



Incassobeleid FCB

Beleidsprocedure voorkomen huisuitzetting sociale verhuur

Inleiding

Conform de afspraken die zijn gemaakt in het:

- Protocol Voorkomen Huisuitzetting Huurders FCB (2014).

Gedachtegang

Het doel van deze beleidsprocedure is om het aantal huisuitzettingen op Bonaire zoveel als mogelijk te voorkomen dan wel te verminderen. Hierdoor is het van belang om wanbetalers vroegtijdig te herkennen en mogelijke interventie in te schakelen. De interventie dient niet alleen gericht te zijn op het betalen van de ontstane huurachterstand, maar dient ook gericht te zijn op structurele oplossing.

Doelgroep definitie

Doelgroep van deze beleidsprocedure zijn kwetsbare sociale huurders die door de ontstane huurachterstand dreigen uit huis te worden gezet. De kwetsbare sociale huurders zijn in ieder geval:

- alle sociale huurders met een huishoudinkomen van \leq \$ 2.000 per maand; Multi probleem gezinnen.

Tijdbestek procedure

De looptijd van deze beleidsprocedure is dezelfde looptijd van het Protocol Voorkomen Huisuitzetting Huurders FCB.

Randvoorwaarden

- Huurders met een huishoudinkomen $>$ \$ 2.000 zullen het incassoproces doorlopen zonder interventie van het Woonteam.
- FCB mag te allen tijde contact opnemen met de klant, interventie sluit het contact met medewerkers van FCB niet uit. In samenspraak met elkaar.

Evaluatie

De beleidsprocedure wordt telkens geëvalueerd per jaar conform dezelfde looptijd van het Protocol Voorkomen Huisuitzetting Huurders FCB. Indien in het lopende jaar wijzigingen plaats moeten vinden, zal op deze wijzigingen door de Stuurgroep worden beslist.

Procedure

Procesfase 1: Betaling

De huurder heeft een huurovereenkomst met FCB en dient vooraf de huur voor de 5^e van de maand te voldoen. Er wordt geen maandelijkse factuur gestuurd. Brief eind oktober met de huurprijs en de eventuele tijdelijke vermindering van de huurprijs o.b.v. het huishoudinkomen per ingaande januari van het eerstvolgende jaar.

- 1.1 Er ontstaat een huurachterstand. FCB probeert alsnog de huur te innen, dat kan telefonisch, via sms, whatsapp of huisbezoek.
- 1.2 Als de huurder op de 15^e van de maand de huur niet heeft betaald dan stuurt FCB een herinnering.

Procesfase 2: Achterstand

- 2.1 Als de huurder na een herinnering op de 25^e van de maand alsnog de huur niet heeft betaald dan stuurt FCB een 1^{ste} aanmaning en neemt de incassomedewerker van FCB, telefonisch contact op met de huurder.
 - a. Als naar aanleiding van het telefonisch contact blijkt dat een interventie van het Woonteam wenselijk is, wordt dit de huurder voorgelegd. Indien de huurder hiermee akkoord gaat wordt de huurder bij het Woonteam aangemeld.
 - I. Voor huurders die hebben aangegeven interventie van het Woonteam te wensen, wordt aangemeld en de procesfase 2.2. wordt vanaf dit moment gevolgd.
 - b. FCB stuurt een signaleringslijst naar het Woonteam van de huurders die een 1^{ste} aanmaning hebben gekregen. (Zie bijlage I voor signaleringslijst).
 - c. De coördinator van het Woonteam stuurt binnen drie (3) werkdagen een reactie op de signaleringslijst aan FCB waarin wordt aangegeven voor welke huurder het interventieproces op dat moment gaat starten. FCB mag blijven interveniëren.

De signaleringslijsten worden als volgt opgestuurd door

verhuurder: - Naam en achternaam van de huurder; - Woonadres van de huurder.

De bedoeling van de signalering is dat er in een eerdere stadium interventie wordt gepleegd om verdere huurachterstand te voorkomen voor bepaalde doelgroep. Deze doelgroep zijn huurders die aangemerkt zijn als Multi probleemgezin.

Taken van het Woonteam

De coördinator van het Woonteam gaat de signaleringslijst na.

