

Werkprocessen TobY

Het proces start met een melding aan het team van onrechtmatige bewoning. Dit kan zowel een externe (bijv. collega corporatie) als een interne (bijv. vakkracht) melding zijn.

Achtereenvolgens worden dan de volgende processen doorlopen:

Administratief onderzoek

Huisbezoek

Confrontatiegesprek

Sommatie

Juridische procedure

Afsluiting

Administratief onderzoek

Stap 1

Binnengekomen melding van onrechtmatige bewoning bijvoorbeeld in de vorm van

- Melding omwonenden
- Constatering medewerkers Ymere
- Collega corporatie
- Politie
- Sociale instanties
- Data vergelijking
- Etc.

Start dossiervorming in SG Tobias

Stap 2

Beoordelen of de klacht door de rayons (RA) of door TobY behandeld gaat worden. Indien RA de klacht behandelen woonconsument (WoCo) inschakelen. (Binnen de RA bestaat een analoge procedure)

Stap 3

Casemanager benoemen. Onderzoek in de eigen administratie. In SG Tobias (huurdergegevens) of in Eworx (correspondentie) zijn alle relevante aantekeningen, brieven en afspraken te vinden.

Stap 4

Aan de hand van het eigen onderzoek de procedure stoppen (terechte bewoning) of voortzetten.

Stap 5

Bij derden onderzoek plegen. Het gaat hierbij om benaderbare gegevens van bijvoorbeeld het kadaster, autotrace of woningnet.

Stap 6

Beoordelen of er voldoende bewijzen zijn voor onrechtmatige bewoning. Afhankelijk van de bewijskracht de huurder aanschrijven (sommatie) of verder onderzoek plegen (huisbezoek).

Huisbezoek

Stap 1

De situatie ter plaatse controleren. Zo vaak herhalen tot er iemand aangetroffen wordt (en opgedaan wordt). Na verloop van tijd bij herhaaldelijke afwezigheid schriftelijk uitnodigen op kantoor.

Stap 2

Indien er opgedaan wordt de identiteit vaststellen van degene die opendoet. Als dit de huurder is stopt de procedure. Zo niet verder onderzoek.

Stap 3

Verder onderzoek naar de identiteit en de titel van degene die opendoet.

Stap 4

Verder onderzoek in de woning, fysiek onderzoek.

Stap 5

Aan de hand van de vaststelling terechte of onterechte huurder, de procedure voortzetten.

Confrontatiegesprek

Stap 1

Direct, zo snel mogelijk na het huisbezoek de huurder schriftelijk op kantoor uitnodigen. Geef hierbij duidelijk de tijd van het gesprek (1 tot 1,5 uur) aan. Bij dit gesprek zijn twee medewerkers van Ymere aanwezig.

Stap 2

Als de huurder niet verschijnt deze nogmaals uitnodigen. Als na diverse herhalingen de huurder alsnog niet verschijnt, de procedure voortzetten met een sommatie of met een juridische procedure.

Stap 3

Gesprek huurder, doel waarheidsvinding. Let op dat de huurder aanwezig moet zijn en niet de bewoner.

Stap 4

Indien blijkt dat er sprake is van terechte bewoning procedure afsluiten

Stap 5

Indien duidelijk onterechte bewoning blijkt sommatie procedure starten.

Stap 6

Bij blijvende onduidelijkheid nader onderzoek plegen. Bijvoorbeeld aanvullend administratief onderzoek of (opnieuw) huisbezoek, dit aansluitend op het bezoek op kantoor.

Stap 7

Bij duidelijkheid alsnog de sommatie procedure ingaan. Blijft er onduidelijkheid bestaan dan de bewoner eventueel een tweede kans bieden of de gehele procedure in de "Wachmap" plaatsen en voor een bepaalde periode opschorten.

Sommatie

Stap 1

Huurder schriftelijk (aangetekend) de huur opzeggen. Dit kan al tijdens het confrontatiegesprek, maar dient altijd bevestigd te worden.

Stap 2

Indien de huurder de opzegging accepteert overdragen aan Woonservice (WS).

Stap 3

Beoordelen van de bewijskracht.

Stap 4

Juridische procedure starten indien er sprake is van sterk bewijs.

Stap 5

Afhankelijk van de situatie of de bewoner eventueel een tweede kans bieden of de gehele procedure in de "Wachtmap" plaatsen en voor een bepaalde periode opschorten.

