, kan de hulpverlening met het gezin onvoldoende samenwerken aan de oplossing van problemen. Door de stress en paniek bouwen de problemen zich eerder op dan dat zij minder worden. Vaak is dan een andere woning (of het kunnen blijven in de oude woning) het fundament van waaruit men weer kan beginnen het leven op te bouwen.

In een aantal gemeenten heeft men in samenwerking met woningcorporaties, zorgpartners en andere partijen een aanpak ontwikkeld om huisuitzettingen van multiprobleemgezinnen zoveel mogelijk te voorkomen. De manier waarop deze aanpakken zijn vormgegeven verschilt. Onderweg zijn deze gemeenten tal van struikelblokken en keuzevraagstukken tegengekomen.

1 Kennis en kunde verzameld

In deze handleiding (door DSP-groep in opdracht van het ministerie van BZK gemaakt) vindt u de kennis en kunde die we over dit onderwerp hebben verzameld bij de volgende gemeenten en hun partners:

- [Amersfoort](#)
- [Amsterdam](#)
- [Den Haag](#)
- [Maastricht](#)
- [Nijmegen](#)
- [Rotterdam](#)
- [Tilburg](#)
- [Utrecht](#)

Deze gemeenten samen geven een goed beeld van wat er is ontwikkeld aan aanpakken. We pretenderen hiermee niet een volledig beeld van het beleid per gemeente te geven.

Verder komen de [juridische aspecten en jurisprudentie](#) aan bod, geïnventariseerd en beschreven door jurist Marcel van Wezel van Tomlow Advocaten.

De handleiding is tot stand gekomen dankzij de bereidheid van [personen van diverse gemeenten, woningcorporaties en zorg- en welzijnsorganisaties](#) om ons te woord te staan.

2 Inhoudsopgave

Deze handleiding bestaat uit drie delen:

- 1 een analyse van de aanpakken
- 2 de juridische aspecten en jurisprudentie
- 3 per gemeente een uitgebreide beschrijving van de aanpakken in hun context.

Analyse van de aanpakken:

- [Om welke situaties gaat het?](#) Pagina 5
- [Waarom een gezamenlijke aanpak?](#) Pagina 7
- [Hoe zien de aanpakken er uit?](#) Pagina 8
- [Hoe komen gemeenten en hun partners tot een goede aanpak?](#) Pagina 22
- [Wat leren we van deze voorbeelden? \(10 lessen\)](#) Pagina 25

Juridische aspecten en jurisprudentie:

- [Advies samengevat](#) Pagina 27
- [Wat is een huurovereenkomst?](#) Pagina 27
- [Juridische positie van de woningcorporatie](#) Pagina 28
- [Juridische positie van de gemeente](#) Pagina 29
- [Instrumenten voor de woningcorporatie](#) Pagina 30
- [Instrumenten voor de gemeente](#) Pagina 36
- [Instrumenten van andere instituten](#) Pagina 38

Uitgebreide beschrijving per gemeente:

- [Amersfoort](#) Pagina 40
- [Amsterdam](#) Pagina 44
- [Den Haag](#) Pagina 47
- [Maastricht](#) Pagina 50
- [Nijmegen](#) Pagina 53
- [Rotterdam](#) Pagina 56
- [Tilburg](#) Pagina 59
- [Utrecht](#) Pagina 62

Tot slot hebben wij een [lijst met relevante websites](#) opgenomen.

In een aparte bijlage op de [Achter de voordeur-site](#) zijn contactpersonen per gemeente en voorbeelddocumenten opgenomen (samenwerkingsconvenanten, speciale huurovereenkomsten).

Om welke situaties gaat het?

Wie zijn de gezinnen voor wie een huisuitzetting dreigt en hoe ziet hun situatie eruit?

In deze handleiding focussen we ons zoveel mogelijk op multiprobleemgezinnen – hoewel de meeste aanpakken breder gericht zijn dan alleen deze doelgroep.

We schetsen kort een aantal situaties die aansluiten bij wat de professionals bij gemeenten, woningcorporaties en (jeugd)zorginstellingen in de praktijk tegen komen. We gaan vooral in op situaties van (huur)schuld en/of dreigende huisuitzetting, omdat de aanpakken zich grotendeels hierop richten.

1 Huurschuld als vroeg signaal

Veel woonproblemen beginnen met huurschuld. Vaak zijn er meer schulden en hangt het ontstaan en voortduren van deze schulden samen met andere problematiek in het gezin. Er is bijvoorbeeld sprake van werkloosheid, verslaving of een verstandelijke beperking. Huurschuld blijkt een belangrijke indicator voor meervoudige problematiek. Vroegsignalering is daarom belangrijk. Dat kan bijvoorbeeld via woonconsulenten van woningcorporaties die op huisbezoek gaan bij een gezin met huurachterstand. Een huisbezoek kan meer zicht geven op de problemen en de zorgvragen. De woningcorporatie kan het gezin en de bijbehorende problematiek aan een integraal (wijk)team van gemeente, politie en zorg/ welzijnsinstellingen voorleggen. Het team zoekt naar een oplossing op maat en maakt afspraken met elkaar en met het gezin over de uitvoering. Deze werkwijze kan onder een integrale casusaanpak vallen die we later beschrijven.

2 Bijna huisuitzetting

Als de problemen zich opstapelen rond huurschuld, overlast en/of verwaarlozing van de woning kan dit leiden tot huisuitzetting voor een gezin. Met alle dramatische gevolgen van dien. In deze situaties zijn aanpakken gericht op voorkoming van huisuitzetting of het bieden van een laatste kans vóór ontruiming aan de orde. Het gezin wordt verplicht om woonbegeleiding en/of andere hulpverlening te accepteren om in de huidige dan wel nieuwe (sociale huur)woning te kunnen blijven. Of er wordt een integrale casusaanpak ingezet als de nadruk explicieter op de zorgvraag ligt. Meestal is dan de weg van de gewone hulpverlening al doorlopen.

De focus van deze handleiding ligt op huurschuld en bijna huisuitzetting. De volgende situaties zijn eveneens veel voorkomend en kennen hun eigen trajecten:

3 Overlast

Als een gezin overlast geeft, heeft dit invloed op de buurt. Buurtbewoners hebben last van overlast en de leefbaarheid staat hierdoor onder druk. Aanpakken gericht om woonoverlast te voorkomen dan wel op te lossen, zijn meestal niet specifiek op multiprobleemgezinnen gericht. [Platform Woonoverlast](#) geeft hier instrumenten voor. Voor extreem overlast gevende multiprobleemgezinnen is in enkele gemeenten ook een specifieke aanpak ontwikkeld. Deze specifieke doelgroep valt buiten de focus van deze handleiding.

4 Woning en/of woonomgeving past niet (meer)

Een te kleine woning of wonen in een buurt met een negatieve invloed op de kinderen, kan een vliegwieleffect hebben op de problemen van het gezin. Kinderen kunnen in een te kleine woning niet hun huiswerk thuis maken of thuis spelen. Mogelijk gaan ze dan op straat zwerven. Een te kleine woning kan letterlijk de spanning binnen het gezin laten oplopen. In deze situaties zijn vroegsignalering en een preventieve benadering belangrijk: ogen, oren én handen in een wijk. Woonconsulenten van woningcorporaties bijvoorbeeld die actief meezoeken naar een alternatief. Of een wijkteam met meerdere disciplines (wonen, welzijn, zorg). Een dergelijke werkwijze valt in de regel onder een integrale casusaanpak.

Waarom een gezamenlijke aanpak?

Gezamenlijk probleem én verantwoordelijkheid

Bij gemeente, woningcorporaties, GGD, zorg- en welzijnsinstellingen is er een toenemend besef dat multiprobleemgezinnen en woonproblematiek een gezamenlijk probleem is. En daarmee een gezamenlijke verantwoordelijkheid. In de eerste plaats ligt de verantwoordelijkheid natuurlijk bij het gezin zelf. Maar niemand wil dat problemen uit de hand lopen. Want als dat gebeurt, zijn de gevolgen aanzienlijk: een gezin komt op straat te staan en er is een reële kans dat kinderen uit huis worden geplaatst. Daarnaast is er een toenemend besef dat een eindeloos hulpverleningstraject en huisuitzettingen niet efficiënt zijn: de kosten lopen op.

Afgelopen jaren is er een omslag in cultuur en werkwijze gaande. Zo worden wonen en welzijn/zorg steeds beter gecombineerd en afgestemd. De scheiding tussen het fysieke en het sociale domein is minder scherp geworden. Veel organisaties zijn ook meer outreachend en gebiedsgericht te werk gegaan, namelijk dichterbij de cliënt en de huurder. Deze ontwikkelingen hebben geleid tot een gezamenlijke aanpak voor multiprobleemgezinnen met woonproblematiek waarbij de disciplines wonen, welzijn, (jeugd)zorg en vaak ook schuldhulpverlening samenkomen. De huisvesting speelt een doorslaggevende rol om de overige hulpverlening te doen slagen.

Grenzen stellen

De gezamenlijke aanpakken die we in deze handleiding beschrijven, hebben als principe dat er grenzen gesteld worden. Dat gebeurt op twee manieren:

- Grenzen aan de kansen die geboden worden aan het multiprobleemgezin. Begeleiding is een voorwaarde om te (blijven) wonen in de sociale huurwoning.
- Grenzen aan het traject wat de verantwoordelijkheden, duur en kosten betreft. Er worden zakelijke afspraken gemaakt over wie wat doet en wat betaalt. De hulpverlening kan zo niet eindeloos voortduren.

Signalering en preventie zijn belangrijke aandachtspunten bij de organisaties en de aanpak.

Woningcorporaties proberen huurschuld te beperken en daarmee huisuitzetting te voorkomen.

Maar er is ook duidelijk behoefte aan drang- en dwangmaatregelen als de (woon)situatie van een multiprobleemgezin toch uit de hand dreigt te lopen.

Hoe zien de aanpakken er uit?

Analyse van de aanpakken die we hebben verzameld, leidt tot een ordening in vier verschillende typen met allemaal een andere 'aanvliegroute'. Deze vier worden in de praktijk naast elkaar (en door elkaar heen) gebruikt. We pretenderen niet uitputtend te zijn, wel geven we met deze vier typen aanpakken een overzichtelijk beeld van wat mogelijk is.

De aanpakken die gemeenten en andere partijen inzetten voor multiprobleemgezinnen en woonproblematiek, zijn meestal niet specifiek multiprobleemgezin-gericht. Het gaat dan om een bredere doelgroep die woon- of zorgbegeleiding nodig heeft. Maar altijd gaat het om het zoeken naar mogelijkheden om wonen op een niet-vrijblijvende manier te verbinden met hulpverlening.

Aanpakken en kenmerken

We onderscheiden vier verschillende aanpakken. Samen hebben ze één belangrijke overeenkomst: er is altijd sprake van drang- en dwangmaatregelen, al verschilt de vorm en mate waarin die wordt toegepast:

- 1 [Integrale casusaanpak](#). Dit is een aanpak op maat voor een specifiek casus (zoals een multiprobleemgezin met woonproblematiek) die ontwikkeld én uitgevoerd wordt door een integraal team op gebied van zorg, welzijn, wonen, vaak ook schuldhulpverlening. Deze aanpak kan preventief ingezet worden voor gezinssituaties waarbij huurschuld aan de orde zal zijn of al is. Of waarbij huisuitzetting dreigt.
- 2 [Voorkomen huisuitzetting](#). Dit is een aanpak waarbij huisuitzetting van het gezin dreigt door huurschuld (en/of overlast). Als voorwaarde om te mogen blijven wonen in de sociale huurwoning, moet het gezin hulpverlening en (woon)begeleiding accepteren. Als het gezin zich hier niet aan houdt, wordt er alsnog ontruimd.
- 3 [Laatste kansbeleid](#). Dit is een aanpak waarbij het gezin door huurschuld en/of woonoverlast en/of andere problematiek uit de huidige woning wordt gezet. Het gezin krijgt een laatste kans in een andere woning met een tijdelijke huurovereenkomst en verplichte (zorg)begeleiding. Als het gezin zich houdt aan de afspraken, wordt de tijdelijke huurovereenkomst omgezet in een vaste overeenkomst. Anders wordt het gezin alsnog uit huis gezet. Het verschil met Voorkomen huisuitzetting is dat er sprake is van een nieuwe, tijdelijke huurovereenkomst voor een nieuwe woning.
- 4 [Specifieke 'multiprobleemgezin en wonen' aanpak](#). De gemeente Amsterdam kent een specifieke aanpak op het gebied van multiprobleemgezinnen en woonproblematiek. Onderscheidend voor deze aanpak is dat deze ingebed en ontwikkeld is vanuit de multiprobleemgezinnen-aanpak.

Hierna volgt per aanpak een uitgebreidere toelichting.

Integrale casusaanpak: integraal plan op maat

De integrale casusaanpak gaat uit van een aanpak op maat voor een specifiek gezin of huishouden in een specifieke situatie (casus) die ontwikkeld én uitgevoerd wordt door een integraal team op gebied van zorg, welzijn, wonen, soms ook schuldhulpverlening. De casusaanpak is niet in de eerste plaats gericht op het voorkomen van huisuitzetting. Vaak heeft de aanpak de functie van signaleren en vroegtijdig hulp bieden (preventie), bijvoorbeeld bij oplopende schulden. Ook kan de aanpak zorg op maat bieden als de reguliere trajecten al doorlopen zijn zonder het gewenste resultaat. Bovendien kunnen drang- en dwangmaatregelen worden ingezet via deze aanpak, zoals een mogelijke huisuitzetting als hulpverlening niet wordt geaccepteerd.

Bij deze aanpak gaat het om een overkoepelend traject, doorgaans onder regie van een proces- of gezinsmanager van de gemeente. De uitvoering is in handen van verschillende partijen. De partij die direct betrokken is bij het dominante probleem van het gezin, is vaak inhoudelijk projectleider.

Ter illustratie geven we hier een paar voorbeelden. Een [uitgebreide beschrijving per gemeente](#) is ook in deze handleiding te vinden.

De aanpak verschilt per gemeente maar enkele algemene kenmerken benoemen we in een overzicht.

Voorbeelden

Maastricht

In Maastricht werkt men met een persoonsgerichte aanpak voor multiproblematiek van bewoners. Deze aanpak wordt ingezet als er sprake is van multiproblematiek én stagnatie in het hulpverleningsproces.

Voor vijf stadsdelen zijn er vier procesmanagers. Wanneer een casus aangemeld is, stellen zij een plan van aanpak op voor de cliënt. En als het kan, samen met de cliënt. Partijen zoals woningcorporaties, welzijnsorganisaties, GGD en Bureau Jeugdzorg, zijn hierbij betrokken. In geval van een multiprobleemgezin met woonproblematiek kan gekozen worden voor een tijdelijk huurcontract met verplichte zorgbegeleiding. Een van de uitvoerende partijen wordt als casemanager aangesteld en is dan inhoudelijk verantwoordelijk voor de uitvoering.

Betrokken partijen hebben dit concept gezamenlijk ontwikkeld: "Het proces is net zo belangrijk als het resultaat". Zij moeten zich de aanpak eigen maken en de eventuele weerstanden zelf overwinnen.

Partijen zien als belangrijke factoren voor een succesvolle uitvoering:

- Met het wegvallen van schotten tussen domeinen is meer begrip ontstaan voor partners, belangen en keuzes. De organisaties zijn verbonden om tot gezamenlijke oplossingen gekomen.
- Op alle lagen wordt de casusaanpak ondersteund. Medewerkers krijgen de ruimte om buiten de kaders te denken en te kunnen handelen.
- De procesmanager heeft doorzettingsmacht. Dat wil zeggen: hij kan eventuele problemen op management en bestuurlijk niveau aankaarten. Dit laatste komt in de praktijk zelden voor.

Nijmegen

In Nijmegen werkt men met regieteams overlast- en multiprobleemhuishoudens waar gezinnen onder kunnen vallen. Sinds januari 2012 is er een stadsdekkend netwerk van regieteams waar - onder regie van een gemeentelijk procesregisseur - wijkagent, medewerker van woningcorporatie, maatschappelijk werker, medewerker Bureau Jeugdzorg en eventueel andere relevante partijen samenwerken. Zij stellen één plan van aanpak voor het gehele huishouden op en voeren dit uit. Indien nodig, en afhankelijk van de situatie van het huishouden, kunnen drang- en dwangmaatregelen ingezet worden. Zoals huren onder voorwaarde: de invulling van deze aanvullende voorwaarden is maatwerk. Per casus zoeken de betrokken partijen naar de juiste invulling hiervan.

Belangrijke succesfactor is dat door de betrokken partijen eerst op kleine schaal goede ervaringen zijn opgedaan met de aanpak en de samenwerking. De regieteams zijn in de periode 2009-2010 gestart in 7 wijken. Sinds 2012 is de aanpak over de hele stad uitgerold: er is een stadsdekkend netwerk van regieteams overlast- en multiprobleemhuishoudens in 43 wijken.

Amersfoort

Naast een aanpak ter voorkoming huisuitzettingen (VIA), heeft Amersfoort twee soorten casusoverleg: het casusoverleg OGGZ en het casusoverleg Woonoverlast.

Het casusoverleg OGGZ vindt maandelijks plaats onder voorzitterschap van de GGD. Hier kunnen signalen van zorg en/of financiële problematiek voorgelegd worden teneinde tijdig en actief een hulpverleningsaanbod te doen. Dit casusoverleg bespreekt complexe, meervoudige probleemsituaties waarbij onduidelijk is welke organisatie(s) moeten gaan samenwerken en/of probleemsituaties waarbij de gekozen aanpak stagneert.

Daarnaast is men in Amersfoort in 2012 gestart met nieuwe aanpak: het casusoverleg Woonoverlast. In deze aanpak ligt veel nadruk op preventie en men werkt met effectieve instrumenten om drang en dwang uit te oefenen. De instrumenten van drang en dwang kunnen licht of zwaar zijn en variëren van regelmatige controles (door politie of een corporatiemedewerker) op woonoverlast of onrechtmatige mede-bewoning tot cameratoezicht bij vervuilde portieken tot een onder toezichtstelling wanneer ouders hun kinderen verwaarlozen. De gemeente heeft een groot deel van de instrumentenkist van Rotterdam aanpast naar de Amersfoortse situatie. Vanaf 2013 heeft de afdeling Veiligheid en Wijken de uitvoeringsregie voor het casusoverleg Woonoverlast.

Algemene kenmerken integrale casusaanpak

<i>Doel en doelgroep</i>	<p>Specifieke oplossing voor een 'casus' (individu, gezin) die niet (meer) binnen de bestaande hulpverleningstrajecten in de gemeente valt.</p> <p>Gezinnen met een zorg- en woonproblematiek behoren tot de doelgroep.</p>
<i>Maatregel</i>	<p>Plan van aanpak op maat, op leefgebieden zoals wonen, werk/inkomen, (geestelijke) gezondheid, veiligheid en participatie.</p> <p>Het plan kan ook drang/ dwangmaatregelen bevatten, zoals schuldhulpverlening en onder toezichtstelling.</p>
<i>Betrokken partijen</i>	<p>Integraal (wijk)team met onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none">• gemeente waaronder GGD• zorg/ welzijnsinstelling(en), zoals maatschappelijk werk• GGZ• corporatie(s)• politie <p>Soms in samenwerking met schuldhulpverlening en Werk & Inkomen van de gemeente.</p> <p>Regie ligt bij proces- of gezinsmanager (meestal van de gemeente)</p>
<i>Succesfactoren</i>	<ul style="list-style-type: none">• Alle relevante partijen zijn aangesloten bij de samenwerking• Mandaat ligt bij uitvoerders die op het specifieke terrein (probleem) van de casus werken• De proces- of gezinsmanager heeft doorzettingsmacht, opdat problemen op managementniveau en zo nodig op bestuurlijk niveau opgelost worden• Woonconsulent van de woningcorporatie kan signaal van problemen doorgeven na een huisbezoek, bijvoorbeeld aan de regiegroep in de wijk
<i>Aandachtspunten</i>	<ul style="list-style-type: none">• In deze tijden van bezuinigingen wordt de core business van partijen leidend. Het risico bestaat dat er minder vanuit gemeenschappelijk belang gewerkt wordt en de betrokkenheid vermindert.• Een onduidelijke rolverdeling van de partijen leidt tot ergernis en inefficiëntie. Bijvoorbeeld een procesmanager die zich ook met de inhoud bezig houdt.
<i>Juridisch aspect</i>	<p>Huurovereenkomst (algemene informatie)</p> <p>Speciale huurovereenkomst</p> <p>Informatie-uitwisseling over cliënten</p> <p>Instrumenten gemeente en andere instituten</p>
<i>Ervaring in o.a.</i>	<p>Amersfoort, Den Haag, Nijmegen, Maastricht</p>

Voorkomen van huisuitzetting: laatste kans in eigen woning

De aanpak 'Voorkomen huisuitzetting' is niet specifiek gericht op multiprobleemgezinnen. Doel van deze aanpak is - zoals de naam zegt - het voorkomen of verminderen van huisuitzettingen. De gemeente en corporatie(s) maken hierover afspraken: onder welke voorwaarden kan een dreigende huisuitzetting afgewend worden?