- Indien de huurder bekend is bij afd. MOA of bij een andere maatschappelijke instantie en is aangemerkt als een Multi probleemgezin, dan begint direct het interventieproces. En dus ook de termijn om terugkoppeling te doen aan de sociale verhuurder over de betaling van de huurachterstand of het treffen van een betalingsregeling volgens de procesfase 2.2.
- Indien de huurder niet bekend is bij afd. MOA of bij een andere maatschappelijke instantie en is niet aangemerkt als een Multi probleemgezin, dan begint het interventieproces in het volgende procesfase.

2.2 Als de huurder na de eerste aanmaning op de 15^e van de volgende maand alsnog de huur niet heeft betaald dan stuurt FCB een 2^{de} aanmaning en meldt FCB de huurder aan bij het Woonteam (verplichte aanmelding). FCB mag blijven interveniëren.

- a. Het Woonteam maakt een afspraak voor huisbezoek. (Beide gevallen gaat incassomedewerker FCB mee)
 - I. Voor Multi probleemgezinnen wordt het huisbezoek gedaan door het Woonteam en een maatschappelijke instantie (zoals afdeling MOA van de directie Samenleving en Zorg).
 - II. Voor nieuwe gevallen wordt het huisbezoek gedaan door het Woonteam en de FCB. Op het huisbezoek wordt gevraagd naar de reden van de huurbetalingsachterstand.
- b. De aanmeldingen worden gestuurd naar de coördinator van het Woonteam (zie bijlage II voor lijst van Aanmeldingen).

2.3 De interventie houdt in dat het Woonteam binnen 4 weken een analyse en rapportage van de situatie/bevindingen van de huurder heeft gemaakt en een terugkoppeling doet aan FCB (zie bijlage III voor Terugkoppeling Risicoanalyse). Rapportage dient ondertekend te zijn door de incassomedewerker van FCB, Woonteam en huurder waarbij een hulpverleningsplan/begeleiding/betalingsregeling wordt vastgesteld en vastgelegd.

2.4 Bij de terugkoppeling aan FCB, zal de coördinator van het Woonteam voor het komen met een voorstel voor een betalingsregeling rekening moeten houden met de voorwaarden van FCB: voor huurachterstanden vóór 1 november 2013 kan een afbetalingsregeling van maximaal 3 jaar en voor huurachterstanden na 1 november 2013 een afbetalingsregeling van maximaal 1 jaar afgesproken worden. De afbetalingstermijn is afhankelijk van de hoogte van de huurschuld en situatie van de huurder. FCB beslist over het treffen van een betalingsregeling.



Procesfase 3: Ontbinding

- 3.1. Als het niet lukt om de huurachterstand in te lopen of een betalingsregeling te treffen, volgt een sommatie/ingebrekestelling en draagt FCB het dossier ter incasso over aan een deurwaarder of een incassobureau.
- 3.2 Als het dossier van een huurder wordt overdragen aan een deurwaarder of incassobureau wordt dit door FCB gemeld bij de coördinator van het Woonteam en Directie Samenleving & Zorg. Directie Samenleving en Zorg is verantwoordelijk voor een eventuele melding aan het BC van het Openbaar Lichaam Bonaire.
- 3.1 Als de totale huurschuld niet betaald wordt vordert de deurwaarder namens FCB ontbinding van de huurovereenkomst bij de rechter. De huurder ontvangt een dagvaarding om ter zitting te verschijnen.
- 3.2 Na het vonnis zal de deurwaarder de huurder een mededeling doen van het vonnis (betekenen van het vonnis). Een afschrift van dit exploit gaat ter kennisgeving naar het Woonteam. Een dergelijk exploit betekent dat de huurder op de genoemde datum en tijdstip de woning dient te verlaten. Van uitvoering van het vonnis kan worden afgezien als de **totale** huurschuld en de proces- en incassokosten worden voldaan.
- a. FCB doet een melding van de uitspraak aan het Woonteam.
- 3.3 Twee weken na het betekenen van het vonnis dient de huurder de woning te ontruimen en te verlaten, in deze periode heeft het Woonteam nog de gelegenheid om samen met de huurder een oplossing te vinden.

Procesfase 4: Ontruiming/Huisuitzetting

Als bemoeienissen in voorgaande fasen niet tot een betalingsregeling, aflossing van huurschulden of vrijwillige ontruiming van de woning leiden, volgt uitvoering van het vonnis: huisuitzetting.