Juridische procedure

Stap 1

Zaak aanmelden bij de geschikte advocaat, deurwaarder. Alle bewijzen verzamelen voor de latere procesgang.

Stap 2

Schriftelijke bevestiging versturen naar advocaat.

Stap 3

De procedure wordt namens ons gevoerd door een advocaat (of deurwaarder?), tijdens de procesgang is de casemanager het eerste aanspreekpunt en is ook degene die het woord voert tijdens de zitting namens Ymere.

Stap 4

Zodra de uitspraak ontvangen is, de consequenties bekijken en verwerken in het systeem. Indien de uitspraak als gevolg heeft dat de huurder de woning dient te verlaten de procedure aan WS overdragen.

Afsluiting

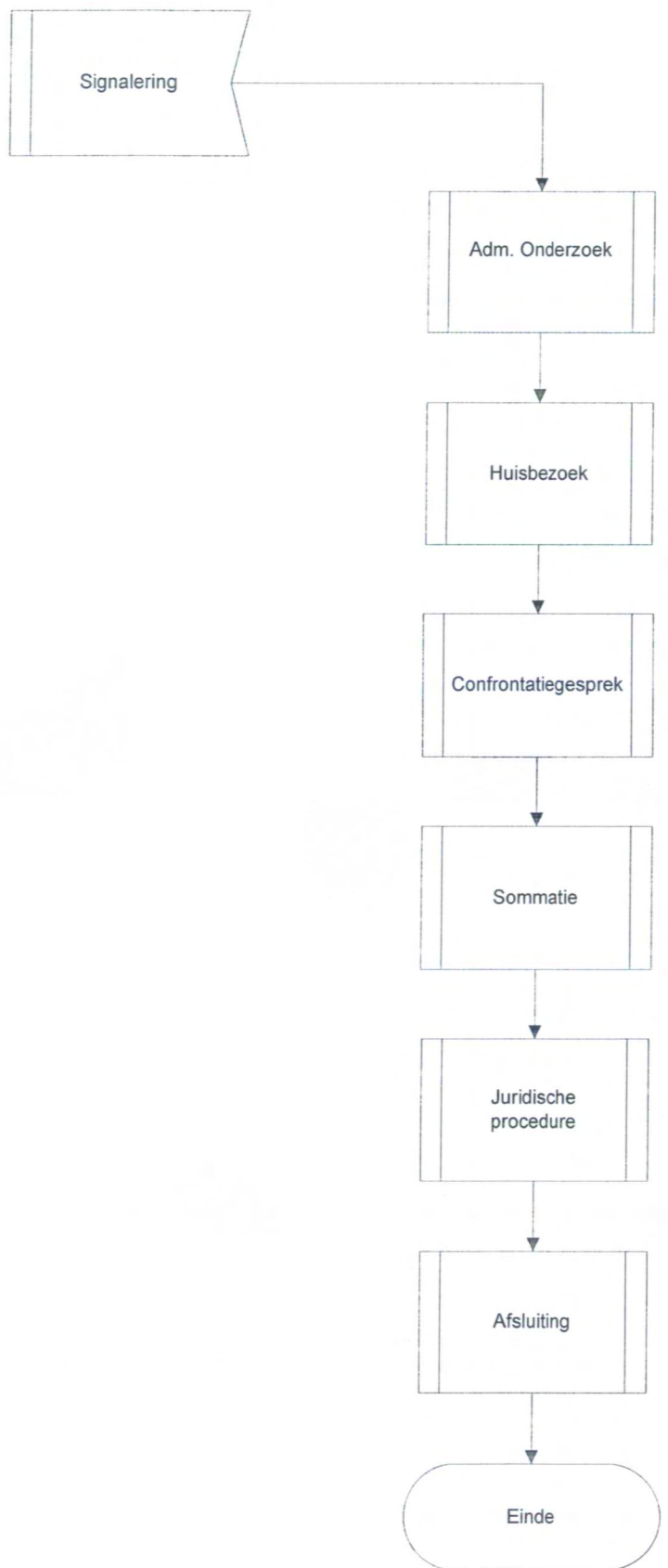
Stap 1

Aan het einde van de procedure controleren of in SG Tobias de juiste aantekeningen zijn gemaakt. Indien noodzakelijk de "Memovelden" aanpassen. Ook het einde van de procedure en de reden vermelden.