Bij een vonnis tot huisuitzetting kan de huisuitzetting onder bepaalde voorwaarden voorkomen worden. Voorwaarden zijn bijvoorbeeld: het per direct betalen van de huur én de verplichting om mee te werken aan (schuld)hulpverlening of woonbegeleiding, gericht op het aanpakken van de achterliggende problematiek. Belangrijk kenmerk van deze aanpak is dat de huurder in de huidige woning blijft. Verder is deze aanpak vaak onderdeel van een bredere preventieve aanpak, zoals een integrale casusaanpak.

Juridisch gezien kan er sprake zijn van de volgende twee situaties:

- Er ligt een vonnis voor ontbinding van het huurcontract en ontruiming, maar dit vonnis is (nog) niet voltrokken. In plaats daarvan worden aanvullende voorwaarden op huurcontract geformuleerd. Bij geen acceptatie van begeleiding en/of blijvende problemen binnen x jaar, kan besloten worden om alsnog over te gaan op ontruiming.
- Er ligt een vonnis voor ontbinding van het huurcontract en ontruiming, het huurcontract is daadwerkelijk ontbonden en de huurder wordt een nieuw tijdelijk contract geboden met begeleidingsvoorwaarden. Bij voldoende vooruitgang binnen x jaar wordt tijdelijk in permanent contract omgezet.

Ter illustratie geven we hier een paar voorbeelden. Een [uitgebreide beschrijving per gemeente](#) is ook in deze handleiding te vinden.

De aanpak verschilt per gemeente maar enkele algemene kenmerken benoemen we in een overzicht.

Voorbeelden

Utrecht

Utrecht heeft sinds 2006 de aanpak 'Voorkom huisuitzetting' waarbij woningcorporaties, gemeente (GG&GD, Werk & Inkomen), maatschappelijk werk en ambulante woonbegeleiding samenwerken. Het gaat om sociale huurders met huurschuld. De huurder die voor deze aanpak in aanmerking komt, krijgt aanvullende voorwaarden voor begeleiding op zijn bestaande huurovereenkomst. De huurschuld wordt tijdelijk bevroren, de huurder moet wel de lopende huur blijven betalen. Bij deze aanpak geldt een voorrangregeling bij Werk & Inkomen zodat de schuldhulpverlening direct kan worden ingezet (dit is een succesfactor). Als de aanpak geen verbetering laat zien, wordt het vonnis voor ontruiming alsnog voltrokken.

De aanpak is gestart met een pilot in een wijk waar veel huurschuld voorkwam. Na succesvolle afronding is de aanpak uitgerold in de hele gemeente. Met resultaat: volgens de betrokkenen slaagt meer dan 90% van de gevallen. Er is voor de aanpak een stedelijk convenant met de betrokken partijen dat in 2011 geëvalueerd is. De afspraken tussen de partijen over onder andere de taken en de kostenverdeling zijn aangescherpt naar aanleiding van de evaluatie. Ook al is de aanpak effectief gebleken, het loont om te evalueren en om afspraken te herijken.

Overigens kent Utrecht meer aanpakken, onder andere voor woonoverlast en laatste kansbeleid. Het afgelopen jaar heeft Utrecht ervaring opgedaan met buurtteams Jeugd en Sociaal waar integraal ook problematiek op het gebied van dreigende huisuitzetting en woonoverlast wordt opgepakt. In 2015 wordt deze buurtteamaanpak over de hele stad ingevoerd.

Den Haag

Om huisuitzettingen te voorkomen, wordt in Den Haag de aanpak 'Verminderen Huisuitzettingen' ingezet. Wanneer er sprake is van een dreigende huisuitzetting, meldt de woningcorporatie de casus aan via de Meldcode. De dreigende huisuitzetting kan onder de volgende voorwaarden worden voorkomen:

- De lopende huur wordt per direct betaald.
- Binnen acht weken stelt het Sociaal Casemanagement (integrale casusaanpak van de gemeente) een plan van aanpak op om de problematiek aan te pakken. Het Sociaal Casemanagement voert de regie over de uitvoering van het plan van aanpak en leidt toe naar benodigde trajecten.

De aanpak is in 2006 gestart met een pilot, waarbij in twee wijken gewerkt werd met het project 'Vermindering Huisuitzettingen'. In de pilot deden de betrokken partijen goede ervaringen op met de samenwerking en zagen de winst van de aanpak. Van hieruit is de aanpak verder uitgerold. In 2012 is 'Vermindering Huisuitzettingen' uitgebreid naar de hele stad.

Tilburg

In Tilburg werken de drie woningcorporaties met een Tweede Kansbeleid. De woningcorporatie vraagt een verzoek om ontbinding van het huurcontract en ontruiming aan bij kantonrechter. Als dit wordt toegekend, gaat de woningcorporatie naar de huurder en geeft aan dat ze een laatste kans krijgen en in hun huis mogen blijven wonen als zij woonbegeleiding accepteren. De huurder blijft dan in de huidige woning. Het tijdelijke contract bestaat uit een huurovereenkomst met daaraan gekoppeld een woonbegeleidingsovereenkomst. Eventueel wordt naast woonbegeleiding, andere hulp of zorg ingezet. De huurovereenkomst is onlosmakelijk verbonden aan de woonbegeleidingsovereenkomst. Als de huurder zich niet aan de begeleiding houdt, wordt de huurovereenkomst ontbonden. Het tijdelijke contract heeft een duur van maximaal 2x een half jaar.

Algemene kenmerken Voorkomen van huisuitzetting

<i>Doel en doelgroep</i>	<p>Het voorkomen van dreigende huisuitzetting, wanneer een vonnis tot huisuitzetting is aangevraagd en toegekend.</p> <p>Multiprobleemgezinnen met dreigende huisuitzetting (vooral door huurschuld) behoren tot de doelgroep.</p>
<i>Maatregel</i>	<p>Drang- en dwangmaatregel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Woningcorporatie dient verzoek in voor ontbinding van huidige huurovereenkomst en ontruiming bij de rechter• Bij toekenning wordt een nieuwe, tijdelijke huurovereenkomst in combinatie met (woon/zorg)begeleidingsovereenkomst gesloten. Of voorwaarden voor begeleiding, aan de huidige huurovereenkomst gekoppeld.• Als de huurder zicht niet aan begeleiding houdt, vindt alsnog ontruiming plaats• Termijn waarbinnen de problemen moeten zijn opgelost, varieert
<i>Betrokken partijen</i>	<ul style="list-style-type: none">• Gemeente, onder andere GGD en Werk & Inkomen• Corporatie• Welzijn/zorgorganisaties die (woon)begeleiding/ hulpverlening bieden <p>Regievoerende partij: bijvoorbeeld GGD of een regieteam integrale casus aanpak</p>
<i>Succesfactoren</i>	<ul style="list-style-type: none">• Goede samenwerking: alle partijen werken samen en nemen verantwoordelijkheid vanuit gedeeld maatschappelijk en financieel motief. Er zijn korte lijnen.• De afspraken over de samenwerking en aanpak worden vastgelegd in een afsprakenkader of convenant.• Afgebakend traject: organisatie, tijdsduur, inspanningen van betrokkenen staan vast• Starten met een pilot in een gebied om zo ervaring met de samenwerking en het proces op te doen.• Door de aanpak te evalueren, kan deze worden aangescherpt. En zo nodig worden de afspraken herijkt.• Duidelijke criteria voor alle partijen, inclusief het gezin, voor het wel/niet voldoen aan de voorwaarden van de huurovereenkomst met begeleiding• In de uitvoering is het van belang om gelijk financiële hulpverlening in te zetten. Bijvoorbeeld een voorrangsregeling voor schuldhulpverlening.
<i>Aandachtspunten</i>	<p>De inhoudelijke werkafspraken/processtappen worden onvoldoende geconcretiseerd: wie doet wat op welk moment.</p>
<i>Juridisch aspect</i>	<p>Huurovereenkomst (algemene informatie)</p> <p>Speciale huurovereenkomst</p> <p>Informatie-uitwisseling over cliënten</p>
<i>Ervaring in o.a.</i>	<p>Amersfoort, Den Haag, Rotterdam, Tilburg, Utrecht</p>

Laatste kansbeleid: laatste kans in een andere woning

Het laatste kansbeleid, soms ook tweede kansbeleid geheten, is niet specifiek gericht op multiprobleemgezinnen, maar altijd breder. Vanwege huurschuld en/of woonoverlast dient de woningcorporatie een verzoek in voor ontbinding van de huidige huurovereenkomst van een sociale huurder en ontruiming bij de kantonrechter. Als de rechter akkoord gaat (en dus het vonnis tot ontbinding van het huurcontract en ontruiming uitspreekt) krijgt de huurder een laatste kans in een andere woning met een tijdelijke huurovereenkomst en verplichte zorg- of woonbegeleiding. Als de huurder zich houdt aan de afspraken, wordt de tijdelijke huurovereenkomst omgezet in een vaste overeenkomst. Niet alle huurders komen hiervoor in aanmerking. De woningcorporatie stelt hiervoor criteria op, samen met de gemeente.

Ter illustratie geven we hier een paar voorbeelden. Een [uitgebreide beschrijving per gemeente](#) is ook in deze handleiding te vinden.

De aanpak verschilt per gemeente maar enkele algemene kenmerken benoemen we in een overzicht.

Voorbeelden

[Nijmegen](#)

Laatste kansbeleid wordt in Nijmegen gehanteerd onder de naam Begeleide Herkansing. Begeleide Herkansing kan worden ingezet bij een dreigende huisuitzetting. Een commissie van woningcorporaties, gemeente en Meldpunt Bijzondere Zorg (GGD), beslist of een casus een begeleide herkansing krijgt. Het huurder gaat dan naar een andere woning en huurt onder de voorwaarden van de organisatie die de woonbegeleiding biedt. De huurovereenkomst komt op naam van de organisatie die de woonbegeleiding biedt. De minimale termijn voor woonbegeleiding is één jaar. Daarna kan het contract, als de woonbegeleider hiertoe signaal geeft, worden 'omgeklapt' en op naam van de huurder komen.

Betrokken partijen zijn bezig met het maken van afspraken over het delen van risico's en kosten, zoals bij schade aan een woning door de huurder.

[Utrecht](#)

In Utrecht wordt ook het Laatste kansbeleid gehanteerd inzake overlast. Het aantal trajecten neemt de laatste jaren toe. Het Laatste kansbeleid inzake huurschuld wordt, daarentegen, minder ingezet vanwege de succesvolle Voorkom huisuitzetting-aanpak.

Algemene kenmerken Laatste kansbeleid

<i>Doel en doelgroep</i>	<p>Voorkoming van (definitieve) huisuitzetting van sociale huurders in verband met huurschulden, overlast en/of verwaarlozing van het huis.</p> <p>Multiprobleemgezinnen die te maken hebben met dreigende huisuitzetting of een ontruimingsvonnis, b de doelgroep.</p>
<i>Maatregel</i>	<p>Drang- en dwangmaatregel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Woningcorporatie dient verzoek in voor ontbinding van huidige huurovereenkomst en ontruiming bij de rechter• Bij toekenning wordt een nieuwe, tijdelijke huurovereenkomst gesloten voor een andere woning in combinatie met (woon/zorg)begeleidingsovereenkomst• Als de huurder zicht niet aan begeleiding houdt, wordt de huurovereenkomst ontbonden• Termijn waarop de problemen moeten zijn opgelost, varieert
<i>Betrokken partijen</i>	<ul style="list-style-type: none">• Gemeente, onder andere GGD en Werk & Inkomen• Woningcorporaties• Welzijns- en zorginstellingen (Jeugdzorg, GGZ)
<i>Succesfactoren</i>	<ul style="list-style-type: none">• Goede samenwerking: alle partijen werken samen en nemen verantwoordelijkheid vanuit gedeeld maatschappelijk en financieel motief. Er zijn korte lijnen.• De afspraken over de samenwerking en aanpak worden vastgelegd in een afsprakenkader of convenant.• Afgebakend traject: organisatie, tijdsduur, inspanningen van betrokkenen staan vast• Starten met een pilot in een gebied om zo ervaring met de samenwerking en het proces op te doen.• Door de aanpak te evalueren, kan deze worden aangescherpt. En zo nodig worden de afspraken herijkt.• Duidelijke criteria voor alle partijen, inclusief het gezin, voor het wel/niet voldoen aan de voorwaarden van de huurovereenkomst met begeleiding• In de uitvoering is het van belang om gelijk financiële hulpverlening in te zetten. Bijvoorbeeld een voorrangregeling voor schuldhulpverlening.
<i>Aandachtspunten</i>	<p>Vanwege de specifieke problematiek (kinderen zijn betrokken) en de vaak hardnekkige en langdurige problematiek van een multiprobleemgezin, is dit niet De Oplossing. Ook de termijn waarbinnen de problemen moeten worden opgelost, is niet altijd lang genoeg.</p>
<i>Juridisch aspect</i>	<p>Huurovereenkomst (algemene informatie)</p> <p>Speciale huurovereenkomst</p> <p>Informatie-uitwisseling over cliënten</p>
<i>Ervaring in o.a.</i>	<p>Amsterdam, Maastricht, Nijmegen, Utrecht</p>

Specifieke multiprobleemgezin-aanpak

De gemeente [Amsterdam](#) kent een specifieke aanpak op het gebied van multiprobleemgezinnen en woonproblematiek. Onderscheidend voor deze multiprobleemgezin en wonen aanpak is dat deze ingebed is en ontwikkeld vanuit de multiprobleemgezinnen-aanpak. Gezinnen die begeleid worden in de multiprobleemgezinnen-aanpak én waar woonproblematiek de dominante stagnerende factor is, kunnen (mist zij voldoen aan de gestelde criteria) in aanmerking komen voor deze aanpak. Het gezin krijgt in dit geval hulp en begeleiding in combinatie met vervangende woonruimte aangeboden. Hiervoor zijn speciaal ingerichte bewoningsovereenkomsten. Dit betreft verplichte begeleiding onder regie van een gezinscoach aangevuld met een tijdelijke bewoningsovereenkomst op naam van het gezin voor een periode van maximale periode van 2,5 jaar. Het gezinsplan van aanpak vormt de onderlegger en het uitgangspunt om te komen tot een bewoningsovereenkomst.



Algemene kenmerken Specifieke multiprobleemgezin-aanpak

<i>Doel en doelgroep</i>	<p>Het gaat om multiprobleemgezinnen voor wie (het ontbreken van structurele) huisvesting stagnatie veroorzaakt bij het oplossen/ substantieel terugdringen van de problemen in het gezin. Er kan sprake zijn van slechte of te kleine huisvesting of dreigende huisuitzetting vanwege schulden en/of overlast.</p> <p>Het gaat om cliënten van de multiprobleemgezinnen-aanpak van de gemeente.</p>
<i>Maatregel</i>	<ul style="list-style-type: none">• Het gezin tekent voor verplicht gezinsplan van aanpak, waarin voorzien wordt in hulp, zorg en begeleiding om de problemen in onderlinge samenhang aan te pakken en op te lossen.• Dit gezinsplan van aanpak vormt de basis voor een tijdelijke bewoningsovereenkomst.• Het begeleidingsplan en de bewoningsovereenkomst zijn onlosmakelijk aan elkaar verbonden.• Als het gezin zich in deze periode aan de afspraken houdt, kan de tijdelijke overeenkomst worden vervangen door een regulier huurcontract voor onbepaalde tijd.• Als de huurder de woon- of begeleidingsverplichtingen niet correct nakomt staat het de woningcorporatie vrij om de bewoningsovereenkomst te ontbinden of op te zeggen. In het afsprakenkader is aangegeven dat de huurder in dat geval geen beroep kan doen op enige vorm van huur- of ontruimingsbescherming.
<i>Betrokken partijen</i>	<ul style="list-style-type: none">• Gemeente: dienst Wonen Zorg en Samenleven, dienst Maatschappelijke Ontwikkeling• Zes Amsterdamse woningcorporaties verenigd in de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties
<i>Succesfactoren</i>	<ul style="list-style-type: none">• Het gedeelde belang/besef dat er een specifieke maatregel voor multiprobleemgezinnen met woonproblematiek ontwikkeld moest worden.• Integrale manier van werken/nauwe samenwerking door multiprobleemgezinnen aanpak.• Heel specifiek gericht op multiprobleemgezinnen: een heldere doelgroep.• Er is een goede manier gevonden om de risico's te spreiden tussen gemeente en woningcorporaties, tussen woningcorporaties onderling.• Succes ook dankzij de personen die het uitvoeren.
<i>Aandachtspunten</i>	<p>Wanneer de betrokken partijen op het gebied van wonen en zorg elkaar onvoldoende vertrouwen en/of er grote cultuurverschillen tussen beide zijn, komt deze aanpak onvoldoende van de grond.</p>
<i>Juridisch aspect</i>	<p>In het proces is veel aandacht geweest voor juridische kwesties rondom huurrecht.</p> <p>Huurovereenkomst (algemene informatie)</p> <p>Speciale huurovereenkomst</p> <p>Informatie-uitwisseling over cliënten</p>

Van onzelfstandig naar zelfstandig wonen: [Woningcontingent](#)

De voorgaande aanpakken zijn vaak ingebed in een bredere beleidscontext of andere trajecten. Als het uiteindelijk wél tot een ontruiming komt, kan bijvoorbeeld de stap naar maatschappelijke opvang worden gemaakt. Voor de stap van onzelfstandig naar zelfstandig wonen in een sociale huurwoning hanteren veel gemeenten een zogenaamd Woningcontingent.



Het gaat hier om een eerste, in plaats van laatste, kans op een zelfstandige sociale huurwoning als de cliënt de verplichte begeleiding/ hulpverlening accepteert en goed doorloopt. Omdat we het Woningcontingent in enkele gemeenten ook zijn tegengekomen, benoemen we dit kort. Multiprobleemgezinnen zijn hier overigens niet de grootste doelgroep.

Een vastgesteld aantal sociale huurwoningen (het contingent) wordt per jaar gereserveerd door woningcorporaties voor de doelgroep vanuit maatschappelijke opvang en begeleid wonen of detentie. Het aantal benodigde woningen stellen gemeente, woningcorporaties en zorginstellingen samen vast. De cliënt gaat een tijdelijke huurovereenkomst aan, gecombineerd met een zorgbegeleidingsovereenkomst. Als het traject succesvol wordt doorlopen dan wordt de tijdelijke huurovereenkomst in een vaste overeenkomst omgezet.

