

- 1) Bij ontstaan eerste huurachterstand: 14-dagen brief/herinnering incl. folder Traverse met informatie over schuldhulpverlening/budgetbeheer
 - ⇒ Vanaf 7^e of 8^e werkdag van de maand bekend
 - ⇒ 14 dagen verder = tegen laatste week van de maand

- 2) Als de huurachterstand oploopt (2^e maand) of als er twee maanden achter elkaar niet tijdig is betaald => telefonisch contact en/of uitnodiging gesprek op kantoor
 - a. Tijdens gesprek:
 - ⇒ achterhalen oorzaak betalingsachterstand
 - ⇒ wijzen op mogelijkheden schuldhulpverlening, budgetbeheer (gemeente/hulpverlening), "meldingsformulier" maken voor doorgeven gegevens met medeweten van huurder
 - ⇒ wijzen op mogelijke gevolgen bij uitblijven huurbetalingen/oplopen achterstand (incasso, deurwaarder en uiteindelijk ontruiming)
 - ⇒ afspraken/inhoud gesprek vastleggen en schriftelijk bevestigen aan huurder(s) => direct tijdens gesprek vastleggen:
 - a. welk bedrag de achterstand is
 - b. welke verplichtingen de huurder heeft:
 1. achterstand niet meer laten oplopen
 2. melden bij gemeente/hulpverlening
 3. bevestiging melding terugkoppelen
 4. aangaan betalingsregeling voor inlopen schuld
 - c. wat wij voor de huurder doen:
 1. gegevens doorgeven aan gemeente/hulpverlening
 2. geen incassoprocedure starten
 3. geen rente rekenen
 4. betalingsregeling accepteren (≤ 6 maanden)
 - b. Indien geen gehoor aan uitnodiging (niet standaard, afhankelijk van situatie):
 - ⇒ Langsgaan op locatie (2 medewerkers), zelfde insteek gesprek
 - ⇒ Indien niet thuis/geen contact mogelijk: kaart/brief met dezelfde informatie als tijdens gesprek gedeeld zou zijn in brievenbus, tevens mededeling dat bij geen reactie < 1 week dossier naar deurwaarder zal worden gestuurd

- 3) Bij verder oplopen achterstand, geen contact of niet nakomen gemaakte afspraken:
 - a. Bespreken situatie:
 - ⇒ zijn er bijzonderheden bekend die melding aan MaSS (Maatschappelijk Steun Systeem) rechtvaardigen? (bv. aanwezigheid (kleine) kinderen, vermoeden van verslavings-/psychische problematiek e.d.)
 - ⇒ zijn er omstandigheden die het besluit tot ontruiming kunnen beïnvloeden? (bv. overlast, structurele (betalings)problemen of eerder ontruimingsvonnis)
 - b. Dossier naar deurwaarder, opnieuw eenmalig kans om tot betaling over te gaan (evt. pas na bespreking in MaSS, maar procedure hangt hier niet van af)
 - c. Indien brief deurwaarder geen effect heeft, besluit Management Team (MT) over inzetten ontruimingsprocedure
 - d. Bij positief MT besluit: deurwaarder start procedure ontbinding en ontruiming

- 4) Bij vonnis ontbinding/ontruiming
 - a. Indien eerste keer vonnis en volledige bedrag (incl. kosten) kan worden betaald uiterlijk 24 uur voor geplande ontruiming: uitstel van ontruiming
 - ⇒ Schriftelijk bevestigen, proeftijd 2 jaar
 - ⇒ Duidelijk vermelden "laatste waarschuwing"
 - ⇒ Consequenties van opnieuw laten ontstaan van achterstand binnen proeftijd vermelden
 - b. Indien al eerder vonnis voor ontbinding/ontruiming is geweest:
 - ⇒ zonder bijzondere omstandigheden: MT-besluit te ontruimen