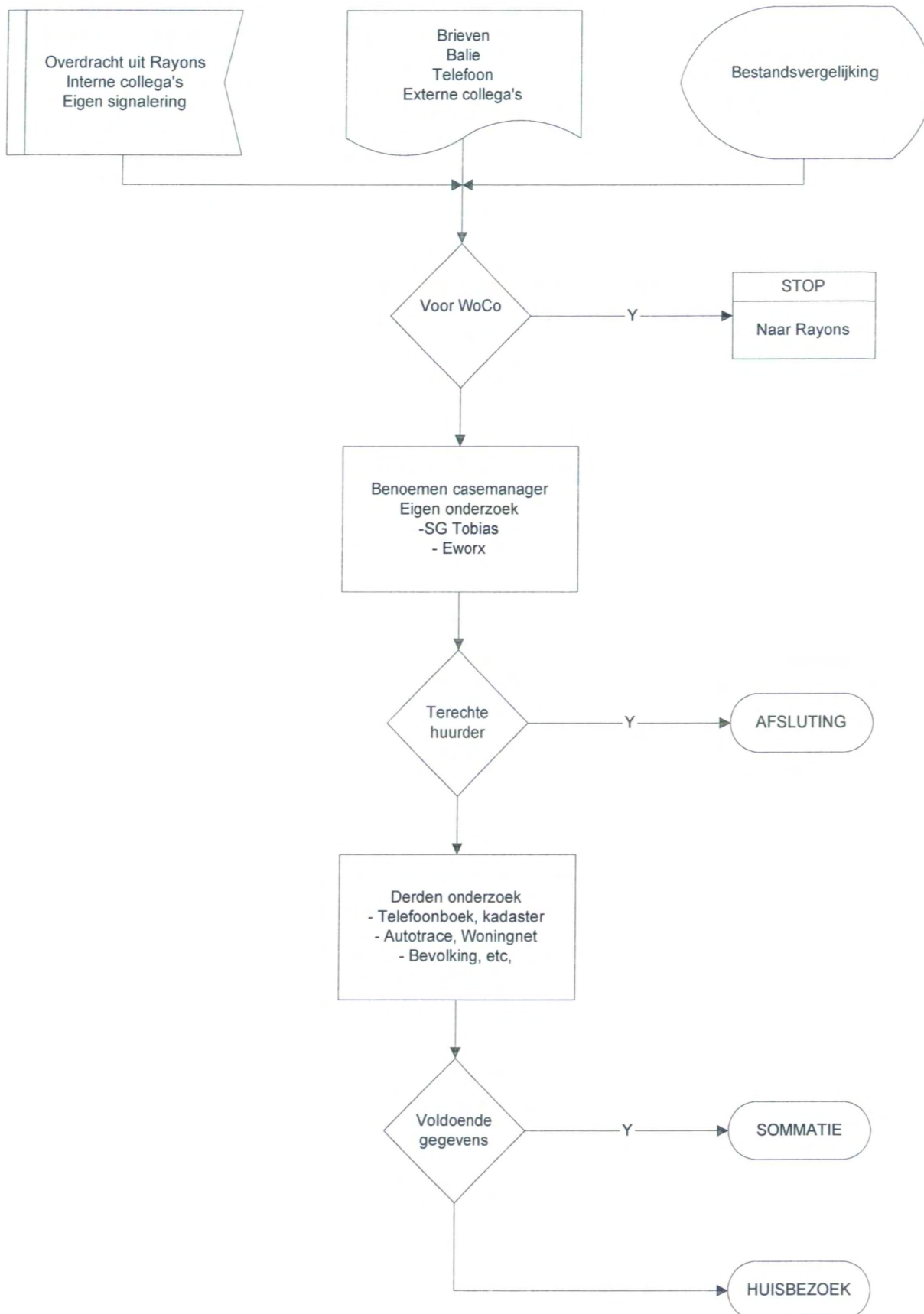
Stap 2

Indien sprake is van een uitzettingsprocedure als gevolg van een uitspraak van de rechter, de zaak blijven volgen op juiste afhandeling.