Voorbeeld

[Tilburg](#)

Het Woningcontingent in Tilburg is gericht op mensen die vanuit de maatschappelijke opvang komen. De tijdelijke overeenkomst bestaat uit een huurdeel en een op maat gesneden begeleidingsdeel (bestaande uit hulp en/of zorg). Als de huurder zich niet aan de begeleiding houdt, wordt de huurovereenkomst ontbonden. Maar in de praktijk wordt circa 80% wel omgezet in een vaste huurovereenkomst. Huurders blijven vijf jaar geregistreerd als oud-contingent huurder. woningcorporaties leggen bij hen extra huisbezoeken af om vinger aan de pols te houden.

Algemene kenmerken Woningcontingent

<i>Doel en doelgroep</i>	Mogelijk maken van de stap naar zelfstandig wonen en zelfstandige woonruimte (sociale huurwoning), onder andere vanuit maatschappelijke opvang en begeleid wonen of detentie. De cliënten zijn nog geen huurder van een corporatie.
<i>Maatregel</i>	De maatregelen houdt in dat de cliënt een tijdelijke huurovereenkomst (bijvoorbeeld 2x half jaar) in combinatie met zorgbegeleidingsovereenkomst op maat krijgt: <ul style="list-style-type: none">• Als de huurder zicht niet aan begeleiding houdt, wordt de huurovereenkomst ontbonden• Als de huurder proefperiode goed doorloopt, kan huurovereenkomst worden omgezet van tijdelijk naar permanent. <p>Woningcorporaties maken met zorg/welzijnsinstellingen en gemeente afspraken over het aantal beschikbare woningen voor de doelgroepen.</p>
<i>Betrokken partijen</i>	Gemeente, woningcorporaties, zorg/welzijnsinstellingen
<i>Juridisch aspect</i>	Koppeling tijdelijke huur- en begeleidingsovereenkomst

[Huurovereenkomst \(algemene informatie\)](#)

[Speciale huurovereenkomst](#)



Hoe komen gemeenten en hun partners tot een goede aanpak?

De werkwijze nader bezien

Om inzicht te geven in hoe een aanpak in de praktijk tot stand komt, beschrijven we de processen zoals die in drie gemeenten zijn verlopen. Zo was in Amsterdam een van de uitdagingen om een juridisch steekhoudende oplossing te vinden. Tilburg heeft veel ervaring met verschillende aanpakken rond woonproblematiek en dit kwam het vinden van een oplossing op maat voor een multiprobleemgezin ten goede. Rotterdam werkte tot voor kort met een zelfstandige organisatie die namens de woningcorporaties de verhuur aan bijzondere doelgroepen uitvoerde.

Amsterdam

Amsterdam heeft een specifiek op multiprobleemgezinnen gerichte aanpak ontwikkeld waarin wonen en zorg onlosmakelijk en op een niet vrijblijvende manier aan elkaar gekoppeld zijn. Het afsprakenkader MPG en Wonen is een aparte bijlage opgenomen.

De aanpak ging officieel van start per februari 2012. Er zijn 25 woningen per jaar beschikbaar in dit verband. Tot maart 2013 zijn er circa 100 gezinnen aangemeld, in circa 9 van deze gevallen is daadwerkelijk een urgentie MPG en Wonen toegekend.

Aanleiding

Voor multiprobleemgezinnen met woonproblematiek was er geen echte oplossing in Amsterdam. Als een multiprobleemgezin urgent een andere woning nodig had, kon de gemeentelijke dienst Wonen Zorg en Samenleving (vanaf nu afgekort tot de dienst WZS) niet afdwingen dat het gezin hulp accepteerde. Terwijl die hulp wel noodzakelijk was om te voorkomen dat de woonproblematiek (met name huurschuld en/of overlast) binnen de kortste keren weer terug zou komen. Het gemeentelijke Laatste Kansbeleid (dat loopt via het Meldpunt Zorg en Overlast en de GGD) was en is niet gericht op multiprobleemgezinnen maar vooral op de doelgroep met psychiatrische en/of verslavingsproblematiek.

Zowel vanuit de woningcorporaties (verenigd in de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties) als vanuit de gemeente zocht men naar mogelijkheden om voor multiprobleemgezinnen zorg en wonen aan elkaar te koppelen. Ondertussen werd Amsterdamse MPG-aanpak ontwikkeld. Een multiprobleemgezin krijgt een gezinsmanager die werkt volgens het principe 1 gezin 1 plan, waar nodig in combinatie met drang en dwang. Dit onder regie van de gemeente. Hiermee ontstond er een logische mogelijkheid voor een aparte aanpak voor multiprobleemgezinnen met woonproblematiek. Men liep er bij de uitvoering van deze MPG-trajecten tegenaan dat de zorg stagneerde op het moment dat de woonproblematiek te groot werd.

De oplossing: afsprakenkader

Het proces om te komen tot een goede aanpak leidde tot een afsprakenkader waaraan de dienst WZS, de dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) en de Federatie van Woningcorporaties zich hebben gecommitteerd. Een beperkt aantal multiprobleemgezinnen krijgt een woning toegewezen in het kader van deze aanpak. Doelgroep bestaat uit multiprobleemgezinnen in een MPG-traject bij wie de woonproblematiek groot is en voor wie effectieve zorg en begeleiding stagneren vanwege de woonproblematiek. Deze gezinnen krijgen een overeenkomst die bestaat uit twee delen:

- 1 het eerste, belangrijkste deel heeft betrekking op de begeleiding (vastgelegd in het gezinsplan van aanpak);
- 2 het tweede deel heeft betrekking op het bewonen van de woning (bewoningsovereenkomst).

Deze beide onderdelen zijn onlosmakelijk en dwingend met elkaar verbonden. Als het gezin zich niet houdt aan de afspraken in het gezinsplan van aanpak, kan de bewoningsovereenkomst worden ontbonden en de woning worden ontruimd. Dit werkt als een enorme stok achter de deur. Onttrekken aan de zorg betekent voor het gezin het verlies van de woning, hetgeen weer consequenties kan hebben op het verblijf van de kinderen bij de ouders.

Proces: vraagstukken en lessen

De weg naar bovenstaande oplossing leidde langs een aantal vraagstukken die een oplossing vroegen:

- Te naamstelling van het contract. Om zelfstandig te wonen is een contract op naam vereist. In het proces heeft men overwogen om – zoals gebruikelijk is bij het Laatste kansbeleid (van de gemeente) of Begeleid Wonen (van de woningcorporaties) het contract/de overeenkomst op naam van de betrokken zorgorganisatie te laten stellen, maar is gekozen om dit niet te doen.
- Hoe de samenwerking en het vertrouwen tussen ‘wonen’ en ‘zorg’ laten groeien? Aanvankelijk bestond er afstand tussen de woningcorporaties en de gemeente over multiprobleemgezinnen. Men keek aanvankelijk alleen vanuit het eigen perspectief: zorg keek vanuit zorg, woningcorporaties vanuit wonen. Door contact te onderhouden en daadwerkelijk meer en beter met elkaar op te trekken, ontstond het inzicht dat gemeente en woningcorporaties samen verantwoordelijk zijn voor deze gezinnen, dat ontruimen uiteindelijk voor niemand een oplossing biedt en dat dus een gezamenlijke, integrale en preventieve werkwijze het meest effectief is. De dienst WZS was in dit proces een verbindende factor.
- Geholpen hierbij heeft ook dat men reële oplossingen heeft gevonden voor het inperken en spreiden/delen van de risico's en kosten. De gemeente (DMO) maakt zich verantwoordelijk – ook financieel – voor de zorg aan/begeleiding van het gezin. Onderling (ver)delen de woningcorporaties het risico op schade (om de beurten leveren zij een woning).
- Struikelblok in het proces was het sterke huurrecht en de risico's die dit met zich meebrengt. Het accent van de overeenkomst ligt op de begeleiding. Mede daardoor is het gedeelte dat op bewoning betrekking heeft (de bewoningsovereenkomst) geen huurovereenkomst. Het huurrecht is daarop niet van toepassing. NB: tot nu toe zijn nog geen casussen vanuit de afspraken MPG en Wonen bij de rechter terecht gekomen.

Tilburg

Tilburg werkt sinds 2010 met het Tweede Kansbeleid om huisuitzettingen te voorkomen. De gemeente en woningcorporaties WonenBreburch, Tiwos en TBV Wonen werken hierbij nauw samen. Zo nodig zoeken zij maatwerkoplossingen voor situaties die niet onder een reguliere aanpak vallen. In Tilburg worden ook andere aanpakken ingezet voor multiprobleemgezinnen en woonproblematiek, zoals Proeftuin gezinsmanagement.

Aanleiding

Al in de jaren 90 was er een voorloper van het Tweede Kansbeleid in Tilburg. Het toenmalige interventietraject voldeed niet meer. De begeleiding in deze interventie liep vaak lang door. Te lang, soms zelfs langer dan vijf jaar. De woningcorporaties wilden een daadkrachtigere aanpak met een duidelijk vastgelegde begeleidingstermijn, ook om de kosten binnen de perken te houden. Hieruit is het Tweede Kansbeleid voortgekomen. Het gaat om huurders van sociale huurwoningen, met meervoudige woonproblematiek zoals huurschuld, woonoverlast en verwaarlozing van de woning. Zij krijgen in hun huidige woning een tweede kans mits zij woonbegeleiding accepteren. De woonbegeleiding duurt een half jaar tot maximaal een jaar. Ongeveer vijftien tot twintig huishoudens per jaar, waaronder multiprobleemgezinnen, maken hier gebruik van.

Convenant als basis

Een belangrijke basis is het samenwerkingsconvenant dat de partijen hebben gesloten. Zij werken zo vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid voor het welzijn van het individu én voor de leefbaarheid in de buurt. Het belang van het individu kan tegenstrijdig zijn met die van de buurt. Woningcorporaties, gemeente en hulpverlening kiezen hierin soms een verschillend standpunt. Maar hun samenwerking is over het algemeen goed. Zij weten elkaar te vinden, ook voor situaties die om meer maatwerk vragen, en de lijnen zijn kort.

Proces: uitgangspunten aanpak

De weg naar de aanpak leidde tot de volgende uitgangspunten:

- Wonen en zorg/hulp zijn gescheiden en bij verschillende partijen belegd.
- Een begrensde begeleidingstermijn zodat alle partijen, inclusief de huurder/cliënt, weten waar ze aan toe zijn.
- De huurovereenkomst staat op naam van de cliënt. Hiermee wordt de eigen verantwoordelijkheid benadrukt. Ook wilden woningcorporaties weten wie de feitelijke bewoner is.
- Drie evaluatiemomenten met woonconsulent van de corporatie, woonbegeleider en cliënt. Zo houdt de woningcorporatie zicht op de ontwikkelingen van de huurder.
- Een verdeelsleutel voor de kosten tussen gemeente en woningcorporaties.

Rotterdam

Rotterdam kent verschillende aanpakken voor multiprobleemgezinnen met woonproblematiek, variërend van licht tot zwaar. Zo is er een gemeentelijke aanpak die zich richt op bewoners in aandachtswijken waarbij gezinnen op vrijwillige basis begeleiding of hulp krijgen op het gebied van onderwijs, opvoeding, gezondheid en/of wonen. Er is ook de MPG plus-aanpak, die zich op een zwaardere categorie gezinnen richt die onder drang en dwang moeten meewerken aan een zorgbegeleidingstraject.

Tot voor kort konden (jeugd)zorgorganisaties en welzijnsorganisaties een beroep doen op Flexibel Wonen Rotterdam wanneer sprake is van woonproblematiek. Vanaf 2013 moeten de zorg- en welzijnsorganisaties samen met de woningcorporaties weer zelf oplossingen zoeken.

Flexibel Wonen Rotterdam: verbindende schakel

Tot 2013 bestond in Rotterdam een zelfstandige organisatie die woningen van Rotterdamse woningcorporaties verhuurde aan bijzondere doelgroepen, zoals thuisloze jongeren, mensen met een (licht) verstandelijke beperking, re-integrerende verslaafden, ex- gedetineerden, slachtoffers van huiselijk geweld en mensen met sociaal/psychische problematiek. De naam van deze organisatie was Flexibel Wonen Rotterdam en dit was de verbindende schakel tussen woningcorporaties en welzijns/zorginstellingen.

Flexibel Wonen beheerde, namens een aantal woningcorporaties, de woningen bedoeld voor deze bijzondere doelgroepen. Wanneer er sprake was van woonproblematiek, konden welzijns-/zorgorganisaties een aanvraag indienen bij Flexibel Wonen. Flexibel Wonen toetste de aanvraag en leverde, bij toekenning, een woning. De huurder kreeg een tijdelijke huurovereenkomst waarbij het accepteren van zorgbegeleiding en woontoezicht voorwaarden was voor het huren van de woning. De welzijns/zorgorganisaties waren verantwoordelijk voor de begeleiding die, afhankelijk van hun doelgroep, op maat werd geleverd. Een belangrijke rol speelden ook de woontoezichthouders van Flexibel Wonen die bij de huurders een oogje in het zeil hielden. Opvallend is dat de gemeente geen grote rol in deze constructie heeft gespeeld.

Relaties opnieuw opbouwen

Per 2013 moet Rotterdam het zonder Flexibel Wonen doen. Reden hiervoor was onder meer dat het Flexibel Wonen niet lukte om de gestelde groei-doelstelling – namelijk uitbreiden naar meer woningcorporaties - te realiseren. Bovendien ontstond bij de woningcorporaties het besef dat huisvesting van deze bijzondere doelgroepen tot hun kerntaken behoort. De kosten speelden ook een rol in de overweging om met deze constructie te stoppen.

Met de beëindiging van Flexibel Wonen verdwijnt één centraal punt voor het aanmelden en organiseren van passende woonruimte en begeleiding voor multiprobleemgezinnen en woonproblematiek. Ook de structurele aard van de oplossing is verdwenen. Nu moeten de begeleidende organisaties op casusniveau oplossingen zoeken met één van de Rotterdamse woningcorporaties. Relaties tussen betrokken partijen moeten opnieuw worden opgebouwd. Dit kost veel tijd en moeite.

Wat leren we van deze voorbeelden? (tien lessen)

Op basis van de ervaringen in de gemeenten beschrijven we tien lessen voor gemeenten, woningcorporaties en hun partners. De lessen zijn behulpzaam bij het vinden van oplossingen voor multiprobleemgezinnen met woonproblematiek. Deze zijn onderverdeeld naar:

- [Uitgangspunten voor de aanpak](#)
- [Rolverdeling van de betrokken partijen](#)
- [Aanpak en uitvoering](#)

Uitgangspunten voor de aanpak

- 1 *Stel samen vast dat multiprobleemgezinnen met woonproblematiek een gezamenlijke, integrale aanpak vereist*

Essentieel is dat samenwerkende partijen overtuigd zijn dat multiprobleemgezinnen en woonproblematiek een gezamenlijk probleem en dus een gezamenlijke verantwoordelijkheid is. Vanuit dit besef kan tot een integrale aanpak gekomen worden. Met als uitgangspunt dat de huisvesting een doorslaggevende rol speelt om de overige hulpverlening te doen slagen.

- 2 *Benut drang en dwang als breekijzer*

Om een gezin echt tot verbeterd woongedrag te bewegen (op financieel en/of overlastgebied) kan uiteindelijk drang en dwang nodig zijn. De situatie van een (dreigende) huisuitzetting is dan een mogelijk breekijzer. Instrumenten zijn [een nieuwe, tijdelijke huurovereenkomst met verplichte woon- dan wel zorgbegeleiding of aanvullende voorwaarden voor begeleiding, op de bestaande huurovereenkomst](#). Als het gezin de begeleiding niet accepteert dan kan huisuitzetting plaatsvinden. Als het traject wel succesvol wordt doorlopen dan kan het gezin (permanent) in de woning blijven.

- 3 *Zet ook in op preventie en vroegsignalering*

De signalerende functie van woonconsulenten en sociaal beheerders van woningcorporaties, die huisbezoeken doen bij huurders met huurschuld en/of overlastproblemen, biedt kansen om vroegtijdig in te grijpen. Ook integrale wijkregiegroepen en sociale wijkteams kennen de doelgroepen van dichtbij.

- 4 *Zorg voor korte lijnen tussen samenwerkende partijen*

Samenwerkende partijen weten elkaar te vinden en hebben elkaars vertrouwen. Dat kan alleen als de lijnen kort zijn en als de partijen elkaars kaders kennen: wat zijn de regels en het speelveld van elke partij? Alleen zo ontstaat er ruimte om ook buiten de gebaande paden naar oplossingen te zoeken.

Rolverdeling van de betrokken partijen

- 5 *Kijk verder dan de eigen kerntaak en geef commitment voor lange duur*

Samenwerkende partijen zijn bereid om ook over de grenzen van hun eigen kerntaak te zoeken naar oplossingen als de problematiek daar om vraagt. Partijen verbinden zich aan de aanpak voor de lange duur (minimaal vijf jaar). Het gedeelde belang is vastgelegd in

bijvoorbeeld een convenant. Maar het is geen gegeven dat die betrokkenheid blijvend is. Met een evaluatie van het convenant of een herijking van de afspraken wordt duidelijk hoe betrokkenen, na verloop van tijd, tegen het gedeelde belang aankijken.

6 *Maak één partij de eindverantwoordelijke in de samenwerking*

Dat kan bijvoorbeeld een gezins- of procesmanager zijn. Doorzettingsmacht is dan essentieel voor het maken én nakomen van afspraken, op uitvoerend en managementniveau.

7 *Maak afspraken over kosten en risico's*

Het is belangrijk om de kosten en de risico's op een weloverwogen manier over de (belangrijkste) partners te spreiden. Dit geeft uitdrukking aan en is een bekrachtiging van de gedeelde verantwoordelijkheid.

Aanpak en uitvoering

8 *Ontwikkel een aanpak met kop en staart*

Zorg voor een aanpak met een vastgelegde termijn voor begeleiding, met een aantal evaluaties over de voortgang. Dat biedt duidelijkheid voor alle betrokkenen (ook in verband met de kosten), inclusief het gezin. Criteria voor de doelgroep zijn eveneens van belang: wie valt hier wel of niet onder.

9 *Zet integrale en gebiedsgerichte benadering voorop*

Stem binnen een wijk/gebied goed af als gemeente, woningcorporatie en zorg/welzijnsinstelling om een multiprobleemgezin met woonproblematiek snel in beeld te krijgen. Werk samen met schuldhulpverlening als er sprake is van schulden. Huurschuld blijkt vaak een indicator voor een bredere schuldproblematiek te zijn.

10 *Leer van pilots en evaluaties*

Met pilots en de evaluatie daarvan wordt een basis gevormd voor ervaringen met de samenwerking tussen partijen in de uitvoering. Deze ervaringen zijn een belangrijk vertrekpunt voor verbetering van de aanpak als deze wordt ingevoerd in de gemeente en een langduriger samenwerkingsverband ontstaat.

Tot slot: maak gebruik van voorbeelddocumenten

Er zijn diverse aanpakken en maatregelen in gemeenten waarvoor (huur)overeenkomsten zijn opgesteld. Elke aanpak moet natuurlijk zijn couleur locale krijgen in de uitwerking. Maar opnieuw het wiel uitvinden is overbodig. Benut deze voorbeelden waar het kan: de documenten met contactpersonen per gemeenten staan in een aparte bijlage op een besloten plek op de [Achter de voordeur-site](#).

Juridische aspecten en jurisprudentie¹

De problematiek van multiprobleemgezinnen komt doorgaans tot uiting in gedrag in en rondom de woning. Ook het al dan niet (op tijd) betalen van de huur is vaak een onderwerp van zorg. In geval van een substantiële betalingsachterstand dreigt ontruiming met alle gevolgen van dien.

In deze inventarisatie wordt uiteengezet welke juridische mogelijkheden (en onmogelijkheden) er zijn voor verhuurders en gemeenten om een multiprobleemgezin adequaat te kunnen begeleiden en ontruiming te voorkomen.

Advies samengevat

De mogelijkheden van aanpak van woonproblematiek bij multiprobleemgezinnen liggen vooral op het gebied van het aanbieden van een nieuwe (huur)overeenkomst, waarvan verschillende varianten bekend zijn. Ongeacht welke variant wordt gekozen, bestaan er reële mogelijkheden om de overeenkomst te beëindigen als de woonproblematiek niet verbetert. Dit instrument biedt de beste combinatie van enerzijds het geven van de nodige begeleiding en sturing van gedrag maar anderzijds ook een duidelijke stok achter de deur in geval het multiprobleemgezin zich niet conformeert aan de aanwijzingen van de begeleiding. De gemeente kan als regiehouder zorg dragen voor de opstart van de laatste kans door middel van urgentievertrekking. Bovendien kan de gemeente monitoren of aan de laatste kans correct uitvoering wordt gegeven.

Wat is een huurovereenkomst?

De huurovereenkomst is een benoemde overeenkomst; dit betekent dat voor dit soort overeenkomsten specifieke wettelijke regels zijn opgesteld (boek 7 BW, art. 7:201-310). Die regels voorzien in een vergaande bescherming van de huurder tegen beëindiging van de overeenkomst. De wetgever acht dit noodzakelijk omdat woonruimte een primaire levensbehoefte is en waarbij de huurder doorgaans een zwakkere partij is dan de verhuurder.

Deze bescherming wordt echter alleen verleend in het geval daadwerkelijk sprake is van een huurovereenkomst:

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

Met name het element 'tegenprestatie' wordt in de praktijk vaak over het hoofd gezien. De tegenprestatie is bij een huurovereenkomst doorgaans het betalen van de huurprijs. Is deze

Noot 1 Deze inventarisatie is opgesteld door Marcel van Wezel, Tomlow Advocaten.

verplichting er niet, dan is géén sprake van een huurovereenkomst en heeft de gebruiker ook geen recht op huurbescherming. Is er wel sprake van een tegenprestatie, dan is altijd sprake van een huurovereenkomst, ongeacht de naam die partijen aan de desbetreffende overeenkomst verbinden. Zo komt het in de praktijk nogal eens voor dat een huurovereenkomst 'overeenkomst tot gebruik' of 'anti-kraakovereenkomst' wordt genoemd. Het gaat uiteindelijk niet om de naam van de overeenkomst, maar om de inhoud: gebruik van een zaak en tegenprestatie. Er is dan altijd sprake van huur (met de bijbehorende bescherming voor de huurder).

Het belang van het onderscheid tussen een gebruiksovereenkomst en een huurovereenkomst komt later in deze inventarisatie aan de orde.

Juridische positie van de woningcorporatie

De taak van de woningcorporatie

In de praktijk blijkt bij huisvesting van multiprobleemgezinnen dat doorgaans sprake van een huurovereenkomst, in het bijzonder van een huurovereenkomst met een woningcorporatie. In theorie is het wel mogelijk dat het multiprobleemgezin in een koopwoning of in een geliberaliseerde huurwoning verblijft, maar vanwege de aard van deze inventarisatie (globale verkenning) gaan we daar thans niet nader op in en is het uitgangspunt verhuur door een woningcorporatie.

De woningcorporatie is een toegelaten instelling zoals omschreven in het Besluit Beheer Sociale Huursector. Toegelaten instellingen hebben onder andere als taak om zorg te dragen voor een rechtvaardige verdeling van woonruimte. Daarnaast hebben zij als taak om bij te dragen aan de leefbaarheid in de buurten en wijken waar haar woningen gelegen zijn.

De woningcorporatie is een private rechtspersoon die is belast met de uitvoering van een publieke taak (volkshuisvesting).

Overlast: verhuurder heeft verplichting om in te grijpen

Een van de verplichtingen die de woningcorporatie als verhuurder heeft, is het verhelpen van gebreken. Hoewel bij een 'gebrek' bij woonruimte doorgaans wordt gedacht aan materiële gebreken, bijvoorbeeld een lekkend dak of het herstellen van verrotte kozijnen, is in de jurisprudentie (Van Gent/Wijnands, HR 16 oktober 1992, NJ 1993/167) aanvaard dat ook *het niet optreden tegen overlast* als een gebrek moet worden aangemerkt. De Hoge Raad heeft daarbij nadrukkelijk overwogen dat de verhuurder de enige is die het in zijn macht heeft om zo nodig een beëindiging van de huurovereenkomst af te dwingen (in geval van ernstige overlast).

De verhuurder heeft dus de verplichting om in geval van overlast in te grijpen en de nodige maatregelen te treffen. Maatregelen lopen uiteen van het voeren van een bemiddelingsgesprek, het sturen van sommaties, dan wel - in geval van ernstige en voortdurende overlast - de huurovereenkomst door de rechter te laten beëindigen.

Beëindigingsmogelijkheden: opzegging en ontbinding

De mogelijkheden van beëindiging van een huurovereenkomst, door de verhuurder, zijn beperkt; ongeacht of de huurovereenkomst voor bepaalde of voor onbepaalde tijd is aangegaan. Een huurovereenkomst eindigt niet door het verstrijken van een tijdsperiode, maar kan door de verhuurder worden opgezegd. Bij de opzegging moet door de verhuurder een opzeggrond worden vermeld. Vervolgens kan de rechter toetsen of aan die opzeggingsgrond is voldaan. In de praktijk komt dit bij woonruimte niet vaak voor, omdat het een tijdrovende procedure betreft. Vaker kiest de verhuurder voor het instrument van de ontbinding van de huurovereenkomst. Ontbinding van een huurovereenkomst woonruimte kan alleen door de rechter geschieden. Deze pleegt daarbij een afweging te maken tussen enerzijds het gedrag van de huurder dat aanleiding geeft voor de verzochte ontbinding, maar anderzijds ook het woonbelang van de huurder. Alleen als sprake is van ernstige en structurele overlast zal een rechter de huurovereenkomst willen ontbinden. Op de verhuurder rust in dat geval een zware bewijslast.

Het behoeft geen betoog dat het niet eenvoudig is om in geval van overlast op korte termijn, tot beëindiging van een huurovereenkomst te komen.

Juridische positie van de gemeente

In het verleden trad de gemeente vaak zelf als verhuurder (van sociale huurwoningen) op. Deze taak hebben de gemeenten in de loop der tijd afgegeven aan de woningcorporaties. In principe heeft de gemeente in het kader van de huur en verhuur nog maar een beperkte taak. Deze taak houdt in dat de gemeenteraad in het kader van de Huisvestingswet, die als doelstelling heeft de bevordering van een evenwichtige en rechtvaardige verdeling van schaarse woonruimte, moet bepalen of er behoefte is om middels een huisvestingsverordening regels te stellen met betrekking tot de verdeling van woonruimte. Ook het opstellen van een convenant met eigenaren van woonruimte (doorgaans woningcorporaties) behoort tot de mogelijkheden.

Huisvestingsverordening

In de meeste grote steden waar sprake is van schaarse woonruimte is een huisvestingsverordening van kracht. In een huisvestingsverordening moeten toelatingscriteria en kunnen passendheidscriteria, urgentiecriteria en voordrachtsregels worden opgenomen.

Verder wordt in een huisvestingsverordening vastgelegd dat het college van B & W een vergunning verleent voor het in gebruik nemen of geven van woonruimte, in geval de aanvrager voldoet aan de toelatingscriteria, de woonruimte passend is en er geen andere woningzoekenden zijn die urgenter zijn, dan wel andere woningzoekenden zijn die op grond van een voordracht eerder in aanmerking komen.

De toewijzing van woonruimte (urgentieverlening of voordracht) kan door de gemeente worden gebruikt ten behoeve van de herhuisvesting van multiprobleemgezinnen. Een praktijkvoorbeeld is de gemeente [Amsterdam](#), waarbij in een convenant (naast de bestaande huisvestingsverordening stadsregio Amsterdam) met de woningcorporaties afspraken zijn gemaakt over de toewijzing van woningen. Indien een multiprobleemgezin hiervoor in aanmerking komt wordt urgentie verleend

voor een andere woning en wordt het gezin vervolgens intensief begeleid, onder regie van de gemeente. Hier is dus sprake van een samenwerking tussen de gemeente (verlenen urgentie), woningcorporatie (verhuur) en hulpverlening (begeleiding).

Sommige gemeenten hanteren zelf een '[laatste kansbeleid](#)', inhoudende dat zij met de woningcorporaties in de gemeente afspraken hebben gemaakt over het toewijzen van een woning aan een huurder waarvan overlastklachten bekend zijn. De gemeente verbindt zich dan om een huisvestingsvergunning te verlenen in geval een van de woningcorporaties een woning toewijst.

Voorbeeld laatste kansbeleid en -commissie

Zo is er in de gemeente Zeist een 'laatste kanscommissie' die bestaat uit medewerkers van de gemeente, woningcorporaties en woningnet. Deze commissie beoordeelt of een huurder voor een laatste kansbeleid in aanmerking komt. In een procedure die heeft geleid tot een uitspraak van de Afdeling bestuursrechtspraak Raad van State (2 februari 2011, LJN BP2771) is aan de orde geweest dat een huurder die vanwege overlast ontruimd dreigde te worden een verzoek indiende bij de laatste kanscommissie van de gemeente Zeist. Nadat dit verzoek door de commissie werd afgewezen, diende de huurder tegen die beslissing een bezwaarschrift in. Het bezwaar werd niet-ontvankelijk verklaard, waarna de huurder (hoger) beroep instelde. De Afdeling overwoog dat de commissie geen 'bestuursorgaan' is in de zin van de wet en dat daarom een besluit van de laatste kanscommissie niet bij de bestuursrechter kan worden aangevochten.

Instrumenten voor de woningcorporatie

Instrument: speciale huurovereenkomst

De woningcorporatie beschikt over één instrument om een multiprobleemgezin adequaat te (laten) begeleiden om ontruiming te voorkomen. Dat instrument is het afsluiten van een speciale huurovereenkomst waarbij met de huurder afspraken worden gemaakt over begeleiding en het voorkomen van overlast. De nieuwe huurovereenkomst kan worden afgesloten voor *dezelfde woning*, dan wel voor een *andere passende woning*.

Eventuele andere instrumenten die de woningcorporatie heeft om overlast in zijn algemeenheid te bestrijden, zoals bemiddeling, zijn niet geschikt voor de situatie van een multiprobleemgezin met ernstige woonproblematiek.

Vorm en inhoud van de nieuwe huurovereenkomst

Tegen de achtergrond van het geschetste juridisch kader rondom de (moeilijke) beëindiging van een huurovereenkomst, ongeacht de duur waarvoor de huurovereenkomst is aangegaan, is het van belang om te vermelden dat in beginsel iedere huurder recht heeft op huurbescherming. Dit betekent dat een nieuwe huurovereenkomst voor een multiprobleemgezin weliswaar allerlei vormen en benamingen kan hebben, en bepalingen kan bevatten waaraan de huurder zich verplicht moet houden, maar in de kern blijft het een huurovereenkomst woonruimte waarop huurbescherming van toepassing is. Dit is ook de reden waarom woningcorporaties vaak terughoudend zijn in het aangaan van een nieuwe huurovereenkomst met een huurder die onlangs is ontruimd vanwege

overlast. Het is maar de vraag op welke termijn de nieuwe huurovereenkomst kan worden beëindigd indien de huurder wederom overlast veroorzaakt.

In de praktijk blijkt echter dat een dergelijke nieuwe huurovereenkomst – die is afgesloten omdat de huurder overlast veroorzaakte en waarbij de huurder nu intensief wordt begeleid – vaak beter wordt nageleefd en dat daarmee overlast wordt voorkomen of ten minste in ernst zal afnemen. Ook blijkt in de praktijk dat indien een huurder wederom overlast veroorzaakt en/of zich niet houdt aan begeleidingsafspraken de rechter eerder geneigd is om de huurovereenkomst te beëindigen (ontbinden) dan in een ‘normale’ situatie.

Een nieuwe huurovereenkomst met zorg/begeleiding heet soms een ‘laatste kansovereenkomst’, een ‘woonbegeleidingsovereenkomst’ of een ‘tweede kanscontract’. Feitelijk wordt daarmee steeds bedoeld een huurovereenkomst woonruimte met afspraken over begeleiding, die wordt afgesloten omdat de huurder niet in staat is gebleken om zich met een reguliere huurovereenkomst te handhaven.

Hoe de begeleiding er precies uitziet en welke instanties daarbij betrokken zullen zijn, kan van geval tot geval verschillen; dit is maatwerk. Er wordt gekeken naar de behoefte bij het te begeleiden gezin, vervolgens wordt de begeleiding daarop afgestemd.

Meest voorkomende varianten speciale huurovereenkomst

Het aspect van begeleiding kan op de onderstaande manieren met de huurder worden gecontracteerd:

- 1 als voorwaarde in de huurovereenkomst, waarbij huurder en verhuurder partij zijn;
- 2 als bijlage bij de huurovereenkomst, de afspraken worden dan gemaakt tussen huurder en begeleidende instelling en in de huurovereenkomst wordt naar de bijlage verwezen;
- 3 verhuurder kan een woning verhuren aan een instelling die begeleid wonen faciliteert, de woning wordt dan door de instelling aan de cliënt doorverhuurd voor bepaalde tijd (zgn. ‘omklapcontract’). Indien na deze periode blijkt dat de cliënt zelfstandig kan wonen wordt een reguliere huurovereenkomst gesloten tussen de woningcorporatie en de cliënt.

De bovenstaande varianten komen in de praktijk het meeste voor.

Het maakt vanuit de juridische optiek geen verschil op welke van de drie bovenstaande manieren de afspraken zijn vormgegeven. In alle situaties kan de verhuurder de huurovereenkomst laten ontbinden in geval de huurder de afspraken niet nakomt. Vanzelfsprekend dient daarbij wel sprake te zijn van een *zekere ernst van de tekortkomingen* door de huurder en/of van *repetierend gedrag*. In principe rechtvaardigt iedere tekortkoming van de huurder in de nakoming van de verbintenissen die uit de huurovereenkomst voortvloeien de ontbinding daarvan, tenzij de tekortkoming gelet op de bijzondere aard of de geringe betekenis de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Dit impliceert dat de rechter in geval van een vordering tot ontbinding altijd een afweging moet maken tussen enerzijds de ernst van de tekortkoming, en anderzijds de gevolgen van de ontruiming die het gevolg is van een beslissing tot ontbinding.

Voorbeeld laatste kansbeleid en gezin

Een zaak waarbij sprake was van een gezin met vier jonge kinderen; de woningcorporatie was met hen een huurovereenkomst aangegaan met toepassing van het laatste kansbeleid. Het Vierde Huis, de organisatie die het laatste kansbeleid feitelijk heeft uitgevoerd en gecoördineerd. In de procedure werd door de woningcorporatie in kort geding ontruiming gevorderd vanwege huurachterstand, bedreiging van medewerkers van de woningcorporatie en overlast. De rechtbank achtte niet alle verwijten aangetoond maar overwoog bovendien dat de gestelde tekortkomingen onvoldoende zwaarwegend zijn om een ontruiming in kort geding te kunnen dragen. (Rbk Zutphen 13 augustus 2008, LJN BD9999)

In geval van een multiprobleemgezin zal de rechter naar alle waarschijnlijkheid minder snel tot ontbinding van de huurovereenkomst overgaan dan in geval van een alleenstaande met een vast inkomen en een goed sociaal vangnet. In zijn algemeenheid geldt dat een gezin met kinderen – gelet op de grote belangen van de kinderen bij een stabiele situatie – minder gemakkelijk wordt ontruimd.

De derde variant (omklapcontract) kan op twee verschillende manieren worden beëindigd: ofwel door middel van een ontbindingsprocedure tussen de onderverhuurder (instelling) en de cliënt, ofwel door middel van een ontbindingsprocedure tussen de hoofdverhuurder (woningcorporatie) en de hoofdhuurder (instelling).

Huurbescherming

Sommige gemeenten of verhuurders menen dat door aan de nieuwe overeenkomst niet de titel 'huurovereenkomst' te verbinden, of het woord 'huur' niet te gebruiken, dan wel een (huur)overeenkomst voor bepaalde tijd af te sluiten, kan worden voorkomen dat de huurder huurbescherming geniet. Dat is een misvatting; zodra sprake is van elementen van een huurovereenkomst (gebruik en tegenprestatie) is feitelijk en juridisch sprake van huur, dus van bescherming. Indien de verhuurder de huurbescherming wil omzeilen is de enige manier om de woning 'om niet' in gebruik te geven. In dat geval kan de overeenkomst gemakkelijk worden beëindigd.

Uitzondering huurbescherming

Er is één uitzondering denkbaar waar het gaat om de huurbescherming en wel indien sprake is van een gemengde overeenkomst. De overeenkomst dient dan elementen van zowel huur als van begeleiding/zorg te bevatten. Indien de begeleiding/zorg dermate intensief is dat dit het hoofdkenmerk van de overeenkomst is, terwijl het element huur/wonen daaraan ondergeschikt is, dan kan de rechter bepalen dat de bepalingen van huur op deze overeenkomst niet van toepassing zijn. Dit wordt echter niet snel aangenomen. Wanneer er wel of geen sprake is van het duidelijk overheersen van begeleiding en/of zorg is niet gemakkelijk te bepalen. Hierover dient de rechter van geval tot geval een beslissing te nemen. Het gaat daarbij niet zozeer om de wijze waarop partijen de overeenkomst hebben opgeschreven, als wel om de wijze waarop aan de overeenkomst uitvoering wordt gegeven. Het gaat dus om de feitelijke situatie. Er is een flink aantal uitspraken waarin een dergelijke overeenkomst de ene keer wel en de andere keer niet als een huurovereenkomst werd gekwalificeerd.

Voorbeeld hulpverleningsovereenkomst

Een zaak waarbij een laatste kansovereenkomst tussen Stichting Algemeen Opvangcentrum Purmerend (AOP) en een gezin met een dochter van vijf jaar oud en een tweede kind op komst, tussen partijen aangeduid als een 'hulpverleningsovereenkomst', door de rechter niet als huurovereenkomst werd gekwalificeerd. Er was sprake van een omklapcontract en een woning die in het kader van het 'Tweede Kans Beleid' aan het gezin ter beschikking werd gesteld. Volgens de rechter ligt het accent in de overeenkomst op de hulpverlening c.q. begeleiding en wordt een onlosmakelijke koppeling gemaakt tussen de begeleiding en de bewoning. Zonder de begeleiding zou de woning nooit aan het gezin ter beschikking zijn gesteld en de woning dient te worden verlaten indien de begeleiding eindigt. De rechter vond dat hier sprake was van een gemengde overeenkomst waarin het hulpverleningselement overheerst, de bewoners werden veroordeeld tot ontruiming. (Rbk Haarlem 25 oktober 2011, LJN BU4294)

Indien een verhuurder of instelling een dergelijke overeenkomst afsluit, bestaat in theorie altijd het risico dat de rechter de overeenkomst toch als huurovereenkomst kwalificeert. In dat geval is de verhuurder echter niet kansloos in geval van een ontruimingsprocedure; de rechter dient dan immers te bepalen of de huurder zich dermate heeft gedragen dat ontbinding gerechtvaardigd is. De huurder heeft dus een betere bescherming maar deze is niet absoluut.

Verplichting laatste kansbeleid: zorgvuldige uitvoering

Een woningcorporatie dient zich, vanwege diens publieke taak in het kader van verdeling van woonruimte, ook te houden aan de 'algemene beginselen van behoorlijk bestuur'. Dat betekent dat onder meer het gelijkheidsbeginsel en het zorgvuldigheidsbeginsel van toepassing zijn bij de toekenning van een woning in het kader van een laatste kans. Om willekeur te voorkomen, verdient het aanbeveling om een beleid te ontwikkelen waarin is vastgelegd wanneer/onder welke omstandigheden een huurder voor een laatste kans in aanmerking kan komen.