TobY



ADMINISTRATIEF
ONDERZOEK



HUISBEZOEK

Controle in de woning zelf.
Herhalen totdat er opengedaan
wordt. (Na bepaalde tijd op
kantoor uitnodigen)



Y

AFSLUITING



Onderzoek naar identiteit



In de woning onderzoek plegen



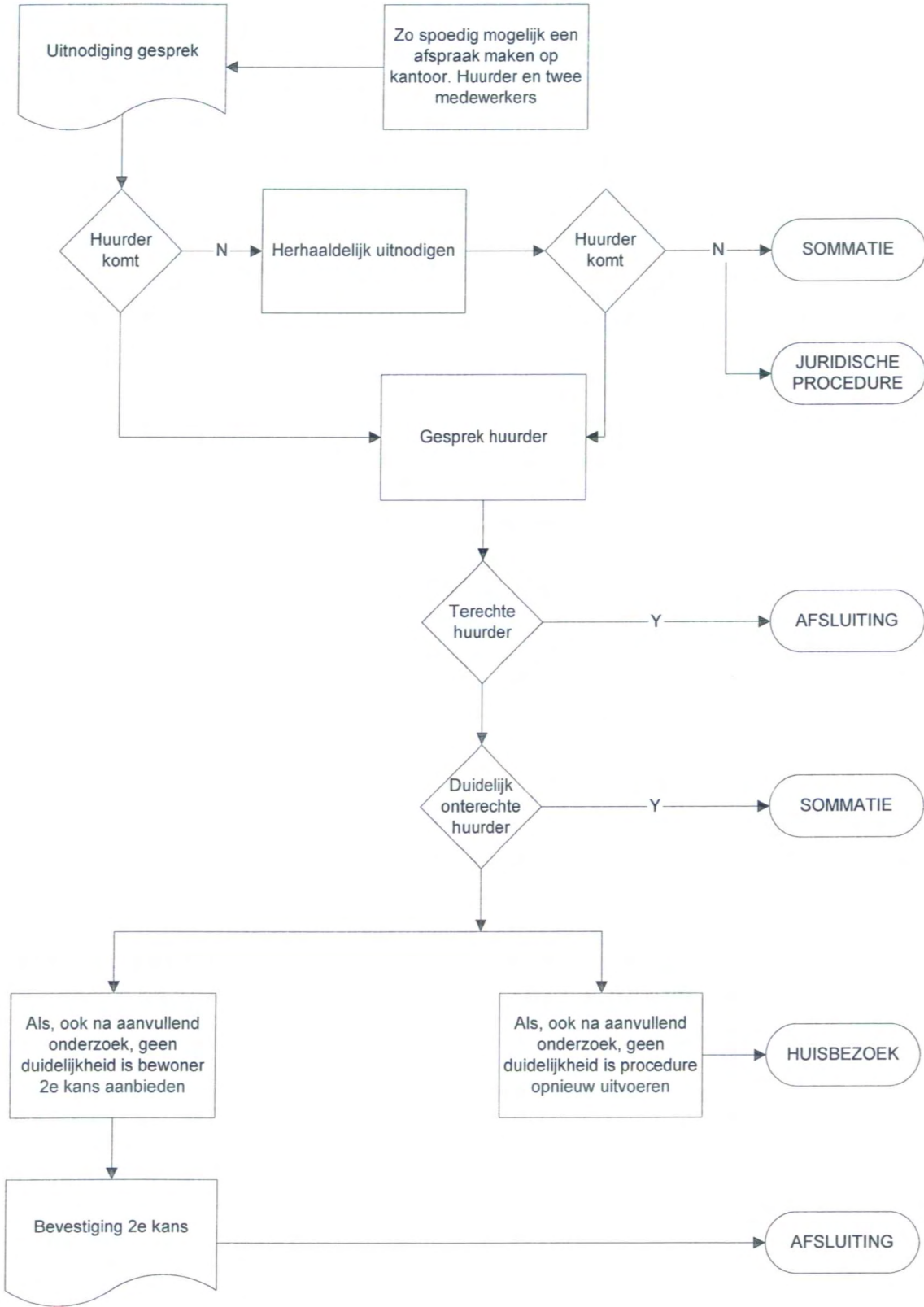
Y

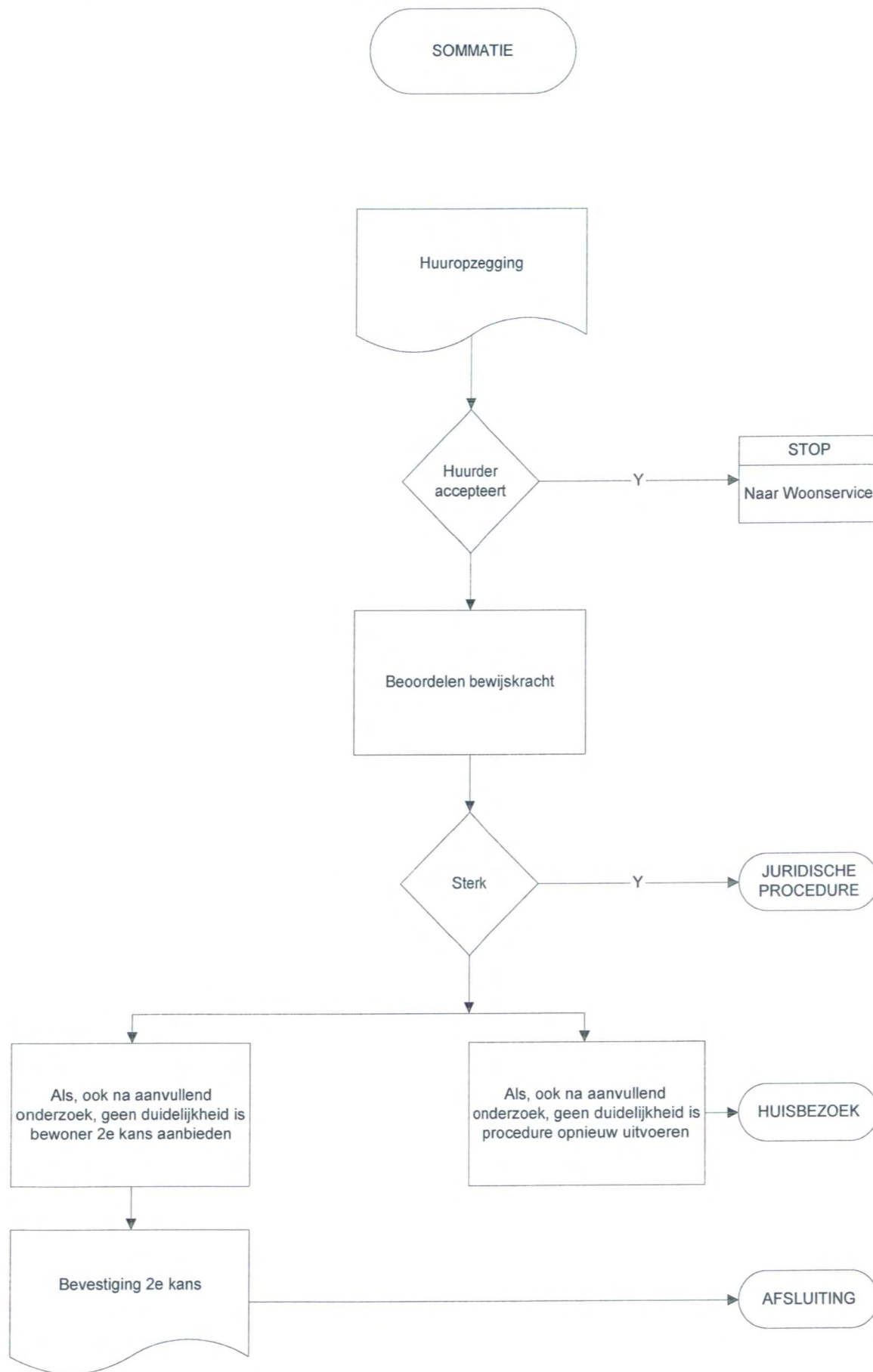
AFSLUITING



CONFRONTATIE
GESPREK

CONFRONTATIE
GESPREK





JURIDISCHE
PROCEDURE

Alle bewijzen verzamelen en
zaak aanmelden bij
deurwaarder, advocaat

Bevestiging
juridische procedure

Juridische procedure EXTERN
Casemanager aanwezig

Uitspraak

Uitspraak verwerken

Uitzetting

STOP
Naar Woonservice

AFSLUITING

AFSLUITING

Controleren of in het gehele
proces de aantekeningen zijn
gemaakt in SG Tobias

Afhandeling
uitzettingsprocedure volgen

EINDE