Voorbeeld motivatie afwijzing tweede kansbeleid

Een zaak waarbij de rechter overwoog dat een verhuurder grote terughoudendheid dient te betrachten bij het afwijzen van een huurder die aanspraak maakt op een tweede kans. De rechter wijst op de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de woningcorporatie waardoor diens contractsvrijheid wordt beperkt. De verhuurder wordt onvoldoende zorgvuldigheid en terughoudendheid verweten bij haar beslissing om de huurder (een dame op leeftijd met gezondheidsklachten, die overlast veroorzaakte door het houden van een grote hoeveelheid katten) geen tweede kans te bieden. Daarbij zou de verhuurder bijvoorbeeld de voorwaarde kunnen stellen dat de huurder geen katten meer mag houden. Verhuurder werd veroordeeld om een woning aan te bieden in het kader van het laatste kansbeleid. (Rechtbank Alkmaar 10 september 2009, LJN BJ7350)

Belemmeringen bij uitvoering laatste kans overeenkomst

Belemmering 1: huurder niet bereid tot medewerking

De methode van aanbieden van een laatste kans (ongeacht welke van de drie genoemde varianten) aan een multiprobleemgezin werkt niet altijd.

Een huurder is niet altijd bereid om een dergelijke nieuwe (huur)overeenkomst (bijvoorbeeld: 'laatste kans overeenkomst', 'woonbegeleidingsovereenkomst', 'hulpverleningsovereenkomst') met de verhuurder aan te gaan. De rechtspositie van de huurder wordt doorgaans ook zwakker door het aangaan van een nieuwe overeenkomst met bijzondere voorwaarden in het kader van zorg en begeleiding. De huurder haalt daarmee immers meer verplichtingen op de hals dan in de oorspronkelijke (normale) huurovereenkomst op de huurder rusten. Ook zal de huurder – in geval van een huurovereenkomst voor een andere woning – moeten verhuizen waaraan ook kosten zijn verbonden.

Daarom dient de woningcorporatie soms wat druk uit te oefenen voordat de huurder bereid is om aan het afsluiten van een nieuwe, speciale huurovereenkomst medewerking te verlenen. Die druk bestaat doorgaans uit het voornemen van de woningcorporatie om de huurovereenkomst door de rechter te laten beëindigen indien de huurder niet bereid is om medewerking te verlenen. In dat geval is er voor de huurder ook geen andere woning of speciale huurovereenkomst meer beschikbaar.

Onder de druk van het starten van een dergelijke procedure, of van een assertieve rechter die in de procedure de huurder te verstaan geeft dat deze het beste maar medewerking kan verlenen omdat er anders een ontruimingsvonnis wordt afgegeven, kan de medewerking in de praktijk vaak wel worden verkregen. Niet altijd geschiedt dat geheel vrijwillig, maar bij een multiprobleemgezin schuilt een deel van de problematiek vaak juist ook in het feit dat de huurder onvoldoende inzicht heeft in het eigen gedrag en de consequenties daarvan voor anderen.

Er is een wankel evenwicht tussen enerzijds het opvoeren van de druk door de huurder in het vooruitzicht te stellen dat als de huurder niet meewerkt aan een nieuwe overeenkomst, de huurder zal worden ontruimd – en anderzijds de daad bij het woord voegen en de huurder daadwerkelijk ontruimen als de rechter een vonnis heeft afgegeven. Welke keuze maakt de verhuurder in dat geval?

Voorbeeld laatste kansbeleid en ontruiming

Een zaak waarbij de huurder feitelijk geen andere keus meer had. Hier overweegt de rechter expliciet dat de ontruiming gerechtvaardigd is, nu er sprake is van langdurige en ernstige overlast, het meldpunt zorg en overlast is gestopt met interventies, en ook vanwege het feit dat aan de huurder een laatste kans wordt geboden in een andere woning. Daarvoor is ontruiming van de huidige woning noodzakelijk. (Rbk Amsterdam 15 november 2007, LJN BG3854)

Conclusie: deze belemmering kan in de praktijk dus op verschillende manieren worden opgelost.

Belemmering 2: niet altijd een andere woning beschikbaar

Het heeft in zijn algemeenheid de voorkeur om in geval van geconstateerde overlast en een daarmee verband houdende nieuwe huurovereenkomst met aanvullende afspraken, het gezin te verplaatsen. Er is vaak weinig draagvlak in de wijk voor handhaving van de bestaande situatie en ook kan vanwege oude conflicten met buurgenoten de situatie weer gemakkelijk escaleren.

Er moet dan wel een andere woning beschikbaar zijn. Deze is er niet altijd vanwege de schaarste van sommige woningtypen. In een grote stad is bijvoorbeeld het aanbod eengezinswoningen vaak beperkt terwijl vanwege de gezinsomvang een etagewoning niet passend is. Ook moet rekening worden gehouden met plaats/wijkgebondenheid in verband met (bijvoorbeeld) schoolgaande kinderen.

Conclusie: deze belemmering kan gedeeltelijk worden opgelost doordat woningcorporaties, al dan niet samen met de gemeente, onderling afspraken maken over verdeling van woonruimte in geval van verplaatsing van een multiprobleemgezin in verband met overlast. Hierdoor kan er geput worden uit een groter bestand aan woningen. Ook kan men denken aan het aanwijzen van een aantal woningen dat specifiek voor deze doelgroep beschikbaar is en blijft.

Belemmering 3: kosten van verhuizing en/of begeleiding

De primaire taak van de woningcorporatie is huisvesting. Bij woningcorporaties is niet altijd bereidheid om in geval van een overlastsituatie de kosten van begeleiding en/of verhuizing te dragen. Dit wordt vaak gezien als een probleem van de huurder of van de hulpverlening. In zekere zin heeft de woningcorporatie daarmee wel een punt.

De kosten van verhuizing en herinrichting kunnen in geval van een multiprobleemgezin, waarbij vaak ook problematiek is op het gebied van financiën en/of huurschuld, meestal niet door de huurder worden gedragen.

Conclusie: het feit dat deze kosten niet altijd zijn gedekt, is een belemmering.

Belemmering 4: beëindiging nieuwe huurovereenkomst in geval van overlast, niet gegarandeerd

Vanuit de optiek van de verhuurder is het niet vanzelfsprekend om een huurder die overlast heeft veroorzaakt een nieuwe kans te geven. Indien een voldoende stevig overlastdossier voorhanden is, kiest de verhuurder soms eerder voor het voeren van een ontruimingsprocedure en daarop volgend een ontruiming. Het is immers niet zeker dat indien een nieuwe huurovereenkomst wordt afgesloten en er weer overlastklachten volgen de huurder in dat geval op korte termijn kan worden ontruimd.

In een dergelijke situatie is het toetsingscriterium voor de rechter of de huurder, alle omstandigheden in aanmerking genomen, zodanig ernstig tekort geschoten in de nakoming van de verplichtingen uit de huurovereenkomst (inclusief de begeleidingsafspraken) dat dit de ontbinding van de huurovereenkomst met haar gevolgen rechtvaardigt. Daarbij zal de rechter als relevante omstandigheid ook betrekken dat al sprake was van een 'laatste kans' en dat de huurder dus eerder het voordeel van de twijfel heeft gekregen.

Vier voorbeelden van wel/geen beëindiging van de huurovereenkomst:

- Een zaak waarin sprake was van een 'woonbegeleidingsovereenkomst' gedurende een jaar tussen Woonbron, huurder en GGD en de huurder gedurende deze periode de huurder zich niet aan de afspraken heeft gehouden, met als gevolg overlast. De rechter beëindigde de overeenkomst. (Rbk Dordrecht 28 februari 2008, kenmerk 204179 CV EXPL 07-6185, niet gepubliceerd)
- Een zaak waarin sprake was van een 'woonbegeleidingsovereenkomst' tussen Het Vierde Huis en de huurder, gekoppeld met een huurovereenkomst tussen Groenrandwonen en de huurder. De huurder hield zich niet aan de voorwaarden (onder andere budgetbeheer en accepteren van woonbegeleiding). De rechter acht de tekortkoming van de huurder onvoldoende ernstig om de ontbinding met haar gevolgen te rechtvaardigen. Er is (nog) geen sprake van nieuwe overlast of van meerdere, al dan niet problematische schulden. Weliswaar was een huurachterstand ontstaan, maar die is gedurende de procedure ingelopen. De kantonrechter waarschuwt de huurder wel; indien opnieuw schulden ontstaan of overlast wordt veroorzaakt ontstaat een nieuwe situatie met een nieuwe afweging. (Rbk Utrecht 21 juli 2010, kenmerk 669091 UC EXPL 09-22472, niet gepubliceerd)
- Een zaak waarin verhuurder Portaal aan een harddrugs verslaafde een woning verhuurt met een specifieke bepaling in de huurovereenkomst, die de huurder verplichtte om begeleiding van zorgorganisatie SBWU te accepteren. Nadien wordt overlast geconstateerd. De rechtbank veroordeelt de huurder tot ontruiming, waarbij in de belangenafweging nadrukkelijk wordt overwogen dat Portaal aan de huurder, die harddrugsgebruiker was en is, onder strikte voorwaarden toch een etagewoning is gaan verhuren. De persoonlijke problemen van de huurder wegen niet tegen het belang van Portaal op. (Rbk Utrecht 15 augustus 2008, kenmerk 585709 UV EXPL 08-275, niet gepubliceerd)
- Een zaak waarbij een gezin met vier kinderen, na een aanvankelijk succesvol afgesloten laatste kansbeleid en waarbij weer sprake was van een reguliere huurovereenkomst, toch werd ontruimd vanwege overlast. De rechter overweegt expliciet (alinea 4.4.) dat de verplichting om geen overlast te veroorzaken temeer geldt, nu de huurder de woning toegewezen heeft gekregen in het kader van het Laatste Kansbeleid wegens eerdere overlast. (Rbk Utrecht 7 november 2012, kenmerk 836525 UV EXPL 12-379)

Conclusie: de belemmering is er feitelijk wel, maar in de praktijk blijkt dat deze terughoudendheid bij de verhuurder niet altijd terecht is. Als er in een laatste kansbeleid opnieuw overlast ontstaat, zal de rechter relatief snel tot beëindiging van de huurovereenkomst overgaan.

Instrumenten voor de gemeente

Eenduidige regie

De gemeente kan putten uit het algemene instrumentarium ter bestrijding van woonoverlast (zie handleiding aanpak woonoverlast en verloedering), maar heeft geen extra (specifieke) juridische middelen om de woonproblematiek van een multiprobleemgezin aan te pakken.

Omdat in geval van een multiprobleemgezin vaak meerdere hulpverleners/instanties betrokken zijn is het wel van groot belang dat één partij de regie houdt. Dat bijvoorbeeld kan een casemanager

woonoverlast van de gemeente zijn, zoals dat in [Utrecht](#) het geval is. In het kader van de uitvoering van het een nieuwe (laatste kans) overeenkomst kan dat een instantie zijn die daarvoor speciaal wordt ingehuurd. Zoals Het Vierde Huis, een organisatie die verhuurders en gemeenten helpt bij de aanpak van woonproblemen, waaronder uitvoering van laatste kansbeleid. Of een gezinsmanager/gezinscoach (Amsterdam). De rol van de regiehouder is wel steeds dezelfde: aansturen welke begeleiding nodig is en daar toezicht op houden, zo nodig waarschuwen als de huurder zich niet aan de afspraken houdt en terugmelden als het traject van begeleiding is mislukt. De woningcorporatie kan dan een ontruimingsprocedure starten.

Informatie-uitwisseling: Wet bescherming persoonsgegevens

De rol van regiehouder is niet zozeer een juridisch maar eerder een praktisch instrument.

Regievoering vergt een goede informatie-uitwisseling. De vraag is wel hoe dit zich verhoudt tot de Wet bescherming persoonsgegevens.

Doorgaans wordt door een te begeleiden gezin toestemming gegeven voor informatie-uitwisseling. Mogelijk is dat echter onvoldoende grondslag voor informatie-uitwisseling omdat deze toestemming onder een zekere druk (het verkrijgen van nieuwe woonruimte) wordt gegeven. In de praktijk blijken hier echter geen problemen mee te ontstaan.

Urgentieverstrekking

De gemeente beschikt – afhankelijk van de vraag of er al dan niet sprake is van een huisvestingsverordening – over de bevoegdheid om zo nodig urgentie te verlenen ten behoeve van een verplaatsing (bij uitvoering van een laatste kans huurovereenkomst in een andere woning). De gemeente kan in de regionale huisvestingsverordening vastleggen dat ten behoeve van de begeleiding van een multiprobleemgezin urgentie dient te worden afgegeven. Dit instrument is complementair aan de uitvoering van een laatste kansovereenkomst door de woningcorporatie. Daarmee kan een multiprobleemgezin snel worden verplaatst mits passende huisvesting in de omgeving ook binnen redelijke termijn vrij komt.

Dit instrument kan zo nodig verder worden ingekleed en worden gecombineerd met de rol van regiehouder, zie bijvoorbeeld de laatste kanscommissie in de gemeente Zeist.

Financiële instrumenten

Mogelijk kan een gemeente nog sturend optreden door in het kader van de Wet werk en bijstand (Wwb) te corrigeren indien een dagbesteding of het hebben van een vaste baan/inkomen van belang worden geacht voor een goede begeleiding. De Wwb biedt mogelijkheden om in geval onvoldoende actief wordt gezocht naar betaald werk te korten op de uitkering als er sprake is van een Wwb-uitkering.

Andere instrumenten gemeente

De gemeente beschikt over een scala aan andere instrumenten, zoals een tijdelijk huisverbod, sluiting van de woning vanwege overlast of drugshandel, gebiedsontzegging, bevoegdheden in het kader van de Algemene Plaatselijke Verordening. Deze zijn niet specifiek bestemd voor of gericht op de problematiek van een multiprobleemgezin. Zie de [handleiding aanpak woonoverlast](#).

Instrumenten van andere instituten

Niet alleen de gemeente of woningcorporaties maar ook andere instituten zoals reclassering, GGD, verslavingszorg, jeugdzorg hebben mogelijkheden om in te grijpen of te sturen in geval van woonproblematiek bij een multiprobleemgezin. De reclassering bijvoorbeeld in het kader van een door de rechter opgelegde maatregel hulp en steun (voor minderjarigen). GGD heeft specifieke bevoegdheden wanneer de gezondheid in het geding komt, Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (gedwongen opname) in geval van acute bedreiging van de veiligheid/gezondheid. Jeugdzorg kan een ondertoezichtstelling en/of uithuisplaatsing aanvragen. Een multiprobleemgezin kan worden begeleid bij het aanvragen van schuldsanering (Wet schuldsanering natuurlijke personen), etc.

Beschrijving per gemeente

Beschrijving van aanpak en maatregelen per gemeente, namelijk van:

- [Amersfoort: VIA, casusoverleg OGGZ en casusoverleg Woonoverlast](#)
- [Amsterdam: Specifieke MPG en Wonen Aanpak](#)
- [Den Haag: Sociaal Casemanagement en Vermindering Huisuitzettingen](#)
- [Maastricht: Casusaanpak multiproblematiek](#)
- [Nijmegen: Regieteams overlast- en multiprobleemhuishoudens](#)
- [Rotterdam: van frontlijnteam tot MPG plus](#)
- [Tilburg: Tweede Kansbeleid](#)
- [Utrecht: Voorkom huisuitzetting!](#)

Amersfoort: VIA, casusoverleg OGGZ en casusoverleg Woonoverlast

Beschrijving aanpak en beleidscontext

Met de volgende aanpakken beogen gemeente Amersfoort en betrokken partners de zelfredzaamheid van bewoners te vergroten alsmede de veiligheid en leefbaarheid van de wijken te bevorderen:

Integrale aanpak wonen en schuldenproblematiek: VIA-traject

In de gemeente Amersfoort bestaat sinds 2001 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. De gehanteerde methodiek heet VIA-traject en de afspraken worden vastgelegd in een contract. 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 multiprobleemgezinnen.

Complexe, meervoudige zorg/ financiële problematiek: casusoverleg OGGZ

Naast de methodiek van VIA is er het maandelijks 'casusoverleg OGGZ' onder voorzitterschap van de GGD, waarin signalen van zorg en/of financiële problematiek voorgelegd kunnen worden teneinde tijdig en actief een hulpverleningsaanbod te doen. Dit casusoverleg bespreekt complexe, meervoudige probleemsituaties waarbij onduidelijk is welke organisatie(s) moeten gaan samenwerken en/of probleemsituaties waarbij de gekozen aanpak stagneert.

Nadruk op preventie rond wonen: casusoverleg Woonoverlast

In 2012 is een pilotproject gestart voor een nieuwe aanpak van woonoverlast, net als VIA gecoördineerd door de GGD. De nieuwe aanpak moet in de plaats van VIA komen. Ten opzichte van het casusoverleg OGGZ en VIA ligt er in deze nieuwe aanpak meer nadruk op preventie en werkt met effectieve instrumenten om drang en dwang uit te oefenen. De instrumenten van drang en dwang kunnen licht of zwaar zijn en variëren van regelmatige controles (door politie of een corporatiemedewerker) op woonoverlast of onrechtmatige mede-bewoning tot cameratoezicht bij vervuilde portieken tot een onder toezichtstelling wanneer ouders hun kinderen verwaarlozen. De gemeente heeft een groot deel van de instrumentenkist van Rotterdam aanpast naar de Amersfoortse situatie.

In november 2012 hebben de gemeente en de GGD geconcludeerd dat de gemeente een meer strategische positie moet innemen in deze aanpak. Daarom neemt de afdeling Veiligheid en Wijken vanaf 2013 de uitvoeringsregie op zich voor het casusoverleg Woonoverlast. Voor de aanpak van situaties van zorgproblematiek of huurschulden zonder woonoverlast zet de GGD het casusoverleg OGGZ voort.

De gemeente financiert zowel de coördinatie van het casusoverleg OGGZ, als van het casusoverleg Woonoverlast.

Multiprobleemgezinnen: Aanpak Menskracht

Verder kent Amersfoort de aanpak 'Menskracht' (eerder bekend onder de naam Wrap around care). De methodiek van Menskracht is specifiek bedoeld voor multiprobleemgezinnen met (minderjarige) kinderen. Menskracht is bij uitstek geschikt voor zorg mijdende gezinnen. Menskracht kent relatief langdurige trajecten. Daarom is afgesproken dat deze aanpak in principe niet gebruikt wordt bij dreigende huisuitzettingen. De GGD en de het hulpverleningsteam van Menskracht stemmen bij gezinnen af welke methodiek/welke casusaanpak het beste past bij dit gezin.

Doel

- Bij het casusoverleg woonoverlast staat het stoppen van de woonoverlast centraal; dit gaat gepaard met een integrale aanpak voor de overige problematiek
- Het casusoverleg OGGZ en de aanpak van VIA zijn bedoeld voor het tijdig terugdringen en stoppen van financiële en/of meervoudige problematiek. VIA kan ook worden ingezet bij woonoverlast.
- Menskracht heeft tot doel de eigen kracht van gezinnen met meervoudige problematiek te versterken.

Doelgroep

- Huishoudens met multiproblematiek (tenminste schulden en/of overlast). Alleen Menskracht is specifiek bedoeld voor multiprobleemgezinnen.
- Bij de VIA-aanpak voor voorkomen van huisuitzettingen blijkt dat het in ongeveer een derde deel van de gevallen gaat om multiprobleemgezinnen. Overige twee derde deel betreft individuen met meervoudige problematiek; meestal mannen met verslaving en/of psychiatrische problematiek.

Aanleiding/motivatie

Specifiek voor woonoverlast geldt, dat de gemeente meer grip wil krijgen op woonoverlast, want woonoverlast ondermijnt de effecten van het gemeentelijke veiligheidsbeleid voor veilige en leefbare buurten. Wanneer bewoners woonoverlast ervaren, kunnen zij met elkaar in conflict raken of elkaar gaan ontlopen. Dit vermindert de sociale cohesie en de eigen kracht van bewoners om gezamenlijk hun buurt leefbaar en veilig te houden. Daarom noemt het Integraal Veiligheidsplan (IVP) 2013 de aanpak van woonoverlast als één van de prioriteiten.

De gemeente heeft samen met de betrokken partners de bestaande aanpak VIA (voorkomen huisuitzettingen) geëvalueerd. Men kwam tot de slotsom dat bewoners (veroorzakers en klagers) voor hun zelfredzaamheid en de veiligheid/leefbaarheid van de buurt, gebaat zijn bij een focus op snel tegengaan van woonoverlast en financiële problematiek. Sommige overlastgevers of wanbetalers mijden of ontduiken hulpverlening omdat zij hun gedrag niet willen of kunnen veranderen. 'Een stok achter de deur' is nodig om hun gedrag (blijvend) te veranderen. VIA heeft die focus niet per definitie, het casusoverleg Woonoverlast wel.

Maatregel/ aanpak	<p>De aanpak kent twee sporen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • casusoverleg Woonoverlast (meestal in combinatie met schulden- en/of meervoudige problematiek); • casusoverleg OGGZ voor situaties met meervoudige problematiek zonder woonoverlast. <p>In het eerste geval is de uitvoeringsregie of coördinatie in handen van de gemeente (afdeling Veiligheid en Wijken), in het tweede geval in handen van de GGD. Voor dreigende huisuitzettingen bij huurders van woningcorporaties met meervoudige problematiek is er de aanpak van VIA.</p>
Betrokken partijen	<ul style="list-style-type: none"> • De drie Amersfoortse woningcorporaties: De Alliantie, Portaal en Omnia • GGD Midden Nederland • Diverse gemeentelijke afdelingen waaronder de afdeling Veiligheid en Wijken, Zorg Cultuur en Sport, Sociale Zaken • Politie • Stadsring 51 (biedt bewoners hulp bij financiële problemen of sociaal juridische vragen) • Meerdere organisaties voor zorg en/of maatschappelijke opvang (waaronder de GGZ, verslavingszorg en – sinds kort – jeugdzorg)
Proces	<p>Aanvankelijk waren er bij een aantal van de ketenpartners bezwaren tegen het inzetten van drang en dwang. Ketenpartners kunnen effectiever samenwerken, wanneer zij gezamenlijk nieuw beleid met een gezamenlijke aanpak onderschrijven - en niet talmen wanneer drang en dwang ingezet moet worden. Daarom heeft de projectgroep 'Woonoverlast en financiële problematiek' definities, een analysemodel en de instrumenten ontwikkeld. Tijdens een werkbijeenkomst zijn deze uitgetest op twee geanonimiseerde casussen. De aanwezige ketenpartners oordeelden dat dit beleid met deze aanpak werkt.</p> <p>De praktijk laat nu een goede samenwerking zien.</p>
Succesfactoren	<ul style="list-style-type: none"> • De gemeente/afdeling Veiligheid en Wijken verkeert in een sterke strategische positie (in verband met handhaving) om de casusregie in situaties van woonoverlast uit te voeren. Deze afdeling neemt een sleutelpositie in, met korte lijnen met de burgemeester, de politie, de woningcorporaties, de GGD, de organisaties voor (schuld)hulpverlening en andere betrokken afdelingen binnen de gemeente (zorg, handhaving, schuldhulpverlening, cultuur en sport). • Aanpak woonoverlast is een van de prioriteiten van het Integraal Veiligheidsplan 2013 van Amersfoort. • Coördinatie door de GGD voor situaties zonder woonoverlast verloopt goed. Zowel bij het casusoverleg OGGZ, als bij de integrale trajecten van VIA voor het voorkomen van huisuitzettingen.

Aandachtspunten

- Relevante achtergrondinformatie en goede analyse maken gedegen casusbespreking mogelijk.
- Het is belangrijk dat alle betrokken ketenpartners kennis hebben van en overeenstemming hebben over de instrumenten die ingezet kunnen worden.
- Voor sommige bewoners volstaat de bestaande aanpak met de nadruk op zorg en ondersteuning voor het tegengaan van hun overlastgevende gedrag en/of financiële problematiek. Drang en dwang zijn een middel en vormen geen op zichzelf staand doel.
- Struikelblok: als een gezin/persoon eenmaal via Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WNSP) is 'geholpen' (dit gebeurt via rechterlijke uitspraak) en het gaat weer mis, dan wordt iemand voor een lange periode uitgesloten van de WSNP. Vanuit de Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening biedt Amersfoort dan nog een stabilisatietraject aan om de lopende vaste lasten en inkomsten te regelen. Maar de schulden blijven dan een 'blok aan het been' van dit huishouden.

Juridische aspecten Deze zijn niet genoemd.

Amsterdam: Specifieke MPG en Wonen Aanpak

Beschrijving aanpak en beleidscontext

De gemeente Amsterdam kent sinds 2012 een specifieke aanpak op het gebied van multiprobleemgezinnen en woonproblematiek. Onderscheidend voor deze aanpak 'MPG Wonen' is dat die is ontwikkeld vanuit de MPG-aanpak. Gezinnen die in het kader van de MPG-aanpak begeleiding krijgen én bij wie woonproblematiek de dominante stagnerende factor is, kunnen (mits zij voldoen aan de gestelde criteria) in aanmerking komen voor de aanpak MPG Wonen. Het gezin krijgt in dit geval (intensieve) hulp en begeleiding in combinatie met vervangende woonruimte via een speciale bewoningsovereenkomst. Deze tijdelijke bewoningsovereenkomst staat op naam van het gezin en heeft een duur van maximaal 2,5 jaar. Deze is onlosmakelijk gekoppeld aan verplichte begeleiding, vastgelegd in een gezinsplan van aanpak, onder regie van een gezinscoach.

Doel	<ul style="list-style-type: none">• Het doel van de MPG-aanpak is om door middel van gecoördineerde hulp op de verschillende leefgebieden de situatie van een gezin (en daarmee voor de opgroeiende kinderen) te verbeteren en de overlast voor de omgeving te stoppen.• Het doel van de MPG Wonen aanpak is de stagnerende hulpverlening aan het gezin vlot te trekken en het probleem van woonoverlast en/of huurschuld duurzaam op te lossen.
Doelgroep	<p>Het gaat om multiprobleemgezinnen voor wie (het ontbreken van structurele) huisvesting stagnatie veroorzaakt bij het oplossen/substantieel terugdringen van de problemen in het gezin. Er kan sprake zijn van slechte of te kleine huisvesting of dreigende huissuitzetting vanwege schulden en/of overlast.</p> <p>Het gaat om cliënten van de gemeentelijke MPG-aanpak.</p>
Aanleiding/motivatie	<p>Voor multiprobleemgezinnen met woonproblematiek was er geen echte oplossing in Amsterdam. Het bestaande beleid, zoals het Laatste kansbeleid, was namelijk niet specifiek genoeg voor deze doelgroep. Zowel vanuit de woningcorporaties (verenigd in de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties) als vanuit de gemeente zocht men naar mogelijkheden om voor multiprobleemgezinnen zorg en wonen aan elkaar te koppelen. Ondertussen werden Amsterdamse MPG-trajecten ontwikkeld. Een multiprobleemgezin krijgt een gezinsmanager die werkt volgens het principe 1 gezin 1 plan, waar nodig in combinatie met drang en dwang. Dit gebeurt onder regie van de gemeente. Hiermee ontstond er een logische mogelijkheid voor een aparte aanpak voor multiprobleemgezinnen met woonproblematiek.</p>
Maatregel/aanpak	<p>Het proces om te komen tot een goede aanpak leidde tot een afsprakenkader waaraan de Amsterdamse dienst Wonen, Zorg en Samenleven, de dienst Maatschappelijke Ontwikkeling en de Federatie van Woningcorporaties zich hebben gecommitteerd. Een beperkt aantal multiprobleemgezinnen (maximaal 25 per jaar), omschreven onder 'Doelgroep', krijgt een woning toegewezen in het kader van deze aanpak. Deze gezinnen krijgen een overeenkomst die bestaat uit twee delen:</p> <ol style="list-style-type: none">1 het eerste, belangrijkste deel heeft betrekking op de begeleiding (vastgelegd in het gezinsplan van aanpak);

2 het tweede deel heeft betrekking op het bewonen van de woning (bewoningsovereenkomst). Deze beide onderdelen zijn onlosmakelijk en dwingend met elkaar verbonden. Als het gezin zich niet houdt aan de afspraken in het gezinsplan van aanpak, kan de bewoningsovereenkomst worden ontbonden en de woning worden ontruimd. Dit werkt als een enorme stok achter de deur. Onttrekken aan de zorg betekent voor het gezin het verlies van de woning, hetgeen weer consequenties kan hebben op het verblijf van de kinderen bij de ouders.

Betrokken partijen	Gemeente: dienst Wonen Zorg en Samenleven (WZS), dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO). Zes Amsterdamse woningcorporaties, namelijk De Alliantie Amsterdam, Eigen Haard, de Key, Rochdale, Stadgenoot en Ymere, verenigd in de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC).
Proces	<p>Belangrijke vraag in het proces was hoe de samenwerking en het vertrouwen tussen 'wonen' en 'zorg' te laten groeien. Door daadwerkelijk meer en beter met elkaar op te trekken, ontstond een beter inzicht in de mogelijkheden en beperkingen op het gebied van wonen en intensieve zorg voor deze doelgroep alsmede het inzicht dat gemeente (DMO en WZS) en woningcorporaties samen verantwoordelijk zijn voor deze gezinnen. En ook dat ontruimen uiteindelijk voor niemand een oplossing biedt en dus dat een gezamenlijke, integrale en preventieve aanpak het meest effectief is. De dienst WZS was in dit proces een verbindende factor.</p> <p>De samenwerking verloopt inmiddels goed. In de praktijk is ook de volgende route ontstaan: dienst WZS constateert incidenteel dat een gezin op het punt staat ontruimd te worden en meldt dit gezin alsnog aan bij de MPG-aanpak. Het gaat hier om gezinnen met multiproblematiek die nog niet in de MPG-aanpak zaten. Het delen van informatie tussen woningcorporaties, de dienst WZS en DMO wordt gezien als waardevol – soms komt op die manier essentiële informatie naar voren.</p>
Succesfactoren	<ul style="list-style-type: none">• De betrokken partijen waren overtuigd van het belang van een specifieke en gezamenlijke aanpak voor multiprobleemgezinnen met woonproblematiek.• Afspraken om multiprobleemgezinnen in het kader van deze aanpak voorrang te geven bij wachtlijsten voor de schuldsanering. Schuldhulpverlening speelt een belangrijke rol. In Amsterdam is er nauw contact met de gemeentelijke Dienst Werk en Inkomen.
Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none">• Heldere afbakening van de doelgroep, welke is vastgelegd in het Afsprakenkader.• Te naam stelling van de bewoningsovereenkomst: om zelfstandig te wonen is een contract op naam vereist. Tijdens het proces heeft men overwogen om, zoals gebruikelijk is bij het Laatste Kansbeleid (van de gemeente) of Begeleid Wonen (van de woningcorporaties), de overeenkomst op naam van de betrokken zorgorganisatie te laten stellen, maar er is gekozen om dit niet te doen.

Juridische aspecten Struikelblok in het proces was het sterke huurrecht en de risico's die dit met zich meebrengt voor woningcorporaties. In de overeenkomst ligt het accent op de begeleiding: de begeleiding en wonen zijn onlosmakelijk en dwingend met elkaar verbonden. Als het gezin zich niet houdt aan de afspraken in het gezinsplan van aanpak, kan de bewoningsovereenkomst worden ontbonden en de woning worden ontruimd.

Den Haag: Sociaal Casemanagement en Vermindering Huisuitzettingen

Beschrijving aanpak en beleidscontext

In Den Haag is in 2009 is het Sociaal Casemanagement gestart: een vorm van integrale casusaanpak. Professionals die (multi)problematiek signaleren die buiten hun eigen expertise valt, melden dit aan bij het Sociaal Casemanagement als casus. Het Sociaal Casemanagement inventariseert vervolgens wat er aan de hand is. Relevante andere partijen en de cliënt zelf worden betrokken om een gezamenlijk plan van aanpak te maken. De sociaal casemanager voert de regie over de uitvoering van dit plan van aanpak. Wanneer er sprake is van een dreigende huisuitzetting kan de aanpak 'Vermindering Huisuitzettingen' worden ingezet. Onder bepaalde voorwaarden kan zo een huisuitzetting voorkomen worden.

Doel	Integrale aanpak voor multiprobleemhuishoudens om te zorgen voor een beter afgestemde dienstverlening en voor het voorkomen dat huishoudens tussen wal en schip raken en de situatie verslechtert (preventie).
Doelgroep	Huishoudens waar sprake is van meervoudige problematiek
Aanleiding/motivatie	<ul style="list-style-type: none">• Belangrijke aanleiding om het Sociaal Casemanagement te starten, was de wens om op een integrale manier te werken.• Wanneer sprake is van een dreigende huisuitzetting, valt dit onder de aanpak 'Vermindering Huisuitzettingen'. Voor deze aanpak waren diverse aanleidingen. Bij woningcorporaties steeg het aantal huisuitzettingen. Daarnaast was het een politiek thema. Dat zorgde voor een klimaat om hiervoor een aanpak te ontwikkelen. De motivatie van gemeente en woningcorporaties om hierin samen te werken ligt op zowel maatschappelijk als financieel vlak.
Maatregel/ aanpak	<p>Het Sociaal Casemanagement is in Den Haag tegelijk met Den Haag OpMaat opgericht (2009). Den Haag OpMaat is één loket voor alle voorzieningen: financiële hulp, sociaal juridisch advies, schuldhulpverlening, inburgeringstrajecten, huishoudelijke verzorging en voorzieningen gehandicapten. Het Sociaal Casemanagement is opgezet met bij behorende Meldcode. Professionals kunnen cases melden als zij (multi)problematiek signaleren die buiten hun eigen expertise valt. Of als de hoeveelheid problemen of hulpverleners zo groot is dat er geen overzicht meer is. Het Sociaal Casemanagement voert naar aanleiding van de melding een inventarisatie uit. Relevante andere partijen en de cliënt zelf worden betrokken om een gezamenlijk plan van aanpak te maken. De sociaal casemanager voert de regie over de uitvoering van dit plan van aanpak.</p> <p>De aanpak Verminderen Huisuitzettingen wordt ingezet om huisuitzettingen te voorkomen. Wanneer er sprake is van een dreigende huisuitzetting, meldt de woningcorporatie de casus aan via de Meldcode. De dreigende huisuitzetting kan onder de volgende voorwaarden worden voorkomen:</p> <ul style="list-style-type: none">• De lopende huur wordt per direct betaald.• Binnen acht weken stelt het Sociaal Casemanagement een plan van

aanpak op. De uitvoering ligt bij de desbetreffende organisaties, zoals Schuldhulpverlening. Het Sociaal Casemanagement voert de regie over de uitvoering van het plan van aanpak en leidt toe naar benodigde trajecten.

Woningcorporaties hebben een vetorecht: zij kunnen aangeven dat de aanpak Vermindering Huisuitzettingen niet kan worden ingezet bij een casus. In de praktijk wordt dit vetorecht sporadisch ingezet.

Betrokken partijen

Sociaal Casemanagement valt onder Den Haag Opmaat (onderdeel van Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid).

Bij Vermindering Huisuitzettingen zijn betrokken:

- gemeente
- drie woningcorporaties, namelijk Haag Wonen, Staedion, Vestia GGD en Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) zijn op casusniveau betrokken. Zowel GGD als AMW kunnen vanuit de aanpak snel ingezet worden.

Proces

In 2006 is gestart met een pilot, waarbij in twee wijken gewerkt werd met het project Vermindering Huisuitzettingen. Bij de start was de afbakening van de doelgroep een belangrijke kwestie. Er is besloten dat de doelgroep bestaat uit huishoudens met een rechterlijk vonnis tot huisuitzetting.

In de pilot deden de betrokken partijen goede ervaringen op met de samenwerking en zagen de winst van de aanpak. Van hieruit is de aanpak verder uitgerold. In 2012 is Vermindering Huisuitzettingen uitgebreid naar de hele stad. De doelgroep is toen uitgebreid. De woningcorporaties kunnen huishoudens in een eerder stadium aanmelden (dit naar inschatting van de professional).

Omdat de betrokken partijen het belang van de aanpak zagen, kon de aanpak zich ontwikkelen en afspraken gemaakt worden.

Succesfactoren

Aanpak Vermindering Huisuitzettingen:

- In de pilot kon de werkwijze verfijnd worden en is de basis gelegd voor de samenwerking.
- Partijen die elkaar kennen en elkaar vertrouwen.
- De kwaliteit van de casemanagers.
- Intentieverklaring voor deelname en inzet vanuit eigen betrokkenheid

Aandachtspunten

Aanpak Vermindering Huisuitzettingen:

- Van belang is om van te voren goed na te denken over een duidelijke en haalbare afbakening van de doelgroep.
 - Schuldhulpverlening speelt een belangrijke rol in de aanpak. In het begin was de capaciteit hiervan ontoereikend. Er is toen een voorrangsregeling bij schuldhulpverlening opgezet.
 - Er kunnen verschillende belangen spelen, bijvoorbeeld tussen hulpverlening en incassobureau. Goede samenwerking is dan extra belangrijk.
 - In het begin is alleen de intentie tot samenwerking vastgelegd, niet de inhoudelijk werkafspraken. Dit werkte in de praktijk niet helemaal goed vanwege interpretatieverschillen. Daarom is het van belang om de werkafspraken (wie doet wat wanneer) duidelijk vast te leggen. Bijvoorbeeld als bijlage van een samenwerkingsovereenkomst.
-

Juridische aspecten *Aanpak Vermindering Huisuitzettingen:*

Met name kwesties rondom privacy en uitwisseling van gegevens (tussen woningcorporatie en gemeente) speelden een rol. Betrokken partijen hebben ervoor gekozen om de toestemming tot gegevensuitwisseling op casusniveau te regelen:

- de woningcorporatie meldt de huurder dat de gemeente (Sociaal Casemanagement) langskomt voor een huisbezoek
 - bij het thuisbezoek wordt de huurder gevraagd om toestemming te geven voor uitwisseling van gegevens.
-

Maastricht: Casusaanpak multiproblematiek

Beschrijving aanpak en beleidscontext

Kenmerkend voor de Casusaanpak multiproblematiek, gestart in 2007, is de integrale aanpak voor individuen en gezinnen met multiproblematiek. De aanpak is gericht op: wonen, werk en inkomen, (geestelijke) gezondheid, veiligheid, participatie en sociale zelfredzaamheid. De breedte is ook terug te zien in de betrokken partijen: van gemeente, woningcorporaties tot een GGZ-instelling. Er is een manager verantwoordelijk voor het proces en een casemanager verantwoordelijk voor de uitvoering van het plan van aanpak.

Voor vijf stadsdelen zijn vier procesmanagers aangesteld. Bij een casus wordt eerst nagegaan of er sprake is van multiproblematiek en of er stagnatie is in het hulpverleningsproces. Dit laatste is het belangrijkste kenmerk van de persoonsgerichte aanpak (PGA). Als er namelijk alleen sprake is van multiproblematiek kunnen partijen in het veld zonder de Casusaanpak aan de slag. Ook dan vindt er persoonsgerichte aanpak plaats, maar is er geen procesregie van buitenaf noodzakelijk. Als er ook sprake is van stagnatie in het hulpverleningsproces, bekijkt de procesmanager of de casusaanpak met procesregie noodzakelijk is. De casusaanpak wordt hieronder verder toegelicht.

Doel	Integrale oplossing op maat voor multiprobleemhuishoudens waarbij het normale hulpverleningstraject stagneert door gebrekkige samenwerking tussen partijen, of het ernstig zorg mijden van een cliënt.
Doelgroep	Individen en gezinnen met multiproblematiek.
Aanleiding/motivatie	Voorheen keek elke organisatie gesegmenteerd naar 'hun' cliënt: er was geen sprake van een efficiënte samenwerking en afstemming. Op bestuurlijk niveau zag iedereen de noodzaak en meerwaarde van samenwerking.
Maatregel/ aanpak	<p>Bij multiprobleemgezinnen met woonproblematiek geeft meestal de woningcorporatie het eerste signaal door in verband met huurschulden en/of overlast. "Dit soort problemen staat nooit op zich zelf, er is altijd meer aan de hand." Er zijn dan klachten van omwonenden binnengekomen of signalen via de woonconsulent, wijkregisseur of participatiemedewerker van de corporatie. Het signaal kan ook van andere ketenpartners komen, zoals GGD, maatschappelijke organisaties of politie:</p> <ul style="list-style-type: none">• Eerst worden dergelijke signalen gemeld bij het vangnet OGGZ van de GGD. Deze onderzoekt of er sprake is van multiproblematiek en in hoeverre de betrokkene zorgmijnd is.• De vangnetmedewerker stelt een plan van aanpak op samen met de benodigde partijen. De (zorg)partijen voeren het plan van aanpak uit. Indien er stagnatie optreedt in dit proces (de samenwerking verloopt niet goed en/of de cliënt is niet te motiveren voor hulp), wordt melding gemaakt bij de procesmanager die de oorzaak van de stagnatie onderzoekt.• Maandelijks is er overleg om de aangemelde casussen door te nemen. Bij urgentie wordt een separaat overleg georganiseerd. De betrokken organisaties stellen een hulpverleningsplan op, met afspraken over de onderlinge taakverdeling. Er wordt een casemanager aangesteld die verantwoordelijk is voor de coördinatie van de uitvoering en het leggen van de contacten met het gezin of de cliënt.

- Als de cliënt of het gezin onvoldoende meewerkt, zoeken de partijen naar middelen om de cliënt alsnog te motiveren. Een tijdelijk huurcontract met verplichte (zorg)begeleiding is een middel dat kan worden ingezet voor multiprobleemgezinnen met woonproblematiek. Als het gezin onvoldoende meewerkt dan kan als uiterste dwangmiddel huisuitzetting ingezet worden.

De procesmanager is met een helicopterview betrokken en grijpt in bij problemen, bijvoorbeeld als afspraken in het kader van de casus niet worden nagekomen. De procesmanager kan zo nodig managers van betrokken organisaties bij elkaar roepen. Als men er op dat niveau niet uitkomt is opschaling naar bestuurlijk niveau mogelijk, maar dit komt nauwelijks voor.

De drie Maastrichtse woningcorporaties hebben ook een specifieke aanpak voor 'moeilijk plaatsbaren' (inclusief multiprobleemgezinnen) in samenwerking met de GGD. Met de huurder wordt een contract van één of meerdere jaren afgesloten, inclusief maatwerkafspraken over wonen, voorkomen van overlast en acceptatie van zorg(begeleiding). Periodiek vinden evaluaties plaats en kan het huurcontract in een vast contract omgezet worden. In het begin van het traject zijn er frequente evaluaties maar als het goed loopt, neemt de frequentie af.

Betrokken partijen	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeente, waaronder , GGD (Steunpunt Huiselijk geweld en vangnet OGGZ) en Sociale dienst • algemeen maatschappelijk werk • woningcorporaties Woonpunt, Servatius en Maasvallei • GGZ-instelling Mondriaan Stichting • Leger des Heils • Bureau Jeugdzorg
---------------------------	---

Proces	<p>In de periode 2007-2011 is de aanpak als project gestart in enkele kleine gebieden. Er is een netwerkorganisatie opgebouwd voor een persoonsgerichte aanpak met onder andere woningcorporaties, welzijnsorganisaties, GGD, Jeugdzorg. Vanaf 2012 is het een reguliere samenwerking geworden. De vier procesmanagers vallen sindsdien onder het Veiligheidshuis. Door de projectervaring van de beginfase verliep de ontwikkeling van deze aanpak soepel. Uit het project bleek (onder andere) dat procesmanagement nodig was.</p>
---------------	--

Uitgangspunten voor de aanpak zijn:

- Integrale aanpak en cliënt staan centraal
- Werken vanuit netwerkorganisatie waarbij processen van de betrokken organisaties op elkaar afgestemd zijn en met doorzettingsmacht voor de procesmanager.

Overigens had de gemeente eerst het idee om de aanpak zelf te ontwikkelen. Maar de betrokken partijen wilden geen topdown benadering. Uiteindelijk is de aanpak gezamenlijk ontwikkeld.

Succesfactoren	<ul style="list-style-type: none"> • Door deze aanpak vallen schotten tussen domeinen weg en is er meer begrip voor partners, belangen en keuzes. De organisaties zijn verbonden en komen vandaaruit tot gezamenlijke oplossingen. • Medewerkers krijgen de ruimte om buiten de kaders te denken en te handelen (out of de the box). • Procesmanager zit op het proces (en niet op de inhoud). • Managers van betrokken organisaties ondersteunen de casusaanpak en de procesmanager. • De partijen ontwikkelen gezamenlijk het concept. “Het proces is net zo belangrijk als het resultaat”. Partijen moeten eventuele weerstanden zelf overwinnen.
Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none"> • Verschillende financiële structuren en verantwoording van de partijen kunnen een integrale aanpak in de weg staan. • De uitwisseling van gegevens in relatie tot privacyregeling: elke keer moet er afgewogen worden wat wel of niet mag. Dit is een juridisch gevoelige kwestie. • In de uitvoering is de samenwerking soms lastig als organisaties prioriteit geven aan hun core business. Het kost tijd en aandacht om partijen aan afspraken te houden/ erbij te houden. “Zeker in deze tijd met financieel zwaar weer, gelden vaak andere prioriteiten.”
Juridische aspecten	<p>Informatie en gegevens van cliënten uitwisselen, is moeilijk in verband met de privacywetgeving. In de meeste gevallen is er namelijk niet altijd toestemming van de cliënt om deze gegevens te delen. Er wordt hooguit “need to have informatie” met elkaar uitgewisseld en niet “nice to have informatie”. Onduidelijk is wie verantwoordelijk is als de cliënt een klacht indient over de aanpak. Een klachtenprocedure voor deze situatie is wenselijk.</p>

Nijmegen: Regieteams overlast- en multiprobleemhuishoudens

Beschrijving aanpak en beleidscontext

In Nijmegen werkt men met regieteams overlast- en multiprobleemhuishoudens. Sinds januari 2012 is er een stadsdekkend netwerk van regieteams waar, onder regie van een gemeentelijk procesregisseur, politie, corporatie, maatschappelijk werk en Bureau Jeugdzorg samenwerken. Zij stellen één plan van aanpak voor het gehele huishouden op en voeren dit uit. Indien nodig, en afhankelijk van de situatie, kunnen dwang- en drangmaatregelen ingezet worden. Zoals huren onder voorwaarde of een Begeleide Herkansing.

Doel	Overlast terugdringen en de zelfredzaamheid en het probleemoplossend vermogen van het gezin duurzaam vergroten door, onder regie van de gemeente, gecoördineerde sturing op dienstverlening en zorg aan multiprobleemhuishoudens te organiseren.
Doelgroep	Overlastgevende en multiprobleemhuishoudens die op meerdere gebieden (zoals inkomen, onderwijs, gezondheid, wonen) vastlopen. De problematiek van deze huishoudens kan door de reguliere hulpverlening en bestaande netwerken niet of slechts gedeeltelijk worden verholpen.
Aanleiding/motivatie	<p>Aanleiding voor het ontwikkelen van de regieteams was de overlast die in 2008 in een wijk ervaren werd. De woningcorporatie, politie en gemeente zijn naar aanleiding daarvan met elkaar in gesprek gegaan. Men kwam erachter dat er veel onopgemerkte problematiek was bij verschillende gezinnen in deze wijk en dat er behoefte was aan zorg. Vervolgens is het Meldpunt Bijzondere Zorg van de GGD aangehaakt en startte men met het ontwikkelen van het regieteam.</p> <p>Oplossen van (woon)problematiek beperkt de overlast in de wijk en door het voorkomen van huisuitzettingen bespaart men kosten.</p>
Maatregel/ aanpak	<p>Op basis van signalen van de regieteampartners, het sociale wijkteam, de buurt, school of andere partners, gaat het regieteam aan de slag. De signalen worden geïnventariseerd. Het regieteam betreft de relevante partijen en stelt, op basis van de verzamelde gegevens en de probleemanalyse, één plan op voor het gehele gezin.</p> <p>De casusregisseur is verantwoordelijk voor het plan van aanpak en regievoering op de casus. Het regieteam bewaakt de voortgang. Het plan van aanpak wordt uitgevoerd door de instellingen, gezinsleden en andere betrokkenen. Als een hanteerbare situatie is bereikt, wordt de regie afgebouwd. Het regieteam monitort het gezin enige tijd, voordat de casus wordt afgesloten. Het dossier wordt gearhiveerd binnen de gemeente Nijmegen.</p> <p>Kenmerkend voor het regieteam is dat zo nodig drang en dwang kan worden ingezet. Bijvoorbeeld: het inhouden van de uitkering, ontbinding van het huurcontract, onder toezichtstelling van kinderen.</p> <p><i>Aanpak gericht op woonproblematiek</i></p> <p>Wanneer woonproblematiek speelt bij het gezin kunnen, als onderdeel van het plan van aanpak, de volgende instrumenten worden ingezet:</p>

1. Huren onder voorwaarden

- Afhankelijk van de situatie (zoals overlast of huurachterstand) kan een huurcontract met aanvullende voorwaarden worden opgezet. Er moet een basis zijn voor het inzetten van dit dwang/drang middel: bijvoorbeeld een dreigende huisuitzetting.
- Het is mogelijk dat de huurder in de huidige woning blijft of dat deze naar een andere woning gaat. De invulling van de aanvullende voorwaarden is maatwerk. Per casus wordt in samenwerking met de woningcorporatie en betrokken zorgorganisatie gezocht naar de juiste invulling. Accepteren van begeleiding/zorg is altijd een voorwaarde.
- Als de huurder in de huidige woning blijft, komen er aanvullende voorwaarden op de huurovereenkomst en blijft het contract op naam van de huurder. In geval van verhuizing naar een andere woning komt de huurovereenkomst altijd op naam van de begeleidende instantie.

2. Begeleide Herkansing

- De begeleide herkansing kan worden ingezet bij een dreigende huisuitzetting. Een commissie bestaande uit gemeente, woningcorporatie en Meldpunt Bijzondere Zorg (GGD), beslist of een casus een begeleide herkansing krijgt.
- Het huishouden gaat dan naar een andere woning en gaat huren onder de voorwaarden van de organisatie die de woonbegeleiding biedt. Het contract komt op naam van de organisatie die de woonbegeleiding biedt. De minimale termijn voor woonbegeleiding is één jaar. Daarna kan het contract, als de woonbegeleider hiertoe signaal geeft, worden 'omgeklapt' en op naam van de cliënt komen.

Met name voor gezinnen waarbij sprake is van overlast, is het van belang om deze uit hun huidige omgeving te halen, en in andere woning in andere buurt te laten wonen, bijvoorbeeld met een begeleide herkansing.

Betrokken partijen

In de regieteams werken onder regie van de gemeentelijke procesregisseur de volgende partijen (standaard) samen:

- politie
- corporatie Talis
- maatschappelijk werk
- Bureau Jeugdzorg

Afhankelijk van de problematiek worden andere relevante partijen betrokken.

Proces

De regieteams zijn in de periode 2009-2010 gestart in zeven wijken. Sinds 2012 heeft de gemeente Nijmegen een stadsdekkend netwerk van regieteams overlast- en multiprobleemhuishoudens in 43 wijken. De regieteams zijn georganiseerd op stadsdeelniveau, zodat er zes regieteams zijn.

In de regieteams wordt gewerkt vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor multiprobleemhuishoudens en overlast. Belangrijke basis voor deze gezamenlijkheid was o.a. dat in het verleden een specifieke veiligheidsaanpak in een wijk is opgezet. De corporatie, politie en gemeente werkten in deze aanpak met elkaar samen. Hier

hebben de betrokken partijen goede ervaringen opgedaan met de samenwerking.

Succesfactoren

- Eerst zijn op kleine schaal goede ervaringen opgedaan met de samenwerking tussen betrokken partijen.
- De aanpak is van zeven wijken geleidelijk uitgerold naar een stadsdekkend netwerk van regieteams.
- Partijen werken samen vanuit een gedeeld belang.

Aandachtspunten

- Het is van belang de continuïteit te waarborgen. Bijvoorbeeld door in een klein team met vaste partners samen te werken.
- Belangrijk is dat de samenwerkende partijen elkaar onderling vertrouwen.
- In de samenwerking kunnen verschillende belangen een rol spelen, bijvoorbeeld tussen wonen en zorg. In Nijmegen is het de kerntaak van de procesregisseur de samenwerking te zoeken en verschillende belangen te overbruggen.

Juridische aspecten

Bij begeleide herkansing komt het contract op naam van de instelling die de woonbegeleiding biedt. Voor zorginstellingen is het een drempel of risico dat het contract op hun naam komt te staan. Daarom is het van belang om de risico's te delen tussen de betrokken partijen. En hierover goede afspraken te maken: wie betaalt waarvoor als een cliënt schade toebrengt aan een woning? De partijen zijn momenteel bezig met het maken van deze afspraken.

Rotterdam: van frontlijnteams tot MPG plus

Beschrijving aanpak en beleidscontext

Rotterdam kent verschillende aanpakken voor multiprobleemgezinnen met woonproblematiek, variërend van licht tot zwaar. Zo is er een gemeentelijke aanpak die zich richt op bewoners in aandachtswijken (Bureau Frontlijn Rotterdam) waarbij gezinnen op vrijwillige basis begeleiding of hulp krijgen op het gebied van onderwijs, opvoeding, gezondheid en/of wonen. Maar er is ook de MPG plus aanpak die zich op een zwaardere categorie gezinnen richt die onder drang en dwang moeten meewerken aan een zorgbegeleidingstraject.

Tot voor kort konden (jeugd)zorgorganisaties en welzijnsorganisaties een beroep doen op Flexibel Wonen Rotterdam wanneer er sprake was van woonproblematiek. Vanaf 2013 moeten zij samen met de woningcorporaties weer zelf oplossingen zoeken.

Bureau Frontlijn Rotterdam

Doel	Nieuwe oplossingen zoeken voor problemen in achterstandswijken op het terrein van onderwijs, opvoeding, gezondheid, hulpverlening, wonen en openbare ruimte. Doel is om mensen sterker te maken door in te zetten op de ontwikkeling van hun vaardigheden.
Doelgroep	Iedereen, niet specifiek gezinnen: grotendeels 'zelfmelders', al kunnen professionals ook bewoners melden. Uitgangspunt is: vrijwillige deelname van de cliënt.
Maatregel/aanpak	<ul style="list-style-type: none">• Bureau Frontlijn is een projectbureau van de gemeente Rotterdam. Het heeft teams die op verschillende locaties in de wijk werkzaam zijn. Ze werken vanuit het perspectief van de bewoners, proberen mensen sterker te maken door in te zetten op de ontwikkeling van hun vaardigheden.• Bureau Frontlijn werkt altijd preventief. Bijvoorbeeld door de inzet op basale woonvaardigheden: de huur op tijd betalen, de woning netjes houden etc.• Drang en dwang kan worden ingezet, zoals bij een tijdelijke huurovereenkomst onder voorwaarde dat begeleiding is geaccepteerd.• Bureau Frontlijn begeleidt in principe zo lang als nodig is, meestal met de duur van zes tot negen maanden. Hierna wordt de begeleiding afgebouwd, en nazorg geleverd. Doordat Bureau Frontlijn in de buurt zit, kan makkelijk contact worden gehouden met klanten. Mensen kunnen letterlijk even binnen komen lopen bij Bureau Frontlijn.

MPG plus aanpak

Doel	Gezinssituatie stabiliseren en multiproblematiek verkleinen door intensieve begeleiding van het gezin. De veiligheid van de kinderen staat voorop.
Doelgroep	De MPG plus aanpak richt zich op de zware categorie multiprobleemgezinnen die niet uit vrije wil participeren. Criterium is dat het gezin op minimaal drie leefgebieden zware problemen heeft. Gezinnen zijn vaak al bekend bij hulpverlening.
Maatregel/aanpak	<ul style="list-style-type: none">• De voorloper van deze aanpak is Voorwaardelijke Interventie in Gezinnen (VIG), ontwikkeld en uitgevoerd door RadarUitvoering. VIG is overgegaan in MPG plus.

- MPG plus werkt op basis van drang en dwang, zoals het stopzetten van de uitkering, ondertoezichtstelling en dreigende huisuitzetting.
- De begeleiding is het eerste jaar heel intensief. De begeleiding kent geen eindtermijn en er is geen leeftijdsgrens voor aanmelding.

Flexibel Wonen Rotterdam

Maatregel/aanpak

Binnen de hiervoor beschreven aanpakken kon men tot 31 december 2012 gebruik maken van Flexibel Wonen. Flexibel Wonen Rotterdam was een zelfstandige organisatie die woningen van Rotterdamse woningcorporaties verhuurde aan bijzondere doelgroepen. Het is in 2004 opgericht door de Rotterdamse woningcorporaties Havensteder (toen PWS Rotterdam en Com.wonen) en Woonstad (toen de Nieuwe Unie). Het proces verliep als volgt:

- Organisaties meldden klanten aan bij Flexibel Wonen, via het invullen van een formulier. De aanvragen werden getoetst door Flexibel Wonen op basis van passendheid en beschikbaarheid van woning en zorgbehoefte.
- Bij toelating kreeg de klant een tijdelijke huurovereenkomst waarbij het accepteren van begeleiding en woontoezicht voorwaarde was voor het huren van de woning. De begeleidende organisaties konden, afhankelijk van hun doelgroep, maatwerk leveren in de begeleiding en invulling hiervan. Als de klant zich niet aan de gemaakte afspraken hield, kon huisuitzetting volgen.
- De klant huurde administratief van de corporatie, de verhuurcontacten liepen via Flexibel Wonen.
- De klant kreeg inhoudelijke begeleiding van de betrokken welzijns/zorgorganisatie.
- Er was een woontoezichthouder van Flexibel Wonen die de huurder regelmatig thuis opzocht en daarbuiten ook goed bereikbaar was als aanspreekpunt. De woontoezichthouder zag toe op woongedrag.
- Als na overleg tussen Flexibel Wonen en de betrokken welzijns/zorgorganisatie bleek dat de huurder volledig zelfstandig kon wonen, werd de huurovereenkomst 'omgeklapt' naar een regulier contract tussen huurder en woningcorporatie.

Per 2013 moet Rotterdam het zonder Flexibel Wonen doen. Reden hiervoor was onder meer dat het Flexibel Wonen niet lukte om de gestelde groeidoelstelling - namelijk uitbreiden naar meer woningcorporaties - te realiseren. Bovendien ontstond bij de woningcorporaties het besef dat huisvesting van deze bijzondere doelgroepen tot hun kerntaken behoort. De kosten speelden ook een rol in de overweging om met deze constructie te stoppen.

Met de beëindiging van Flexibel Wonen verdwijnt één centraal punt voor het aanmelden en organiseren van passende woonruimte en begeleiding voor multiprobleemgezinnen en woonproblematiek. Ook de structurele aard van de oplossing is verdwenen. Nu moeten de begeleidende organisaties op casusniveau oplossingen zoeken met één van de Rotterdamse woningcorporaties. Relaties tussen betrokken partijen moeten opnieuw worden opgebouwd. Dit kost veel tijd en moeite.

	Opvallend is dat de gemeente geen grote rol in deze constructie heeft gespeeld.
Betrokken partijen	<p>Diverse partijen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tot 31 december 2012: Flexibel Wonen • Aanmeldende organisaties, zoals Flexus Jeugdplein, Bureau Frontlijn • Woningcorporaties • RadarUitvoering
Proces	<ul style="list-style-type: none"> • Aanleiding voor het oprichten van Flexibel Wonen is dat woningcorporaties in de praktijk merkten dat er huurders zijn die begeleiding nodig hebben bij het wonen. De begeleiding van zorgorganisaties richtte zich met name op het psychologische deel, en minder op het aspect van wonen. In de constructie met Flexibel Wonen, met de woontoezichthouder, is er extra toezicht op de huurder en begeleiding op wonen. • Bij de ontwikkeling van Flexibel Wonen is ervoor gekozen mensen te betrekken uit de meewerkende woningcorporaties. Hierdoor kon Flexibel Wonen snel opgezet worden. De samenwerking met zorgorganisaties verliep goed: zij waren snel bereid om mee te werken. • Met de beëindiging van Flexibel Wonen is veel kennis en expertise weggefallen. Deze kennis moet ook bij woningcorporaties opnieuw worden opgebouwd: welke cliënt kan in welke woning gehuisvest worden? Ook relaties tussen betrokken partijen woningcorporaties en welzijns-/zorgorganisaties moeten opnieuw worden opgebouwd.
Succesfactoren	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibel Wonen werkte prettig voor de betrokken organisaties: er was één centraal punt voor zoeken van oplossing voor multiprobleemgezinnen met woonproblematiek. Daarnaast leverde Flexibel Wonen ook woontoezicht. Belangrijk voordeel is dat de organisatie de doelgroep goed kende, en hiermee goed wist om te gaan. • Van belang is dat (ook) ingezet wordt op basale vaardigheden: leer mensen om te wonen. Hier is nog veel te winnen. Een voorbeeld van een e-learning programma van Bureau Frontlijn dat hierop inzet: http://www.bureaufrontlijn.nl/win/
Aandachtspunten	Huisvest waar mogelijk mensen met een aangepaste huurovereenkomst: tijdelijke huurovereenkomst met daaraan onlosmakelijk verbonden begeleidingsovereenkomst. Dit vormt een goede wijze om mensen met begeleiding te laten wonen.
Juridische aspecten	Bij het ondertekenen van de huurovereenkomst, liet men de huurder ook een formulier 'huisuitzetting' ondertekenen. Daarmee was de stok achter de deur vastgelegd: bij niet of in onvoldoende mate meewerken aan begeleiding volgt huisuitzetting.

Tilburg: Tweede Kansbeleid

Beschrijving aanpak en beleidscontext

Tilburg kent geen specifieke aanpak voor multiprobleemgezinnen en wonen. Wel is er sinds 2010 een Tweede Kansbeleid om huisuitzettingen te voorkomen. De gemeente en woningcorporaties WonenBreborg, Tiwos en TBV Wonen werken hierbij nauw samen. Zij weten elkaar te vinden voor situaties die om maatwerkoplossingen vragen. Ook werken de gemeente en woningcorporaties samen in buurtregieteams, in twintig wijken, waar verder politie, maatschappelijk en welzijnswerk zijn vertegenwoordigd en zo nodig GGZ wordt betrokken. De organisaties bespreken op casusniveau oplossingen. Kracht is dat multidisciplinair wordt samengewerkt.

Daarnaast is er een proeftuin gezinsmanagement: een pilot voor 1 gezin, 1 aanpak en 1 gezinsmanager. Aanleiding voor het opzetten van de proeftuin was een analyse van de gemeente waaruit bleek dat er geen sluitende aanpak voor de zwaarste categorie multiprobleemgezinnen was. Multiprobleemgezinnen worden via het integrale team Persoonsgerichte Aanpak (PGA) aangemeld voor de proeftuin gezinsmanagement. In de proeftuin maakt men gebruik van de bestaande afspraken die er zijn op het gebied van wonen. Bij drie van de dertig gezinnen in de proeftuin wordt het Woningcontingent ingezet: de overgang van een (beschermd) verblijf naar volledig zelfstandig wonen. Het [woningcontingent](#) is in de handleiding als voorbeeld toegelicht. In deze beschrijving gaan we in op het Tweede Kansbeleid.

Doel	Voorkomen dat huishoudens met meervoudige (woon)problematiek op straat komen waardoor de overlast voor de omgeving groter zou worden.
Doelgroep	De doelgroep bestaat uit huurders in sociale huurwoningen met meervoudige woonproblematiek zoals huurschuld, woonoverlast en verwaarlozing van de woning of tuin.
Aanleiding/motivatie	Al in de jaren 90 was er een voorloper van het Tweede Kansbeleid in Tilburg. Het toenmalige interventietraject ontwikkeld door Stichting Maatschappelijke opvang Traverse, Tilburgse woningcorporaties en de gemeente voldeed niet meer. De begeleiding in deze interventie liep vaak (te) lang door, soms langer dan vijf jaar. De woningcorporaties wilden een daadkrachtigere aanpak met een duidelijk vastgelegde begeleidingstermijn, ook om de kosten binnen de perken te houden. Hieruit is het Tweede Kansbeleid voortgekomen. De woonbegeleiding duurt een half jaar, tot maximaal een jaar.
Maatregel/ aanpak	Op grond van dreigende huisuitzetting of een ontruimingsvonnis krijgt de doelgroep de mogelijkheid een huisuitzetting te voorkomen. De woningcorporatie vraagt een verzoek om ontbinding van het contract en ontruiming aan bij kantonrechter. Als dit wordt toegekend, krijgt de huurder een laatste kans om in het huidige huis te blijven wonen als zij woonbegeleiding accepteren. Het tijdelijke contract bestaat uit een huurovereenkomst met daaraan gekoppeld een woonbegeleidingsovereenkomst. Vaak wordt naast woonbegeleiding, andere hulp ingezet. De huurovereenkomst is onlosmakelijk verbonden aan de woonbegeleidingsovereenkomst. Als de huurder zich niet aan de begeleiding houdt, wordt de huurovereenkomst ontbonden. Per jaar maken ongeveer vijftien tot twintig gevallen hier gebruik van,

	<p>waaronder multiprobleemgezinnen.</p>
Betrokken partijen	<p>Gemeente, drie woningcorporaties, namelijk WonenBreborg, Tiwos en TBV Wonen, Stichting Maatschappelijke Opvang Traverse.</p>
Proces	<p>De weg naar de aanpak leidde langs de volgende vraagstukken en oplossingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De huurovereenkomst staat op naam van de cliënt. Hiermee wordt de eigen verantwoordelijkheid benadrukt. Ook weet de woningcorporaties zo wie de feitelijke bewoner is. • Een begrensde begeleidingstermijn zodat alle partijen, inclusief de huurder/cliënt weten waar ze aan toe zijn. • Drie evaluatiemomenten met woonconsulent, woonbegeleider en cliënt, zodat de woningcorporatie ook zicht houdt op de ontwikkelingen van de huurder. • Een verdeelsleutel voor de kosten tussen gemeente en woningcorporaties. <p>Partijen werken vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid voor het welzijn van de individu, en voor de leefbaarheid in de buurt. De samenwerking tussen de partijen (woningcorporaties, gemeente, hulpverlening) is heel goed, de lijnen zijn kort, men kent elkaar. De belangen van de verschillende partijen komen samen in het convenant dat door de partijen in het Zorg- en Veiligheidshuis is afgesloten. Dit is een belangrijke basis om op terug te vallen.</p>
Succesfactoren	<ul style="list-style-type: none"> • De kracht is de goede samenwerking, korte lijnen, men kent elkaar. Deze goede samenwerking maakt ook mogelijk dat er maatwerk oplossingen gezocht kunnen worden. • Belangrijke basis is de buurtgerichte samenwerkingsstructuur, waar casussen in het Buurtregieteam besproken en opgepakt worden. De preventieve inzet en toeleiding via de woonconsulenten die achter de voordeur komen is een belangrijke schakel naar de Buurtregieteams. • Belangrijke basis voor de samenwerking is het convenant van het Zorg- en Veiligheidshuis, waarin de belangen van de betrokkenen verenigd zijn. • Het contract op naam van de cliënt zetten. • Het initiatief en de regierol van de gemeente.
Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none"> • Er blijft een groep gezinnen waarvoor het lastig is een oplossing te vinden. Bijvoorbeeld een gezin met familieleden op de veelplegerslijst, dat uit huis is gezet en gaat zwerven. Hulpverlening loopt vast en er is geen woningcorporatie die het gezin wil plaatsen: zo ontstaat er een vicieuze cirkel. • De cliënten met een fikse huurschuld uit het verleden zijn een aandachtsgroep. Uitgangspunt is dat huurschulden eerst (gedeeltelijk meer dan 50%) zijn afbetaald voordat opnieuw gehuurd kan worden. Dit uitgangspunt kan lastige situaties opleveren, zeker als er kinderen betrokken zijn. Maatwerk moet hier mogelijk blijven – hoewel woningcorporaties hier in de praktijk verschillend over denken. • In de praktijk komt het voor dat probleemgezinnen elders gehuisvest worden om druk in de buurt weg te nemen. Dat lukt niet via het Tweede Kansbeleid omdat dit alleen voor de huidige (sociale

huur)woning geldt. Er blijven dus situaties die niet opgelost kunnen worden met het Tweede Kansbeleid, noch met de proeftuin gezinsmanagement.

Juridische aspecten Contracten zijn juridisch getoetst: er waren geen knelpunten. Ook is in de praktijk duidelijk wanneer een overeenkomst beëindigd moet worden; hier is in de praktijk weinig discussie over.

Utrecht: Voorkom huisuitzetting!

Beschrijving aanpak en beleidscontext

Utrecht kent verschillende aanpakken die gericht zijn op multiprobleemgezinnen en/of woonproblematiek:

- Buurteam Krachtig: een pilot in twee wijken, gericht op volwassenen en ambulante woonbegeleiding. Vanaf oktober 2013 worden dit uitgebreid tot zes wijken.
- Buurteam Jeugd en gezin: ook een pilot in twee wijken, gericht op gezinnen en gezinsaanpak. Deze pilot wordt eveneens uitgebreid.
- Aanpak Woonoverlast, Voorkom huisuitzetting!, Buurtbemiddeling en multiprobleemgezinnen; deze aanpakken worden op termijn in de buurtteams geïntegreerd.

De gemeente Utrecht werkt samen met de Utrechtse woningcorporaties waarvan Mitros de grootste is.

Momenteel is er sprake van een overgangsfase: de pilots van de Buurteams zijn afgerond en het voornemen is als gezegd om de pilots in andere wijken toe te passen – om uiteindelijk de buurtteams in de hele stad uit te rollen. Ook werkt Utrecht met een speciale aanpak gericht op extreem overlast gevende multiprobleemgezinnen (tien casussen per jaar).

Hier gaan we in op de aanpak Voorkom huisuitzetting!

Doel	Voorkomen van huisuitzettingen en tegelijkertijd ingang zetten van de benodigde woonbegeleiding.
Doelgroep	Huishoudens met dreigende huisuitzetting door huurschuld: het gaat hierbij om zowel voorvonnis- als zogenaamde vonnisklanten. Deze groep heeft vaak al een regulier hulpverleningstraject achter de rug.
Aanleiding/motivatie	Er waren veel huisuitzettingen in Utrecht. In 2005 startte de aanpak met een pilot, in één wijk (Zuilen) waar veel huurschuld voor kwam. De pilot was succesvol en werd gemeentebreed ingezet. De gemeentebrede uitvoering bleek toch aardig complex. Er moesten meer partijen bij betrokken worden: woningcorporaties, welzijnsorganisaties voor outreac-hend maatschappelijk werk, en ambulante woonbegeleiding. En er moest meer volume aangevraagd worden bij de Kredietbank.
Maatregel/ aanpak	Elke betrokken woningcorporatie screent (dreigende) ontruimingsvon-nissen op mogelijke 'kandidaten' en doet achtergrondcheck van deze huurders. Dan wordt de huurder uitgenodigd voor een gesprek, samen met de GG&GD (regisseur van de aanpak) en de woonconsulent van de corporatie. Als een huurder in aanmerking komt voor de aanpak dan worden schuldhulpverlening en maatschappelijk werk ingezet. Het traject beslaat twee jaar: <ul style="list-style-type: none">• De huurschuld wordt bevroren, de huurder moet wel de lopende huur betalen.• Het bestaande huurcontract blijft in stand. Aan het begin van het traject worden afspraken tussen huurder/cliënt en GG&GD vastgelegd over het traject.• Er vinden regelmatig evaluatiegesprekken plaats tussen hulpverleners en de huurder. Bij onvoldoende voortgang gaan de woonconsulenten van de woningcorporaties en regievoerders

(GG&GD) met huurder in gesprek.

- Het ontruimingsvonnis 'staat op de plank' en blijft twaalf maanden geldig.

- Als de aanpak geen verbetering laat zien, wordt er alsnog ontruimd.

Eens in de zes weken overleggen de teamleiders en managers van gemeente Utrecht (GG&GD, Werk&Inkomen), wijkwelzijnsorganisaties en ambulante woonbegeleiding, onder leiding van de GG&GD. Twee keer per jaar is voeren de gemeenten en de woningcorporaties een opdrachtgeversoverleg. De financiering ligt bij deze partijen.

Circa honderdtwintig klanten per jaar krijgen intensieve begeleiding waaronder zo'n zes multiprobleemgezinnen. Stichting Stade doet de begeleiding van multiprobleemgezinnen. Sinds de start is sprake van 75% vermindering van de huisuitzettingen op basis van huurschuld en woonoverlast. Door de crisis en de situatie op de woningmarkt stabiliseert het aantal huisuitzettingen.

Betrokken partijen

- Vijf woningcorporaties: Mitros, Portaal, Boex, GroenWest en SSH
- Gemeente (GG&GD, Werk en Inkomen)
- Welzijnsorganisaties
- Ambulante woonbegeleiding

Proces

Gemeente en woningcorporaties hadden al ervaring met het Laatste kansbeleid dat huurders die woonoverlast veroorzaken, negatief gedrag vertonen en/of schulden hebben een laatste kans geeft in de vorm van een voorwaardelijke huurwoning. De pilot Voorkom huisuitzettingen was een belangrijke proeftuin voordat de aanpak regulier werd. Er is voor deze aanpak een stedelijk convenant met alle partijen opgesteld. Na de evaluatie in 2011 volgden aangescherpte afspraken over:

- Het aantal casussen
- Taken en verplichtingen van partijen
- Kostenverdeling

Succesfactoren

- Samenwerking tussen de partijen: de korte lijnen en het nemen van eigen verantwoordelijkheid.
- De voorrangregeling op gebied van financiële dienstverlening: deze kan direct worden ingezet bij een casus.
- Begeleiding op maat; deze wordt met de klant ontwikkeld.

Aandachtspunten

- In 2011 is de aanpak geëvalueerd. Verbetering was nodig op het gebied van evaluatiegesprekken (meer) en betrokkenheid van de klant (groter).
- Bij de uitvoering van de bepalingen in de huurovereenkomst speelt de vraag: hoe leg je voortgang en hulpverlening van huurder duidelijk vast? "Waaruit blijkt dat de cliënt niet meewerkt?" Dit is van belang als de zaak bij de rechter komt.
- Gegevens uitwisselen tussen zorginstellingen en woningcorporaties: het bijhouden van gegevens in de uitvoering vereist veel discipline.

Juridische aspecten

Als de huurder niet meewerkt aan gemaakte afspraken, dan kan binnen de termijn van twaalf maanden van het vonnis alsnog ontruiming in gang worden gezet. Na deze termijn van twaalf maanden moet de woningcorporatie een aparte procedure voor ontruiming starten.

Relevante sites

E-Book De praktijk als landingsbaan (2013)

<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/leefbaarheid/documenten-en-publicaties/rapporten/2013/06/17/e-book-de-praktijk-als-landingsbaan.html>

E-Book Aan de slag achter de voordeur (2011)

<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/brochures/2011/05/18/e-boek-aan-de-slag-achter-de-voordeur.html>

Integrale aanpak multiproblematiek, Radar en Astri (2012)

http://www.astri.nl/media/uploads/files/20120521_Integrale_aanpak_multiproblematiek_en_arbeidstoeleiding_V.Definitief8.pdf

Handreiking voorkomen huisuitzettingen, Eropaf! (2013)

<http://eropaf.org/lib/publicaties/Handreiking%20Digitaal%201.0.pdf>

Gereedchapskist Woonoverlast Rotterdam

<http://www.platformwoonoverlast.nl/instrumenten2>

Handreiking Aanpak Woonoverlast en Verloedering (2011)

<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/brochures/2011/06/24/actualisatie-handreiking-aanpak-woonoverlast-en-verloedering.html>

Helpen en ingrijpen bij woonoverlast door psychisch kwetsbaren (2012): bijlage bij 'Handreiking Aanpak Woonoverlast en Verloedering

<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/brochures/2012/10/17/helpen-en-ingrijpen-bij-woonoverlast-door-psychisch-kwetsbaren.html>

Multiprobleemgezinnen Aanpak, NJI (2011)

<http://www.nji.nl/smartsite.dws?id=111007&reocr=69758&setembed=>

Praktijkvoorbeelden Achter de voordeur bij de G31, Partners en Pröpper (2010)

<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/brochures/2010/03/01/achter-de-voordeur-bij-de-g31.html>

Met dank aan..

De volgende personen hebben hun medewerking verleend aan deze handleiding:

Gemeente	Respondent	Organisatie
Amersfoort	Margot Verhagen	Gemeente Amersfoort
	Lee-Ann Chan	Portaal
Amsterdam	Annemarie de Beer	Gemeente Amsterdam
	Jeroen Rous	Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties
	Coby van Middelkoop	Gemeente Amsterdam
	Marjan ter Pelle	Gemeente Amsterdam
Den Haag	Saskia Oostrom	Gemeente Den Haag
	Inge Luttkhuizen	Gemeente Den Haag
	Hans Schenkel	Vestia
Maastricht	Herman Reiters	Gemeente Maastricht
	Michel Limpens	GGD Zuid Limburg
	Eric Theunissen	Woonpunt
Nijmegen	Marjolein Paalman	Gemeente Nijmegen
	Jacques Steegemans	Talis
Rotterdam	Suzan Daamen	Gemeente Rotterdam
	Mike Heuves	RadarUitvoering
	Aleksandra Trobok	Flexus Jeugdplein
	Nico Ros	Woonstad Rotterdam
Tilburg	Sandra Timmermans	Gemeente Tilburg
	Jetske Zijlstra	Gemeente Tilburg
	Jan Broerse	Tiwos
	Yvonne Meijer	TBV Wonen
Utrecht	Wilma Kieft	Gemeente Utrecht
	Els Meeuwisse	Mitros



DSP-groep BV
Van Diemenstraat 374
1013 CR Amsterdam

T +31 (0)20 625 75 37
dsp@dsp-groep.nl
www.dsp-groep.nl

KvK A'dam 33176766

DSP-groep, opgericht in 1984, is een onafhankelijk landelijk bureau voor onderzoek, advies en management, met zestig medewerkers. We werken in opdracht van de overheid (ministeries, provincies en gemeenten), maar ook van maatschappelijke organisaties op landelijk, regionaal en lokaal niveau.

Werkvelden

De werkvelden waarop we de meeste expertise hebben opgebouwd zijn veiligheid, jeugd, sport, kunst en cultuur, onderwijs, openbare ruimte en groen, sociaal beleid, stedelijke vernieuwing, welzijn, wonen en wijkgericht werken.

Dienstverlening

We ondersteunen onze opdrachtgevers bij complexe vraagstukken. We kunnen onderzoek doen, een registratiesysteem of monitor ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of tijdelijk het management voeren. DSP-groep geeft ook trainingen, workshops en lezingen.

Meer weten?

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website www.dsp-groep.nl voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers.