

De Woningcorporatie en Wanbetaling

Een Deconstructie van  
de Huurovereenkomst



DE WONINGCORPORATIE EN WANBETALING

Een Deconstructie van de Huurovereenkomst

THE SOCIAL HOUSING CORPORATION AND BAD PAYMENT

A Deconstruction of the Social Rental Agreement

Proefschrift

ter verkrijging van de graad van doctor  
aan de Erasmus Universiteit Rotterdam  
op gezag van de rector magnificus

Prof.dr. H.G. Schmidt

en volgens besluit van het College voor Promoties.

De openbare verdediging zal plaatsvinden op  
Donderdag 10 oktober 2013, om 13.30 uur

door

Willem Rijnhard Leplaa  
geboren te Eindhoven



Promotiecommissie:

Promotor: Prof.dr. S.J. Magala

Overige leden: Prof.dr. A.J.J.A. Maas

Prof.dr.ing. T.W. Hardjono

Prof.dr. J. Wil Foppen

Prof.dr. P. Zajac

*Door Elisabeth*

Eerste druk september 2013

Copyright W.R. Leplaa

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de rechthoudende.

Omslag en lay out: Wim Leplaa

Uitgever: BOXPress 's-Hertogenbosch

Druk: Proefschriftmaken.nl

## *Inhoud*

---

Voorwoord.....	11
Hoofdstuk 1 Aanleiding .....	17
1.1 Inleiding.....	17
1.2 De corporatie.....	18
1.3 De huurder .....	19
1.4 Wanprestatie in de sociale huurovereenkomst .....	20
1.5 Waarnemingen.....	22
1.6 Analyse van de waarnemingen .....	43
1.7 Conclusie.....	47
1.8 Probleemstelling .....	49
1.9 Doelstelling en methodologie .....	50
1.10 Het maatschappelijk belang van dit onderzoek.....	56
1.11 Het wetenschappelijk belang van het onderzoek .....	59
1.12 Resumé.....	63
Hoofdstuk 2 Concepten en literatuuronderzoek .....	65
2.1 Inleiding.....	65
2.2 Het concept ‘Communicatie’ .....	65
2.3 (Interculturele) Communicatie en communicatieproblemen.....	67
2.4 Overtuigingen ( <i>Beliefs</i> ) .....	68
2.5 De black box van het incassoproces geopend.....	71
2.5.1 De ethiek van het incassoproces.....	78
2.6 Het incassoproces: een mislukte poging tot interventie .....	80

2.7 Credit Management: geen interveniërend systeem.....	86
2.8 Conclusie.....	90
Hoofdstuk 3 De Deconstructie van de Huurovereenkomst .....	93
3.1 Inleiding .....	93
3.2 De corporatie als gesloten, autopoietisch systeem .....	93
3.2.1 De ethiek van de corporatie .....	95
3.3 Een sarcastisch systeem van communiceren .....	96
3.4 Het relationele, normatieve contract.....	98
3.4.1 Het relationele aspect .....	100
3.4.2 Het normatieve aspect .....	103
3.5 Ethiek in het normatieve contract .....	105
3.6 Het psychologisch contract .....	107
3.7 Ethiek in het psychologisch contract .....	112
3.8 De incommensurabiliteit van het normatieve en het psychologische contract.....	114
3.9 Het impliciet contract.....	118
3.9.1 Vormen van het impliciet contract.....	119
3.10 De incommensurabiliteit van het normatieve en het impliciet contract.....	123
3.11 De gevolgen van de toepassing van het impliciet contract op de risico-perceptie van huurders .....	124
3.12 Ethiek in het impliciet contract.....	125
3.13 Het concept 'Wanprestatie' .....	126
3.14 De ongelijktijdigheid van wanprestatie; een apologetische verklaring .....	132
3.15 De dialectiek van de wanprestatie .....	133
3.16 Context van de huurovereenkomst.....	136
3.17 De context van vertrouwen is communicatie .....	148



3.18 Sociologische aspecten en de sociale huurovereenkomst.....	155
3.19 Conclusies.....	158
Hoofdstuk 4 Theorievorming.....	161
4.1 Inleiding.....	161
4.2 Conceptueel model.....	162
4.3 De reconstructie van de sociale huurovereenkomst.....	166
4.4 Belangrijke verbanden.....	167
4.5 Het normatieve contract.....	168
4.6 Het psychologisch contract.....	170
4.7 Het impliciet contract.....	172
4.8 Gedrag.....	172
4.9 Een model voor een efficiënt, sociaal contract.....	173
4.10 De ethiek van het model.....	175
4.11 <i>Credit management</i> voor de corporatie.....	177
4.12 Interventie.....	180
4.13 Conclusie.....	182
Hoofdstuk 5 Verantwoording en conclusies.....	185
5.1 Inleiding.....	185
5.2 Ethische reflectie.....	187
5.3 Retroperspectief.....	187
5.4 Het empirisch fundament.....	188
5.5 Het fundament van de relevante literatuur.....	188
5.6 Conclusie.....	189
Samenvatting.....	191
Summary.....	197
Bibliografie.....	203
Index.....	217

Bijlagen..... 223

## *Voorwoord*

---

Het onderzoek naar de achterliggende oorzaken voor wanprestatie binnen het huurcontract tussen huurder en woningcorporatie had – voor mij – iets verwarrend. Dit werd niet zozeer veroorzaakt door de concepten die binnen dit systeem een rol spelen maar eerst en vooral door mijn rol hierin. Sinds 1975 en tot en met 2010 was ik degene die wanprestatie in het huurcontract (feitelijk in elk mogelijk contract) wilde beëindigen door het dwingen tot volgens het contract presteren van de contractant die, volgens de prestatie-eisende partij, naliet om te presteren. Ik kan mij voorstellen dat deze zin, hoewel hij exact weergeeft wat ik deed, enige uitleg nodig heeft.

Vanaf 1975 en tot en met 2000 executeerde ik als gerechtsdeurwaarder vonnissen van rechters, dwangbevelen van instanties en executabele akten van notarissen en uitspraken van scheidsgerechten tegen de hierin aangewezen natuurlijke personen of rechtspersonen. In alle gevallen betrof dit een dwang tot presteren volgens de uitspraak, waarbij ook nalaten volgens die uitspraak als presteren wordt gezien.

Vanaf 2000 en tot en met 2010 was ik binnen een woningcorporatie verantwoordelijk voor het inrichten van een effectief incassoproces en mede verantwoordelijk voor de kwaliteit van de tenuitvoerlegging hiervan. Gedurende al deze jaren dwong ik op aanwijzing van een contractuele partij de andere partij tot doen wat van hem (of haar) geëist werd. Ondanks het feit, dat ik deze ‘andere partij’ altijd zo goed mogelijk heb geïnformeerd over zijn of haar rechten en heb geadviseerd over tegenmaatregelen, was mijn blik op wanprestatie tamelijk eenzijdig.

Ergens in 2008 begon deze eenzijdigheid te knagen. Ik had kennisgemaakt met het systeem “Credit Management”, zag hiervan de kwaliteiten en de beperkingen in en schreef er een boek over. Het voor mij belangrijkste bezwaar tegen credit management (zoals in de praktijk uitgevoerd) was, dat een deel van het proces was en is gericht op het voorkomen van wanprestatie en een ander deel van dit proces is gericht op het aanpakken

van wanprestatie. De processen van het systeem credit management zijn hiermee onderling inconsistent.

In Leplaa (2008) wordt incasso beschreven als een zelfstandig proces, dat een mislukt systeem van credit management opvolgt. Dit opvolgend proces wordt in de dagelijkse praktijk van anderen ten onrechte benoemd als 'credit management' maar houdt niet anders in dan 'debiteurenbeheer' en 'incasso'.<sup>1</sup>

In een consistent proces van credit management wordt door partijen met elkaar geijverd voor het nakomen van alle bepalingen van de overeenkomst. Zodra het proces van incasso wordt uitgevoerd is er geen sprake van nakomen van de overeenkomst maar van schending van één of meer bepalingen van het normatieve contract of van een definitieve contractbreuk.

Hierbij hoort de stelling dat credit management binnen de eigen organisatie dient te worden uitgevoerd en dat incasso kán worden uitbesteed aan een specialist.

In 2009 kreeg ik lucht van het bestaan van een PiD-groep<sup>2</sup> binnen de muren van de Erasmus Universiteit. De kennismaking met Frits van Engeldorp Gastelaars deed bij mij het licht aan: wetenschap moet in de echte wereld toepasbaar zijn en derhalve pragmatisch. Boosheid over de misleiding van hun cliënten door credit management-specialisten is niet voldoende maar moet worden gekanaliseerd en omgezet in toepasbare oplossingen.

“Waar ben je boos over? vroeg Teun Hardjono. Ik was boos over: “Het enige wat die zogenaamde specialisten doen, is achter de feiten aanlopen en daarvoor veel geld vragen. Ze incasseren alleen maar, het voorkomen van wanprestatie is niet aan de orde.”

Het is een geweldige vraag, dat 'waar ben je boos over?'. Het antwoord stuurt je onderzoek, ondanks het tijdelijk missen van de juiste weg en

---

<sup>1</sup> Zie onder Credit Management.

<sup>2</sup> PiD: Promoveren in Deeltijd. Dit is de *buitenkans* voor degenen die wetenschap zoeken.

ondanks de twijfel die zo af en toe toeslaat over methodologie, over filosofische fundamenteën en over de eeuwig terugkerende aanwijzingen van je promotor en begeleider.

“Hoe lang denk je erover te doen?” was ook zo een vraag van Teun.

“Twee jaar”, antwoordde ik.

“Dat kan niet”, zei Teun, “dat heb ik al gedaan.”

Ik gaf de haast van twee jaar op tijdens het lezen van *“The art of motorcycle maintenance”* (Pirsig, 1999). Als je haast hebt geef je niets meer om wat je doet. Je wilt iets anders gaan doen. Doe het langzaam en zorgvuldig, niet als een toeschouwer.

Wij PiD-ers konden er ook wat van. We braken elkaars werk af en gaven goedbedoelde aanwijzingen en raad, die niet altijd de beste was die je krijgen kon. We hadden diepgravende disputen over abstracte concepten zoals ‘kwaliteit’ er een is. We goochelden met wetenschappelijke termen waarvan ons niet per se volkomen duidelijk was wat ermee bedoeld werd. Auteurs zoals Pirsig (1999, p. 235 e.v.) brachten licht in de concepten van inductie en deductie. Om het probleem van de claxon die het niet doet op te lossen, keken we verder dan de sleutel die niet in het contactslot zat. Causaliteit werd belangrijk. Frits, Clemens en de andere docenten/begeleiders stimuleerden ons om te lezen.

“Lees dit boek maar blijf niet lezen; dat moet korter, beperk je stuk over ethiek tot één A4!”

Slawek Magala heeft gelijk, hij kent het PhD-proces al jaren. Ook de anderen, zelfs je mede-promovendi die je presentatie volledig afbreken, hebben gelijk.

Marja Flory is onmisbaar. Zij heeft aandacht voor je verhaal en wijst je de rechte weg. “Je kunt het perfect vertellen”, zei ze tegen mij, “probeer het nou ook eens zo helder op te schrijven!”

Paul Aertsen geeft geen les maar deelt zijn kennis met de cursisten. En *last but not least* was er Wilco. Wilco ‘Promoverenindeeltijd’ Braam heeft ons PiD-ers bij de les gehouden en verwend met voortreffelijke lunches.

Buiten PiD waren de mensen die deelname aan dit instituut hebben mogelijk gemaakt van het grootste belang. Zij zijn: Jan van Doorn, Rinus van Etten en Dico de Graaf.

Speciaal wil ik hier Bert Schenk vermelden als aanleiding-gevende tot de queeste, die op de komende bladzijden wordt beschreven. Bert gedroeg zich in onze gezamenlijke jaren bij de corporatie niet als leidinggevende. Bert zorgde voor een voortdurende cognitieve dissonantie. Zo vroeg hij waarom er een verbindingslijntje stond tussen de getallen in een grafiek, of er wellicht sprake was van een causaal verband? Dat was niet het geval. Hiermee begon het! "Het" bleef aan de gang door de voortdurende zorg, de steun en het geduld van mijn vrouw. Aan haar draag ik dit proefschrift op.

En dan was er speciaal Frits (van Engeldorp Gastelaars). Frits is een voorbeeld van wetendheid. "Ik was socioloog," zei hij eens, "nu ben ik bedrijfskundige."

Als je naar Frits luistert krijg je de indruk dat je alles kunt als je eenmaal bent gepromoveerd. Frits weet niet alles maar wel erg veel van heel veel.

Ik ben iedereen – waaronder ook degenen die ik hier niet heb genoemd, dankbaar voor de opbouwende en zeker ook voor de afbrekende kritiek, feitelijk voor de laatste het meest. Ik had en heb lang niet altijd een bevestiging nodig, vaker wel een correctie.

Mijn verwarring is over gegaan. Ik heb geleerd dat je veel kunt weten en dat je daarna nog steeds meer wilt weten. Ik heb geleerd dat je de wijsheid niet in pacht hebt en ook niet hoeft te hebben.

Wetenschap is voortbouwen op wat er al is! Dat is precies wat ik wil doen. Je raakt er aan verslaafd; ik ben er aan verslaafd.

Dit alles begon met wanprestatie in elke willekeurige overeenkomst en speciaal in de sociale huurovereenkomst. De wanprestaties die ik bijna altijd wist te beëindigen blijken de aanzet te zijn geweest tot dit fundamenteel inzicht:

Elke reciproque overeenkomst schept de mogelijkheid om wanprestatie te plegen. Juist de contracten waarin *niet* wordt nagekomen volgens de letter van de overeenkomst, zijn voor de onderzoeker interessant. Voor de contractpartijen echter, is het interessant om de overeenkomst na te komen. Daarom streef ik in dit proefschrift naar een model voor een overeenkomst<sup>3</sup> waarin preventief beleid de wanprestatie – van welke partij dan ook – voorkomt, althans zoveel als mogelijk is deze voorkomt.

---

<sup>3</sup> Ik bedoel hier iedere overeenkomst, niet alleen de sociale huurovereenkomst.





## Hoofdstuk 1 Aanleiding

---

### 1.1 Inleiding

Deze dissertatie handelt over huurovereenkomsten in het maatschappelijk domein, dit wil zeggen huurovereenkomsten tussen de woningcorporatie en haar huurders. In het onderzoek naar deze huurovereenkomsten gaat het eveneens over aspecten van het incassoproces, die niet alleen in voornoemde huurovereenkomsten een rol spelen maar ook in alle andere huurovereenkomsten en eveneens in alle reciproque overeenkomsten, waarvan niet alle of niet één bepaling door een partij of door partijen worden nagekomen.

De wereld van de woningcorporaties heeft in dit incassoproces eigen regels en manieren maar toch levert de *single case* studie een theoretische generalisatie op, die wel nog vraagt om nader kwantitatief onderzoek ter toetsing van de gevonden concepten.

De empirische resultaten van de *case* studie mogen niet zonder meer naar de hele corporatiewereld worden gegeneraliseerd. Intussen zijn er wel kwantitatieve gegevens verzameld, die het aannemelijk maken dat zo een generalisatie niet uit te sluiten is.

Ondanks een strikt incassoproces zijn er steeds weer huurachterstanden waartegen uitsluitend het repressief incassoproces van deurwaarders en incassobureaus wordt ingezet. De inzet van tal van instellingen die hun best doen om ontruiming van woningen tegen te houden, voorkomt niet dat er steeds weer ontruiming van dezelfde huurders of van 'nieuwe' huurders plaats hebben.

Uit de jaarverslagen van corporaties blijkt dat de huurachterstanden gering zijn. Deze achterstanden echter, worden nog verhoogd met al dan niet vermelde bedragen van afboekingen van niet meer te verhalen geld.

De corporaties verhuren woningen aan huurders met een laag inkomen, die niet zelden recht hebben op een huurtoeslag. Dit geeft aan dat deze huurders een inkomen hebben waarmee zij niet zelf al hun kosten, waaronder de huur, kunnen dragen. De crisis, die nog steeds voortduurt, draagt hieraan zeker bij.

Veel huurders maken zich schuldig aan wanbetaling, meer huurders betalen de huur zoals in de overeenkomst werd overeengekomen.

De vraag rijst, of de wanbetaling primair aan de huurder verweten mag worden. De vraag rijst ook, wat de werkelijke oorzaak is of wat de oorzaken zijn voor deze wanbetaling.

In dit hoofdstuk wordt daarom een empirisch onderzoek bij een Rotterdamse woningcorporatie gepresenteerd, dat zicht biedt op de mate waarin wanprestatie en, meer specifiek, wanbetaling plaats heeft in de sociale huurovereenkomst. Deze wanbetaling werd (en wordt bij corporaties) bestreden met een intensief incassoproces. Door de Rotterdamse corporatie werd dit incassoproces jaren lang zeer strikt uitgevoerd. Het gewenste resultaat was in de eerste plaats, dat de nalatige huurders alsnog de door hen verschuldigde huur zouden betalen en, op de tweede plaats was het de bedoeling, dat deze huurders hun betaaldedrag zouden veranderen in het door de corporatie gewenste gedrag.

In de loop van dit hoofdstuk komen de resultaten en het falen van het incassoproces in beeld. Incasso had als resultaat dat openstaande vorderingen werden betaald. Het gedrag van de wanbetalende huurders echter, werd niet verbeterd. Gebleken is, dat het incasso van openstaande, opeisbare vorderingen geen interveniërend<sup>4</sup> proces, zoals dit (bijvoorbeeld) is beschreven door Bartholomew (2001). Een en ander blijkt uit het feit, dat het incassoproces continu moet worden vervolgd.

Incasso heeft bovendien nog het nadeel dat het weliswaar betaling oplevert van de openstaande vorderingen maar de corporatie ook geld kost en – althans in de huurovereenkomst – de wanprestatie niet herstelt.

Alvorens de resultaten van het negen jaar durende onderzoek worden beschreven, wordt eerst – gecompriëerd – aandacht besteed aan de contractanten, zijnde de corporatie en de huurder en aan het huidige incassoproces.

## **1.2 De corporatie**

Woningbouwverenigingen zijn rond 1850 ontstaan. Welgestelden, kerken, vakbonden en ondernemingen (denk aan: Batadorp en Philipsdorp, beide in Eindhoven) vormden fondsen waaruit de bouw van woningen ten

---

<sup>4</sup> Een interventie is gericht op het veranderen van *beliefs*, van een attitude, van gewoontes, van normen en met dit alles van gedrag.

behoefte van minderbedeelden werd bekostigd. De verenigingen bouwden zonder steun van de overheid. In 1901 werd de Woningwet ingevoerd. Steun van de overheid werd mogelijk en meer (woningbouw-) verenigingen, ook gemeentelijke, werden opgericht. In 1913 kwam de Nationale Woningraad in beeld. Verenigingen werden toegelaten instellingen en lid van de NWR. Met behulp van gelden van het rijk bouwde men de 'woningwetwoningen'.

De 'brutering' van 1995 betekende het einde van de subsidiëring door het Rijk. Aan de exploitatietekorten van de verenigingen en stichtingen werd niet langer bijgedragen. Partijen rekenden met elkaar af wat ze elkaar schuldig waren en wat ze nog van elkaar tegoed hadden.

In het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH) werden de spelregels vastgelegd waaraan de corporaties zich hebben te houden. Later, in 2012, werd nog het 'controleprotocol' in het BBSH opgenomen. In dit protocol worden de eisen geformuleerd die aan de werkzaamheden van de corporaties worden gesteld.

In de loop van de jaren zijn de corporaties groter geworden door fusies, door het aankopen of bouwen van huizen en doordat een deel van de gemeenten hun huizenbezit, al dan niet uit een verzelfstandigde stichting, aan hen overdroegen.

Naast woonhuizen bezitten sommige corporaties ook maatschappelijk en/of commercieel vastgoed.

Een wijkcentrum – bijvoorbeeld – is maatschappelijk vastgoed. Winkels zijn commercieel vastgoed.

Cijfers<sup>5</sup> van het Centraal Fonds Volkshuisvesting geven aan dat ongeveer 2,4 miljoen huizen, dit is ruim 30% van de totale huizenmarkt, door corporaties worden verhuurd.

### **1.3 De huurder**

De overheid stelt vast – op basis van inkomen – wie de doelgroep van de corporaties vormen. Verdient iemand meer dan € 33.600 dan moet hij of zij op de particuliere markt naar een huurwoning zoeken. Ieder ander kan

---

<sup>5</sup> Bron: [www.cfv.nl](http://www.cfv.nl), geraadpleegd op 3 mei 2011 om 15.00 uur.

proberen om een corporatiewoning te bemachtigen. In de grote steden is dit geen sinecure. Woningzoekenden dienen zich te registreren in een 'woningverdeelsysteem'. In de meeste gevallen betekent dit dat men een lange wachttijd voor de boeg heeft. Wachten op een sociale huurwoning duurt niet zelden acht jaar.

#### **1.4 Wanprestatie in de sociale huurovereenkomst**

Het empirisch onderzoek had plaats bij een Rotterdamse woningcorporatie, een van de grootste van het land. Tot oktober 2000 had de corporatie te maken met grote betaalachterstanden van ongeveer de helft van de 30.000 huurders. Deze huurachterstanden bestonden voor het grootste deel uit niet betaalde huur gedurende twee tot en met 18 maanden en voor een kleiner deel gedurende een nog langere periode. De grote vorderingen, opgebouwd gedurende meerdere maanden, bleken vaak oninbaar en in de jaren tot en met 2000 werden jaarlijks bedragen afgeboekt, liggende tussen acht miljoen en tien miljoen gulden.

Betalingsregelingen met huurders werden tot en met het jaar 2000 slechts voor een deel nagekomen. Het stringente incassoproces, dat sinds 2001 werd gevoerd, zorgde ervoor dat de betalingsachterstanden afnamen. Achterstallige bedragen, waarvoor tussen corporatie en huurder een betalingsregeling werd getroffen, werden kleiner. Dit had tot gevolg dat de huurders per maand in staat waren om zowel de lopende huur als het bedrag van de regeling te voldoen. Het aantal regelingen nam voortdurend af.

In 2002 hadden nog ruim 500 huurders een betalingsregeling getroffen met de corporatie. Het totale bedrag van deze regelingen beliep bijna € 250.000. Eind 2005 waren er nog ongeveer 100 regelingen met een totaalbedrag van € 80.000.

In 2006 had een personele reorganisatie plaats en werd een nieuw beheersysteem (de database met hierin alle gegevens van contractpersonen, onroerende en financiële zaken) in gebruik genomen. Beide evenementen hadden invloed op de uitvoering van het incassoproces. De reorganisatie en de hiermee samengaande onzekerheid waren voor een aantal ervaren incassomedewerkers redenen om elders een werkkring te zoeken. De invoering van het nieuwe en ultramoderne beheersysteem verliep niet

optimaal. Drie maanden na een *'look-and-feel'* wist niemand hoe met het nieuwe systeem gewerkt moest worden. Medewerkers ondervonden problemen bij hun werk. Het incassoproces stokte en de huurders, die het voorheen niet zo nauw namen, hervatten hun vroegere betaalgedrag. De huurachterstanden stegen binnen vijf maanden tot de oude (1999) waarden. Eén van de bevindingen van het empirisch onderzoek, lopend van 2000 tot en met 2008, was dat in bepaalde straten van één wijk meer huurders, relatief aan het aantal huurcontracten, niet of te laat de huur betaalden dan in andere straten. Uit het beheersysteem bleek dat meer huurders te laat of niet betaalden als er sprake was van families die in dezelfde straat woonden, of als het huurders waren die weliswaar geen familie van elkaar waren maar wel dezelfde achternaam droegen.

Opvallend was in de resultaten van dit deelonderzoek (oktober 2005) ook, dat nieuwe huurders het *'slechte betaalgedrag'* van hun voorgangers voortzetten.

In cijfers luidden de uitkomsten dat tot 30% van het aantal huurders in een straat niet of te laat de huur betaalde terwijl in een andere straat slechts 2% naliet de huur (op tijd) te voldoen.

In een bepaalde straat werd de huur gemiddeld pas na ruim 60 dagen voldaan, in een andere straat was de vertraging gemiddeld 16 dagen.<sup>6</sup>

Ook een incassoproces dat succes heeft is een schadepost. Zo een proces vergt de inzet van medewerkers en middelen. Bij de corporatie kostte rond het jaar 2004 een aanmaning € 25,-<sup>7</sup>. Het uit handen geven van de vordering aan de deurwaarder brengt een extra kostenpost met zich. De debiteuren spelen in op het incassoproces, zij wachten rustig de vierde aanmaning (twee aanmaningen (twee maal € 25,- is € 50,-) worden door de corporatie verzonden, de derde en vierde aanmaning wordt door de deurwaarder verzonden) af en betalen dan de netto huursom. De extra kosten blijven voor rekening van de corporatie. Zelfs zijn er debiteuren die

---

<sup>6</sup> Zie bijlage 2.

<sup>7</sup> Op verzoek van een kantonrechter werd uitgerekend wat de kosten van een aanmaning zijn. Deze kosten zijn opgebouwd uit: controle van de automatisch aangemaakte lijst van aanmaningen; beoordeling van de noodzaak om aan te manen; het maken van de aanmaning; envelopperen van de aanmaanbrief; de kosten van papier en postzegel.

wachten tot de vordering bij de rechter ligt. Voor die rechter vertellen ze verhalen die de rechter doen besluiten dat de corporatie genoeg moet nemen met de alsnog te betalen achterstallige huur. Hier spelen, naast het formele<sup>8</sup>, het psychologische<sup>9</sup> en het impliciete<sup>10</sup> contract een rol.

Niet direct in geld uit te drukken is het feit dat een aantal medewerkers niet ingezet kunnen worden voor positieve taken, die in het belang van de huurders en het bezit moeten worden uitgevoerd. Denkbaar is hierbij, dat een arbeidsintensief incassoproces zoveel beslag legt op vaste medewerkers, dat voor andere taken tijdelijk personeel van buiten moet worden aangetrokken. In het verleden is wel gebleken dat dit 'tijdelijk' zeer lang voortduurt. Hoe het ook zij, een empirisch onderzoek naar de feitelijke financiële situatie van de corporatie en de invloed van wanbetaling hierop, wees uit dat een aanpak van deze wanprestatie – op welke wijze dan ook – dringend noodzakelijk is.

### **1.5 Waarnemingen, interviews**

In de jaren 1975 tot en met 2008 (33 jaren) werd met meer dan 20.000 mensen gesproken over hun wanprestatie in een door hen aangegaan contract. In een kwart van deze contacten betrof de wanprestatie de wanbetaling in de sociale huurovereenkomst.

Uit hoofde van de uitvoering van het ambt van gerechtsdeurwaarder (van 1975 tot 2000) werd intensief contact onderhouden met medewerkers van woningcorporaties in Zuid- en Noord-Holland en in Zeeland.

Vanaf 2000 en tot en met 2008 werden regelmatig, dit wil zeggen gemiddeld elke week twee tot drie maal gesprekken tussen medewerkers en huurders van de Rotterdamse corporatie bijgewoond of werden door medewerkers en huurders klachten over elkaar gemeld en werd tussen deze partijen bemiddeld. Onderzoeker fungeerde als spreekbuis van het bestuur van de corporatie als daar klachten werden ontvangen en namens de corporatie deel aan Rotterdam-breed overleg tussen de verantwoordelijken voor de incassoprocessen van de corporaties.

---

<sup>8</sup> Zie onder 3.4.

<sup>9</sup> Zie onder 3.6.

<sup>10</sup> Zie onder 3.9 en 3.9.1.

Onderzoeker nam namens Aedes (de landelijke koepel van woningcorporaties) deel aan de besprekingen over het LIS (Landelijk Informatiesysteem Schulden) dat bij BKR<sup>11</sup> in Tiel zou worden gehuisvest. Sinds 2000 onderhield onderzoeker nauwe contacten – speciaal over wanbetalingen in huurovereenkomsten en de gevolgen hiervan - met meerdere kantoren van gerechtsdeurwaarders.

De waarnemingen die onderzoeker in bovenvermelde periode van 33 jaar heeft gedaan, zijn te talrijk om ze in dit proefschrift te vermelden. Afgezien hiervan is het zo, dat huurders tijdens de gesprekken over hun wanbetaling van de huur en de oorzaken en redenen hiervoor, veelal dezelfde verklaringen voor hun gedrag gaven.

De rubricering van deze verklaringen levert een aantal oorzaken voor wanbetaling op:

- Ik kreeg geen aanmaning
- Ik betaal altijd na een aanmaning of een dagvaarding
- Ik was een tijdje niet in staat om te betalen
- Ik wachtte op de betalingsregeling
- Ik heb gevraagd of ik later mocht betalen
- Sinds de scheiding betaalt mijn ex geen alimentatie
- Mijn klanten betalen mij ook niet
- Ik heb meer schulden en moet mijn geld verdelen
- De huisbaas heeft geld zat

### *Dataverzameling*

In 1999 en de jaren daarvoor beliepen de huurachterstanden ruim Hfl. 8.000.000,--. De helft van dit bedrag, Hfl. 4.000.000,--, kon niet meer worden geïncasseerd omdat de huurders met onbekende bestemming vertrokken waren of geen verhaal boden.

Vanaf februari 2000 tot en met december 2008 werd in maandelijkse rapportages vastgelegd (door onderzoeker) hoeveel huurders hun huurbetaling opschorten. Vastgelegd werd hoe groot de vertraging was in de betalingen en welke bedragen hiermee waren gemoeid.

---

<sup>11</sup> Bureau Krediet Registratie.

De rapportages maken het resultaat van het incassoproces duidelijk: huurders betalen in de loop van het proces maar plegen vervolgens opnieuw wanprestatie.

In februari 2002 bedroeg de achterstand in de huurbetalingen € 2.126.007 en in december 2005 was dit bedrag teruggebracht tot € 980.668. In 2006 en 2007 had een personele en een administratieve omwenteling plaats. Het incassoproces stakte.

In augustus 2008 was de achterstand € 3.137.470.

### Geen aanmaningen

Het beheersysteem van de corporatie genereert aanmaningen als huurbetalingen uitblijven. De medewerkers die toegang hebben tot het systeem, kunnen dit proces van aanmanen onderbreken. Eenmaal onderbroken wordt vergeten om het proces te activeren. Het resultaat is, dat huurders niet worden aangemaand bij wanbetaling.

Dankzij het gebruik van een informatiesysteem werd in 2001 ontdekt, dat in meer dan 900.000 regels van de financiële administratie coderingen waren aangebracht die het sturen van aanmaningen voorkwamen.

In 2002 wordt ontdekt, dat een huurder in Noord (een district van de corporatie) anderhalf jaar lang de huur niet heeft betaald en nooit een aanmaning heeft ontvangen. De huurder wordt uitgenodigd om op het districtskantoor te komen praten over het treffen van een betalingsregeling.

Op de afgesproken dag verschijnt het echtpaar ten kantore en krijgt koffie aangeboden voor de schrik. De achterstand is immers zeer aanzienlijk.

De medewerker legt uit dat er iets is misgegaan met de aanmaningen. Hij stelt voor dat er een gunstige betalingsregeling wordt getroffen.

“Welnee”, zeggen de huurders, “we weten wel dat er bij jullie van alles niet goed gaat en we weten ook dat we feitelijk ook zonder aanmaning de huur toch moeten betalen. We wilden eens aanzien hoe lang het zou duren voordat jullie dit in de gaten hadden. Zeg maar hoeveel het is.”



De medewerker had het al uitgerekend. Tot zijn stomme verbazing haalt de man een dik pak geld uit zijn zak en telt het verschuldigde uit.

### Aanscherpen incassoproces

In september 2000 wordt het incassoproces van de corporatie aangescherpt. Veel huurders, die het niet zo nauw nemen met het (op tijd) betalen van de huur reageren fel.

De corporatie handelt asociaal, menen zij, door er op te staan, dat de huur volgens de overeenkomst wordt betaald. In het verleden werd hun wanbetaling gedoogd en nu moeten zij opeens op tijd betalen.

De actie van de corporatie werd van tevoren aangekondigd. De huurders met een geschiedenis van wanbetalen, werd schriftelijk aangezegd dat zij voortaan moesten voldoen aan hun verplichtingen en dat daarom de huur op uiterlijk de eerste dag van de maand door de corporatie ontvangen moest zijn.

Het aanscherpen van de incassoprocedure haalde de kranten en Radio Rijnmond.

In de loop van oktober 2000 tot en met mei 2001 verbetert het betaalgedrag van de huurders en eind 2001 betalen de meeste huurders de huur stipt op tijd.

Een aantal huurders handhaaft evenwel het gedrag van steevast te laat betalen.

Bij het deurwaarderskantoor, dat de vorderingen van de corporatie int, komt voor de zoveelste keer een huurder betalen, wat hij de corporatie nog schuldig is. De huurder betaalt consequent ook de hem opgelegde boetes voor het te laat betalen van de huur.

Een medewerker van het kantoor nodigt de huurder uit in een spreekkamer.

“Vindt u dat nou niet zonde mijnheer? U betaalt elke keer 75 euro extra, elke maand weer. Daarmee kunt u toch beter iets leuks doen, een etentje of zo.”

“Wie zegt dat dat leuker is?” luidt de reactie van de huurder. “Ik heb die 75 euro er graag voor over. Wat ik wil is de corporatie dwars zitten en jullie houd ik leuk bezig.”

### Niet in staat om te betalen

In de jaren 1997 tot en met 2002 vertrokken elk jaar in de maand mei enkele honderden huurders naar hun land van herkomst. Zij bleven daar enkele maanden – twee of drie – en lieten in die vakantietijd na om de huur te betalen. Na terugkomst voldeden ze onmiddellijk de gehele achterstand. Zij realiseerden zich niet, dat de corporatie in die periode een vonnis zou kunnen verkrijgen op basis waarvan een ontruiming van hun woning kon plaatsvinden. Zij meenden ook, dat het toch een blijk van correct gedrag was, als na de vakantie de huurschuld werd voldaan.

Kleine ondernemers (zogenaamde ZZP-ers) vergeten soms dat zij niet alleen werken voor geld voor zichzelf maar dat er aan het hebben van een bedrijf ook financiële verplichtingen naar anderen (personen, instellingen, enz.) kleven.

Zeergeleerde dame en heer zijn huurders van de corporatie. Zij gaan naar Amerika voor een congres en knopen hieraan een vakantie vast. Ze zijn een paar maanden buitenslands en delen dit de corporatie mee. De medewerkster aan de balie vindt dit prima. Zij laat na om te controleren hoe deze huurders hun huur betalen en of ze dit wel doen volgens de overeenkomst. De medewerkster vraagt zich niet af waarom de huurders haar op de hoogte stellen van hun afwezigheid en vraagt hieromtrent ook geen informatie.

Vanwege de corporatie wordt niet gewezen op mogelijk te rijzen problemen in verband met de huurbetaling of het uitblijven hiervan. De medewerkster van de corporatie laat na om de huurders te wijzen op het risico van wanbetaling.

Deze huurders protesteren in een brief, gericht aan de bestuursvoorzitter van de corporatie.

Zij beklagen zich over het feit, dat ze werden aangemaand voor de huurachterstand, terwijl zij de corporatie netjes op de hoogte hebben gesteld van hun tijdelijke afwezigheid. Hierbij tekenen zij nog aan, dat zij jarenlang de huur stipt op tijd hebben betaald en dus beslist geen wanbetalers mogen worden genoemd. Ook delen zij mee, dat zij zeer zeker niet bereid zijn om aan de corporatie een

incassomachtiging af te geven. Hun vertrouwen in de corporatie is hiervoor te gering.

De huurders ontvangen een antwoord waarin gesteld wordt dat de mededeling dat zij enige tijd afwezig zijn, hen niet ontslaat van hun betalingsverplichting. Zij zijn, zo wordt uitdrukkelijk gesteld, zelf te allen tijde verantwoordelijk voor de correcte nakoming van de huurovereenkomst. Dit is ook zo, als zij om wat voor reden dan ook, buitenslands vertoeven.

Op deze brief wordt door de huurders niet meer gereageerd.

Zoals deze zeergeleerde dame en heer zijn er veel huurders die langere tijd met vakantie gaan. Zij waarschuwen wel dat ze afwezig zijn maar verzuimen maatregelen te treffen voor het maandelijks betalen van de huur.

De baas deed de zaak (elektrotechniek, installatietechniek) over aan zijn zoon. De zaken liepen goed en de drie werknemers en de meewerkende eigenaar hadden meer dan genoeg werk. De zoon besloot de directeur te worden en niet mee te werken. Dat hield hij twee jaar vol en toen was het bedrijf failliet. Een van de werknemers werkte zeven dagen in de week. Hij deed ook klussen voor zichzelf. Hij werd door bedrijven en particulieren gevraagd om de werkzaamheden van het failliete bedrijf voort te zetten want hij was een uitstekend vakman.

De vakman kocht een bus en gereedschap en materialen en betaalde dat alles stipt op tijd. Zijn vrouw vond het eigen bedrijf prachtig en deed de administratie. De kinderen vonden het ook geweldig en kregen de mooiste merkschoenen en kleding.

De vakman en zijn vrouw meenden aan al hun verplichtingen te voldoen maar wisten niet van het bestaan van het bedrijfschap, het bedrijfsfonds, het opleidingen stelsel in de metaal- en elektrotechnische industrie. Ze zagen wel eens een brief van het schap maar waren geen lid en wilden dat ook niet worden.

Ook de dwangbevelen, aan huis bezorgd door de deurwaarder, negeerden ze. Zelfs de faillissementsaanvraag kwam als een verassing. Ze konden het faillissement niet voorkomen want ze konden niet betalen wat ze aan het schap schuldig waren. Het geld dat werd verdiend ging schoon op.

Vanaf het faillissement werd ook de huishuur niet meer betaald.

### Betalingsregelingen

Met huurders die financiële problemen (zeggen te) hebben worden vroegtijdig betalingsregelingen getroffen, dit wil zeggen dat er slechts een geringe huurachterstand is. De regelingen worden door beide partijen ten kantore van de corporatie getroffen en ze worden schriftelijk vastgelegd. Aan de huurders wordt duidelijk uitleg gegeven over de gevolgen van het treffen van de betalingsregeling. De lopende huur én het bedrag van de regeling moeten elke maand stipt op tijd worden voldaan. Bij gebreke hiervan vervalt de betalingsregeling en wordt het restantbedrag ineens opeisbaar.

In de loop van augustus 2002 tot en met maart 2003 vermindert het aantal betalingsregelingen van 511 tot 300. De bedragen waarvoor de regelingen worden getroffen verminderen in dezelfde periode van €243.000 tot €128.700.

In december 2005 is het totaalbedrag van de betalingsregelingen gedaald tot €54.460 en het aantal tot 171.

Het vastleggen van betalingsregelingen en het nauwkeurig hiervan registreren in het beheersysteem, begon in 2002. Tot 2002 werd er geen contract opgemaakt en kwam het regelmatig voor dat een regeling voor de betaling van achterstallige huur telefonisch werd aangevraagd en ook werd toegezegd. Het zoekraken van de aantekening veroorzaakte dat de medewerker naliet de afspraak in het beheersysteem te administreren. De hield in dat de afspraak niet werd bevestigd aan de huurder en deze betaalde niets aan de achterstand. Na lange tijd kwam bleek het verzuim en werd de huurder aangeschreven. Hij reageerde dan met de mededeling, dat hij een betalingsregeling had getroffen maar niet wist wat hij per maand moest aflossen. Hij wachtte al heel lang - en nog steeds - op bericht.

Huurders die aan een medewerker vroegen of zij de huur van een bepaalde maand later mochten betalen, overkwam hetzelfde. Zij verwachten van

deze toestemming schriftelijk bericht te krijgen en beriepen zich op het uitblijven hiervan.

Een oorzaak voor wanbetaling gelegen buiten het contract

Een scheiding of de idee dat iemand anders de huur diende te betalen was een oorzaak voor wanbetalende huurders of medehuurders<sup>12</sup>. Als een van de echtelieden het huis verlaat en ergens anders gaat wonen, is hij of zij na verloop van een in de wet vastgestelde periode niet meer aansprakelijk voor het voldoen van de huur of een deel hiervan.

Ook de crisis - die in Nederland nog niet of nauwelijks had toegeslagen - werd als excuus gebruikt.

Een huurster, woonachtig op de Heijplaat liet na de huur te betalen. Tijdens het bezoek van de deurwaarder vertelde zij:  
“We waren meer dan 40 jaar getrouwd. Volgens mij was er niets aan de hand maar hij ging ineens weg. Had hij een ander en liet mij hier achter. Ik krijg geen cent van hem en kan niets betalen, ook de huur niet. Ik vind dat u de huur maar bij hem moet incasseren.”

Een huurder in het Centrum verwees de corporatie en de deurwaarder naar de ex-echtgenote die de helft van de huur moest betalen. De voormalige echtgenote toonde door middel van een vonnis (scheiding van tafel en bed) aan, dat zij al bijna twee jaar geleden uit de echtelijke woning was vertrokken en derhalve niet kon worden aangesproken voor de in deze periode niet betaalde huur. De achtergebleven huurder moest het hele achterstallige bedrag betalen.

Een kleine ondernemer voerde als excuus voor zijn wanbetaling aan:  
“Mijn klanten betalen mij niet dus ik kan de huur niet betalen.”

---

<sup>12</sup> Een persoon huurt de woning als hoofdhuurder. De partner is van rechtswege medehuurder.

### Meervoudige schulden

Huurders verklaren hun wanbetaling uit het hebben van meervoudige schulden. Onder andere Wehkamp wordt als excuus gebruikt. Dit bedrijf, zeggen zij, heeft een zeer hard incassoproces waaraan niet valt te ontkomen. Ook de schoolreisjes van de kinderen worden aangegrepen als reden en zo ook de brandstof voor de auto die noodzakelijk moet dienen voor vervoer.

Uit een onderzoek naar meervoudige schulden van huurders van de Rotterdamse corporatie in 2007 gedaan bij een groot deurwaarderskantoor met vestigingen in de regio bleek dat van de 105 onderzochte personen er slechts drie waren met bij dit deurwaarderskantoor geregistreerde schulden naast die aan de corporatie. Dit onderzoek is beperkt en geeft geen absoluut beeld maar geeft wel aanleiding om te veronderstellen dat de schuld aan de corporatie, waarvoor gemakkelijk een betalingsregeling kan worden getroffen zonder dat er kosten of verdragingsrente betaald hoeven te worden, vaker de enigste schuld is. Andere schuldeisers, die niet zo coulant zijn, worden eerder betaald.

### De huisbaas heeft geld zat

Publicaties, waarin melding wordt gemaakt van 'graaiende' bestuurders, groots opgezette personeelsfeesten, dure auto's voor een bestuurder en weinig service voor de huurders, creëren bij de huurders en andere belanghebbenden de idee, dat de corporaties schatrijk zijn. Een simpel sommetje doet dit ook:

50.000 huizen in de verhuur tegen gemiddeld € 500,-- per maand levert in een jaar € 300.000.000,-- aan huurinkomsten op.

Sommige huurders vinden het niet nodig om huur te betalen. "De corporatie heeft meer dan zat geld!" stellen zij. "Mijn 500 euro's maken geen verschil."

"Die directeur rijdt op onze kosten in een dikke Audi. Ik betaal die auto!"

### Terugkeer naar de situatie van 1999

In 2006 had een personele reorganisatie plaats. Veel medewerkers, van wie ook incassomedewerkers, verlieten de corporatie. In 2006 en 2007 werd het oude beheersysteem vervangen. De reorganisatie en de vervanging van het beheersysteem veroorzaakten indirect het teloorgaan van het effectieve incassoproces. De huurachterstanden liepen op tot het niveau van 1999.

Het oude beheersysteem was een kaartenbak in de computer. Het nieuwe systeem is een geavanceerd systeem waarin alles wat een corporatie aan administratie en aan willekeurig wat voor gegevens dan ook, kan onderbrengen. Het systeem werd door de leverancier in een prachtige presentatie getoond en iedereen was enthousiast. Daarna verliepen enige maanden voordat het beheersysteem ook daadwerkelijk bereikbaar en bruikbaar was. Al snel bleek dat de vroegere instructie vergeten was en dat de medewerkers niet adequaat met het systeem konden omgaan.

### De lingua franca als struikelblok

De helft van de huurders van de Rotterdamse corporatie is niet van Nederlandse afkomst. De ervaring (van onderzoeker) leert, dat veel huurders van de corporatie de Nederlandse taal niet voldoende machtig zijn. Veelal zijn zij wel in staat om zich dagelijks met spreektaal te behelpen maar zijn zij niet in staat om Nederlands te lezen, laat staan een in formele taal gesteld contract te lezen en te begrijpen.

Bijkomende consequentie is, dat deze huurders zich jegens hun omgeving zeer antisociaal gedragen, ook als ze dit niet willen. Zij kennen de in Nederland geldende regels niet, die zeggen hoe je met anderen omgaat en rekening met hen houdt.

Bij een huisbezoek door de deurwaarder werden de huurders - afkomstig uit een centraal Afrikaans land - aangetroffen. Niemand van hen sprak Nederlands, één van hen sprak gebrekkig Frans. "Wij hebben nog nooit een huis gehuurd", zei hij. "In ons land bouw je zelf je huis en als het instort bouw je er weer een. Dit huis is ons

toch door jullie president gegeven? Waarom moeten we er dan voor betalen?”

Meer bewoners kennen geen huur, geen centrale verwarming en geen elektrisch- of gaskooktoestel. Zij wonen in een huis waarin een paar matrassen het enige meubilair zijn. Ze leven hun leven, zoals ze altijd hebben gedaan.

In IJsselmonde woonden een man en een vrouw in een flatje. Bij binnenkomst kwam de deurwaarder de hitte tegemoet. Overal stonden petroleumkachels en elektrische ventilatorkacheltjes. De gordijnen waren in het hele huis gesloten, kieren waren afgeplakt. De heer des huizes: “Wij komen uit de tropen.”

De man en de vrouw liepen in huis rond in tropenkleding, hemden in felle kleuren en een korte broek of een batik-doek.

De burenspraken de deurwaarder aan. Zij deelden mede, dat ze de hele winter niet stookten, wat wel voordelig was, maar dat zij de hele zomer alle ramen en deuren open moesten zetten om de warmte kwijt te raken, wat niet lukte. Vooral 's nachts was het in hun huizen niet uit te houden.

Het zijn lang niet altijd mensen die van elders komen, die een huurcontract niet kunnen lezen en begrijpen.

“Sorry, ik ben mijn bril vergeten”, luidt de kop van een artikel in *Aedes Magazine* (2009).<sup>13</sup>

De auteur, John Ekkelboom, constateert dat 1,4 miljoen volwassenen in Nederland nauwelijks kunnen lezen of schrijven. En, stelt hij, de meesten hiervan zijn klant van een corporatie.

Een groot aantal huurders van de woningcorporaties kan niet of nauwelijks lezen en schrijven. Van deze huurders kan en mag niet verwacht worden dat zij zichzelf informeren over de inhoud en strekking van het huurcontract en de hierop van toepassing zijnde wettelijke regels (Rawls, 1971). De corporatie moet alles in het werk

---

<sup>13</sup> Zie bijlage 5.



stellen om deze huurder adequaat te informeren over hun rechten en plichten (Luhmann, 2008; Freeman, 2007).

#### Veroudering huurcontract

De gemiddelde huurperiode van een corporatiewoning is in Nederland 10 jaar. In deze periode van tien jaar verandert de maatschappelijke idee en de wetgeving ten aanzien van de rechten en plichten die een huurder heeft.

De huurder huurt van de corporatie in een jaar waarin de verhuurder kan vastleggen dat de huurder bij vertrek uit de woning deze moet opleveren in de staat waarin de woning zich bevond bij aanvang van de huur.

In de loop van de jaren wordt wettelijk vastgelegd dat de huurder comfort verhogende veranderingen niet hoeft te verwijderen. Zelfs is het mogelijk dat waarde verhogende veranderingen door de verhuurder aan de huurder moeten worden vergoed.

De Rotterdamse corporatie stuur na aanpassing van de algemene voorwaarden aan alle huurders een brief en een exemplaar van de nieuwe voorwaarden. De boodschap houdt in, dat huurders, als zij geen bezwaar aantekenen tegen deze nieuwe voorwaarden, gebonden zijn aan het vernieuwde contract. De huurder, die de Nederlandse taal niet machtig is, reageert niet op de aankondiging en wordt wellicht bij het einde van de huurovereenkomst geconfronteerd met de ongewenste gevolgen hiervan.

#### Meegenomen gewoonten

Huurders die in de buurgemeenten van Rotterdam hebben gewoond (Hellevoetsluis bij voorbeeld) en daar door de woningcorporatie uit hun woningen zijn gezet, trekken veelal naar Rotterdam om daar opnieuw – na het opbouwen van aanzienlijke huurschulden – te worden ontruimd.

Uit onderzoek van Maas-Delta Deurwaarders te Rotterdam, blijkt dat ongeveer 90% van de huurders die eerder werden ontruimd, binnen een periode van twee jaar opnieuw worden ontruimd.

Het onderzoek bleef beperkt tot de eigen gegevens maar geeft wel aan, dat een categorie van huurders, die ‘gewend’ zijn om de huur

niet te betalen, deze gewoonte bij een opvolgende verhuurder voortzetten.

### Beïnvloeden van een toch al gebrekkige risicoperceptie

Uitspraken van kantonrechters, gedaan in huurzaken (procedures wegens huurschulden, meestal met de eis om de huurovereenkomst te ontbinden en ontruiming van de woning te bevelen) zijn voor de verhuurders soms moeilijk te begrijpen.

Zo wordt door een kantonrechter (Rotterdam) gesteld: “De corporatie moet toch begrijpen dat de huurders de huur niet op of voor de eerste van de maand kunnen betalen.”

Deze en andere kantonrechters zijn meestal wel bereid om de niet betalende huurder tot betaling te veroordelen. De eis om het huurcontract te ontbinden en ontruiming van de woning te bevelen wordt niet altijd toegewezen.

### Omstandigheden gevolgd door ontruiming

Persoonlijke omstandigheden, stemmingen en emoties, waarden of verloren gegane waarden en een sociale context of het ontbreken hiervan, kunnen de oorzaak zijn voor het stoppen van de huurbetalingen. Aanmaningen en een dagvaarding leiden niet tot een risicobesef en het komt tot een ontruiming van de woning.

Medio 2007 komt een 85-jarige man naar mijn kantoor voor een gesprek. Hij deelt mee, dat hij vier jaar lang dakloos is en dit bestaan niet meer aankan.

“’s Zomers gaat het nog wel”, zegt hij, “maar in de winter is het niet meer te doen.”

De man maakt een fitte indruk. Hij heeft zijn hele leven in de haven gewerkt, vertelt hij.

“Hele dagen sjouwen; het was in de tijd van het stukgoed, containers waren er nog niet.”

Op de vraag waarom hij dakloos is geraakt, vertelt hij een triest verhaal.

“Ik was getrouwd met een Nederlandse vrouw. Ze kreeg borstkanker en dat werd pas geconstateerd toen het te laat was. Binnen een maand was ze dood.

Ik was een poos alleen en ontmoette toen een vrouw uit India. We zijn getrouwd.

Binnen één jaar bleek ook zij borstkanker te hebben en ook zij overleed binnen een maand. Toen was ik de weg kwijt. Ik betaalde niets meer, ook de huur niet. Ik moest op kantoor komen en kreeg van zo'n blaag te horen dat ik mijn huis uitgezet zou worden als ik niet netjes ging betalen. Ik gaf hem een grote mond zoals ik dat in die tijd bij iedereen deed. Hij pikte het niet en snapte niet waarom ik dat deed. Ik heb hem verteld wat er gebeurd was...

Om een lang verhaal kort te maken, die man kreeg gelijk van de rechter en ik werd uit huis gezet, vier jaar geleden.”

(De man was vrij grof in de mond maar had een inkomen: AOW en een klein pensioen uit de haven. Hij zegde toe de huur stipt te zullen betalen als hij weer kon huren. De corporatie verhuurde hem weer een huis.)

### *Geen huurschuld, wel een grote mond*

De cultuur, opleiding, de invloed van de sociale context, van media en van het incassoproces kunnen de aanleiding zijn tot een ‘de kont tegen de krib gooien’.

Dezelfde medewerker, die de oude man uit huis liet zetten, liet een familie uit Noord-Afrika uit huis zetten (in 2007) omdat ze huurachterstand hadden en brutaal tegen hem waren.

“Ik pik dat niet Wim (W.R. Leplaa), zo'n grote bek. Komen ze met vijf man op kantoor en beginnen tegen me tekeer te gaan. Ze bedreigen me. Nou, dan ben je bij mij aan het verkeerde adres.”

Het verhaal van de familie bevestigde de gebruikte grove taal en de bedreigingen.

“Wij hebben dat huis voor meer dan 10.000 euro helemaal verbouwd, een nieuwe keuken erin. De wanden hebben we betimmerd, alles opgeknapt. Wij dachten dat we geen huurschuld hadden of misschien een maand. Niet veel in ieder geval. Ja, we waren niet blij en dat hebben we hem gezegd. Maar met die man valt niet te praten. We konden geld lenen van familie om de achterstand

te voldoen maar dat kon niet meer. Oke, we hadden ons netter moeten gedragen, maar dan nog. Je gooit toch niet iemand uit zijn huis omdat ie uit zijn slof schiet.”

De huurders hadden veel geld in hun huis gestopt. Toen ze het huis kregen bleek het in een slechte staat te zijn. Zij accepteerden het omdat ze al lang wachten en de buurt hen aanstond.

Bij een onderzoek naar de betalingsachterstand bleek dat er van achterstand geen sprake was. Ze hadden zelfs een voorstand, een tegoed.

Een gesprek met de medewerker leverde het volgende op: “Daar kan ik niks aan doen. De financiële administratie gaf aan dat er een achterstand was. En dan die grote bek, dat kan niet. Alleen al daarvoor ga je er uit!”

(De manager van deze medewerker dacht er gelukkig anders over. De mensen konden niet terug naar hun verbouwde huis want dat was al vergeven aan een ander. Ze werden wel schadeloos gesteld.)

De huurbeëindigingen die hiervoor werden geschetst, zijn er twee uit een reeks met een zelfde voorgeschiedenis. Corporatiemedewerkers hebben soms lange tenen en huurders weten zich in hun uitingen niet altijd te beheersen. Soms loopt dat uit op een beëindiging van de huurovereenkomst. De rechter oordeelt, dat er sprake is van een forse huurachterstand en dat de huurder de woning – tenzij de huurder alsnog de achterstand inlost – moet verlaten.

Helaas reageert de huurder (zoals de 85-jarige man en de familie uit Noord-Afrika) niet op de dagvaarding en wordt door de rechter bij verstek vonnis gewezen. De oorzaken van de wanbetaling, of het feit dat er geen sprake is van wanbetaling, komen niet aan het licht.

### *Van groot naar klein*

De corporatie doet bij monde van een medewerker toezeggingen die niet nagekomen worden of niet nagekomen kunnen worden. Mogelijk is ook, dat de medewerker die de toezeggingen deed, niet langer bij de corporatie werkt. Een opvolgende medewerker acht zich aan de toezeggingen niet gebonden of kan het bestaan ervan niet traceren en ontkent ze.

De oorspronkelijke toezeggingen hebben bij de huurder overtuigingen<sup>14</sup> gevormd en hiermee ook diens psychologisch contract.

In 2004 verhuurt de corporatie een te grote en hiermee te dure woning aan een huurster. De corporatie zegt toe, dat binnenkort een kleinere woning beschikbaar zal zijn en dat de huurprijs hiervan dan in lijn is met het budget dat zij voor wonen beschikbaar heeft. De huurster neemt hiermee genoegen maar laat al snel na om de voor haar te hoge huur te betalen.

De corporatie biedt haar een kleinere woning aan maar zij weigert deze. De woning is, stelt zij, in een te slechte staat.

De corporatie belooft haar op zoek te gaan naar een andere kleinere woning die wel geschikt is.

Geruime tijd gaat voorbij en de huurachterstand van de huurster loopt op tot een aanzienlijk bedrag.

De wijkteammanager van de corporatie biedt opnieuw een kleinere woning aan en ook deze wordt geweigerd.

Intussen zijn verhuurder en huurster bijna twee jaar verder en de huurachterstand beloopt duizenden euro's.

Auteur dezes wordt in de kwestie betrokken en hij informeert bij de partijen naar de oorzaken voor deze situatie.

De huurster stelt: "Mij werd een kleinere woning toegezegd en daarbij heb ik aangenomen dat die woning dan weliswaar kleiner maar ook kwalitatief gelijk zou zijn aan de grote woning. Aan deze grote woning heb ik niets hoeven doen, ik kon er zo intrekken want die was in goede staat. Ik verwachtte dat een kleinere woning dit ook zou zijn. Eigenlijk mag je toch als huurder altijd verwachten dat een woning die je huurt in goede staat is?"

De wijkteammanager denkt daarover anders: "Deze grote woning was ook een mooie woning met een flinke huurprijs. De aangeboden kleinere woningen zijn niet slecht maar eenvoudiger. Mevrouw weigert gewoon om mee te werken terwijl destijds de afspraak werd gemaakt dat zij tijdelijk in de grote woning zou wonen en zo snel mogelijk naar een kleinere zou gaan."

---

<sup>14</sup> Zie bij 2.4.

Partijen komen helaas niet tot elkaar en de huurster wordt gedagvaard wegens de immense huurschuld. De rechter brengt wel een schikking tot stand.

De corporatie zorgt voor een kleinere, betaalbare woning die zo nodig wordt opgeknapt. Partijen komen tot elkaar over dit zo nodig. Van de huurschuld wordt een klein deel toegewezen. De huurster laat na om dit bedrag te betalen en de corporatie scheldt het haar kwijt.

Medewerkers van corporaties doen toezeggingen aan (aspirant-) huurders, die zij niet kunnen nakomen of waarvan zij op het moment niet kunnen voorzien of ze deze kunnen nakomen. Evenmin kunnen de medewerkers voorzien of de aspirant-huurder te zijner tijd zijn toezeggingen zal of kan nakomen.

Het doen van toezeggingen door beide partijen wordt niet of zelden vastgelegd.

*Huurders, die voortdurend te laat de huur betalen, plegen herhaalde wanprestatie.<sup>15</sup> In een dagvaarding voor de huurder wordt dit feit gesteld. De rechter is in dit geval eerder bereid om de huurovereenkomst te ontbinden en de ontruiming van de woning te gelasten. Er is sprake van een verhoogd risico dat door de huurder niet wordt onderkend.*

Uit het onderzoek (2007 en 2008) naar het betaalgedrag van de huurders van de Rotterdamse corporatie bleek, dat van 23.043 huurcontracten, 9.739 huurders één maal of vaker werden aangemaand. 2.763 huurders werden overgedragen aan de deurwaarder. In 100 contracten werd in twee jaar minimaal 24 keer aangemaand en maximaal 48 maal. 48 maal aanmanen wil zeggen dat gedurende twee jaar, elke maand twee maal tot betaling van de huur werd aangemaand.

---

<sup>15</sup> Zie bijlage 1.

### Koffie en video

De bezoekende deurwaarder wordt niet door iedereen als een boeman gezien. De ernst van herhaald bezoek wordt onderschat. Vriendelijk reageren op vriendelijk gedrag, vestigt overtuigingen: De gewoonte van te laat of niet betalen wordt (tijdelijk) geaccepteerd. Er is geen reden om ons gedrag te veranderen.

In de loop van jaren bezocht de deurwaarder een familie nagenoeg wekelijks met meerdere vonnissen en één keer per maand wegens huurschuld. De familie ontving hem allervriendelijkst. Of hij zin had in koffie en mee wilde kijken naar een spannende videofilm die ze zojuist hadden opgezet.

Vader, moeder, dochter en vriend van laatstgenoemde, maakten plaats.

“Koffie graag maar tijd voor een film zit er niet in.”

“Dan neem je toch een paar banden meer naar huis om ze daar te kijken!”

De uitleg dat het onverstandig was om steeds maar weer schulden te laten oplopen werd in dank aanvaard maar bracht geen verandering in het gedrag.

### Twee zussen

De corporatie maakt in haar aanmaningen fouten. Twee huurders met dezelfde achternaam maar andere voorletters worden door elkaar gehaald. De aanmaningen worden aan de verkeerde persoon gestuurd.

De corporatie heeft een huurster, wonende in Rotterdam-Zuid, in 2005 voor de rechter gedaagd.

De huurster wordt vergezeld door een dame met dezelfde achternaam maar andere voorletters, die ook op Zuid woont, twee huisnummers hoger, in eveneens een huis van de corporatie.

Voor de rechter ontspint zich een gesprek.

De gedagvaarde huurder verklaart: “Ik krijg geen aanmaningen want altijd staan de voorletters van haar (bij de gelegenheid de gezelschapsdame) erop. Ik doe ze dan maar bij haar in de bus.”

De gezelschapsdame vertelt: “Ik krijg aanmaningen in de bus die niet voor mij zijn maar wel staan mijn voorletters erop.”

De kantonrechter went zich tot de vertegenwoordiger van de corporatie (i.c. onderzoeker): “Hoe kan dat nou?”

De waarheid: “Ik heb geen idee. Wel is het zo, dat gedaagde huurschuld heeft en daarvoor behoort te worden aangemaand. Hoe het mogelijk is, dat er verkeerde voorletters op de brieven staan, is mij onbekend.”

Ter zitting wordt de zaak teruggenomen. De dames stemmen hiermee in want ze hebben geen kosten gemaakt.

Nader onderzoek in het beheersysteem van de corporatie wijst uit, dat de twee dames zussen zijn die beiden van de corporatie huren en beiden voortdurend nalaten op tijd te betalen. Slechts één van de zussen wordt aangemaand maar dan helaas wel met verkeerde voorletters of – anders gezien – op het verkeerde adres.

*Familieleden wonen in bepaalde buurten van Rotterdam soms in dezelfde straat. Het betaalgedrag van het ene familielid beïnvloedt dat van een ander familielid. In een echte volksbuurt heeft die beïnvloeding ook plaats buiten de familie. Over de successen van wanbetaling wordt onderling gesproken.*

In 2005 wordt het betaalgedrag van alle huurders in een bepaalde Rotterdamse wijk gevolgd. Voor alle straten in deze wijk wordt het aantal huurcontracten per straat bijgehouden, het aantal contracten per straat waarin wanbetaling plaats heeft en het aantal dagen dat in deze contracten te laat wordt betaald.

Geconstateerd wordt, dat na het vertrek van een huurder die wanprestatie pleegt, de opvolgende huurder dit ook doet. In straten, waarin huurders dezelfde achternaam hebben, heeft meer wanprestatie plaats.

### Huurhuis gekocht

In (onder andere) 1991 werden door de corporatie huurhuizen onder bepaalde voorwaarden verkocht aan de zittende huurders. Deze huurders werd een korting op de taxatieprijs van de woning gegund van 10% van de taxatieprijs.



De huizen werden geoffreerd in een aanbiedingsbrief en een bijbehorende circulaire. De voorwaarden hielden in, dat de aanbiedingsbrief ondertekend moest worden geretourneerd en dat verder van toepassing was, hetgeen in de brief en de circulaire werd gesteld. Een vage aanwijzing hield nog in, dat te zijner tijd in de koopakte nadere voorwaarden zouden worden benoemd die dan eveneens van toepassing zouden zijn.

Op grond van het gestelde in de brief en de circulaire, stelt de corporatie:

“Op de aankoop en terugverkoop van de woning zijn alle voorwaarden van toepassing, die in het koopcontract en de daarbij behorende nadere voorwaarden worden genoemd.”

De kopers stellen: “De aankoop van de woning gebeurde onder de voorwaarden zoals die in de aanbiedingsbrief en de circulaire zijn genoemd. Latere voorwaarden kunnen de verwachtingen die bij de ondertekening en retournering van de aanbiedingsbrief zijn ontstaan, niet te niet doen. De aanzegging dat er te zijner tijd nog meer voorwaarden zouden gelden is te abstract en te vaag. Deze nieuwe voorwaarden kwamen bovendien pas op tafel bij de notaris, tijdens de overdracht van de woning.”

Inmiddels werd door de rechter te Rotterdam vonnis gewezen in een procedure van kopers tegen de corporatie. De rechter oordeelde (o.a.) dat de corporatie niet aan haar informatieplicht had voldaan.

#### *Huurachterstanden en Woningontruimingen in 2001, 2002 en 2011 2012*

Aedes (2003) stelt in haar onderzoek vast, dat in 2001 een aantal van 207806, zijnde 8,9% van het totaal aantal huurders een betalingsachterstand heeft. In 2002 waren het 204.588 huurders, dit is 8,8% die de huur niet of niet op tijd betaalden.

Het aantal ontruimingen wegens wanbetaling beliep in 2001 en 2002 respectievelijk 5639 en 5310.

Aedes neemt een kleine daling van de aantallen achterstanden en ontruimingen waar. In 2003 echter, doet zich weer een stijging voor van 8,8 naar 9,6% (ontruimingen) voor (Jehoel-Gijsbers, 2005).

In 2005 had 11% van de huishoudens met een laag inkomen een achterstand in de betaling van de huur- of hypotheeklasten. Dit is tweemaal zoveel als in het jaar 2000 (Linden, 2006).

In 2006 had 9% van de huishoudens (zonder lening) met een laag inkomen<sup>16</sup> een of meer betalingsachterstanden. 3% van deze achterstanden had betrekking op huur of hypotheek. Van de huishoudens met een lening had 40% een of meer betalingsachterstanden. Hiervan had 28% betrekking op een betalingsachterstand in huur- of hypotheekschuld (Amenst, Bos, Bruggink, & Moonen, 2006).

In 2010 heeft 14% van de huishoudens met een laag inkomen – dit zijn (ook) de huurders van woningcorporaties – een achterstand in de betaling van huur of hypotheek. Drie van deze vier huishoudens huren een woning (Bos, Otten, Huynen, Amenst, & Moonen, 2011).

In 2011 kwamen 604.000 gezinnen wel of niet rond met hun lage inkomen. Dit betekent een stijging met 90.000 gezinnen ten opzichte van 2010. De verwachting<sup>17</sup> is, dat in 2012 en 2013 nog meer gezinnen moeten zien rond te komen van een laag inkomen. Ook in 2011 huurt driekwart van de gezinnen met een laag inkomen een woning. Het aantal gezinnen met betalingsachterstanden stijgt in 2011 verder. Een op de vijf huishoudens heeft een achterstand in de betalingen. In 2008 had 8% van de huishoudens een hypotheek- of huurschuld. In 2011 is dit percentage opgelopen tot 16% (SCP & CBS, 2012), ongeveer 406.000 huishoudens en dit is het dubbele van het aantal wanbetalers in 2002.

Als de gemiddelde huurachterstand wordt geraamd op twee maanden en de gemiddelde huur op €500,-- dan gaat het om achterstanden ter grootte van €406.000.000,00 nog exclusief de rente (gederfd, of door de corporaties aan een geldschietter te betalen) over dit bedrag. De aantallen en bedragen zijn speculatief maar er zijn aanwijzingen dat ze niet helemaal uit de lucht gegrepen zijn.

In de NRC van 27 december 2012 stelt Anouk van Kampen dat in 2012 meer woningen werden ontruimd dan de 6000 die in 2011 door de deurwaarder werden ontruimd.

---

<sup>16</sup> Zie voor de definitie de Armoedemonitor 2006.

<sup>17</sup> Van CBS en SCP.

Aedes schrijft in haar brief<sup>18</sup> van 18 juni 2013 aan de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid dat in 2012 door de rechter 26.000 ontruimingsvonnissen werden uitgesproken. 6.800 woningen werden daadwerkelijk ontruimd.

26.000 ontruimingsvonnissen door de rechter uitgesproken, houdt in, dat evenzoveel huurders vier maal werden aangemaand door de corporatie. Een aanmaning kost, door inzet van personeel en door het gebruik van papier, enveloppen en postzegels € 25,00. De aanmaningen kostten aldus de corporaties €2.600.000,00. De overige aanmaningen, die niet leiden tot een ontruimingsvonnis zijn niet meegeteld in de kostenberekening. 6800 woningen werden ontruimd en dat wil zeggen dat de deurwaarder met verhuizers en schoonmakers 6800 keer moet worden betaald. Hierbij komt de schade die de corporatie lijdt door noodzakelijk herstel van de ontruimde woning. Zonder dit herstel kan de woning niet opnieuw worden verhuurd.

Enigszins speculatief maar zeer waarschijnlijk te laag geschat, durf ik het totaal van de kosten en de schade op €3000,00 per woning te stellen. Dit wil zeggen dat ruim 20miljoen euro verloren gaat door ontruiming.

GGN (Groep Gerechtsdeurwaarders Nederland)<sup>19</sup> en Motivaction doen jaarlijks onderzoek naar het betaalgedrag van de Nederlander. In hun onderzoek van 2013, komt in de top 10 van rekeningen die te laat worden betaald de betaling voor van de huur of de hypotheek.

GGN meldt in haar jaarrekening en jaarverslag een omzet over 2012 van ruim 97,2 miljoen euro. Het onderhanden werk belooft ruim 94 miljoen euro. Huur- en hypotheekschulden maken een aanzienlijk deel uit van de omzet bij GGN. Deze organisatie is slechts één van de vele deurwaarderskantoren en incasso-organisaties.

## **1.6 Analyse van de waarnemingen**

Contractanten in de reciproque overeenkomst beschouwen de wanprestatie als één van de rechten, die uit de overeenkomst voortkomen. Wanprestatie

---

<sup>18</sup> Zie web site Aedes.

<sup>19</sup> GGN heeft in heel Nederland kantoren. In totaal zijn het er op dit moment 27.

is voor hen een reciproque concept. De verhuurder van de woning, die – volgens de huurder – niet aan zijn onderhoudsverplichting voldoet, lokt uit dat de huurder de huur niet meer betaalt.

De perceptie van wanprestatie is voor iedere waarnemer anders. De verhuurder pleegt geen wanprestatie door iets na te laten, dat de huurder ziet als het niet voldoen aan de onderhoudsverplichting. De huurder, die de huur niet meer betaalt, ziet dit niet als wanprestatie. Hij krijgt niet langer waarop hij recht heeft en hoeft niet meer te betalen. De huurder laat na om te betalen; hij pleegt geen wanprestatie.

Mensen praten hun wanprestatie recht.

“Ik krijg altijd acceptgiro’s toegestuurd maar die heb ik al drie maanden niet meer gekregen.”

Aan het hiaat in de gewoonte, het toezenden van acceptgiro’s, ontleent de huurder het recht om de huur niet te betalen.

Huurders wachten op de herinnering in de vorm van een aanmaning en betalen daarna de huur.

De huurder die drie maanden buitenslands is, ontleent aan de kennisgeving hiervan het recht om drie maanden de huur niet te betalen.

De enige reactie van de corporatie is het zenden van aanmaningen. In deze aanmaningen wijst de corporatie de nalatige huurder niet op diens gedrag, dat in strijd is met het huurcontract en legt niet uit waarom dit zo is. De aanmaning<sup>20</sup> maakt alleen melding van een achterstallig bedrag dat alsnog binnen een bepaalde periode betaald moet zijn én maakt melding van de mogelijkheid van het treffen van een betalingsregeling.

Het incassoproces is bij de corporatie een bulkproces. Op elke wanbetaling reageren met een adequate, persoonlijke communicatie is niet mogelijk. De huurders die voortdurend wanpresteren en hiervoor voortdurend worden aangemaand, kunnen voor een gesprek worden uitgenodigd maar dit laat deze Rotterdamse corporatie na.

Het aanmanen van nalatige huurders houdt geen communicatie<sup>21</sup> in. Een gesprek met van beide zijden een verklaring, dit wil zeggen met een uitleg

---

<sup>20</sup> Zie bij 2.5.

<sup>21</sup> Zie bij 2.2.

door de huurder van diens ernstige problemen en van de corporatie met een uitleg van de inhoud en strekking van het huurcontract en de hierop van toepassing zijnde wettelijke regels, heeft niet plaats.

In een veel later stadium, heeft zo'n gesprek wel plaats en dan kan blijken dat de communicatie binnen de organisatie van de corporatie niet in orde is. In een ander geval wordt duidelijk met welke psychische problemen een huurder werd geconfronteerd en wat hiervan (voor de huurovereenkomst) de gevolgen waren.

De corporatie ziet alleen de wanbetaling maar niet wat daarvan de oorzaken of redenen zijn. Als die wel gezien worden doen zich wellicht niet vaker schrijnende gevallen voor zoals hiervoor beschreven.

Het sinds het jaar 2000 strikte incassoproces had ten doel om het betaalgedrag van de huurders blijvend te verbeteren. In zekere zin werd dit doel bereikt. Zolang het incassoproces voortdurend werd uitgevoerd, betaalden de meeste huurders stipt op tijd. Toen echter door de personele reorganisatie en de overstap naar een nieuw beheersysteem het incassoproces in 2006 stokte, hielden de huurders op met correct betalen en liepen de huurachterstanden op tot het niveau van vóór 2000. Het incassoproces is geen interventie in het gedrag van de huurders; het gedrag van deze huurders wordt niet veranderd in het gedrag zoals dit door de corporatie wordt gewenst.

Continue acties door de corporatie en namens deze door de deurwaarder, werpen vruchten af maar zijn ook kostbaar. Voor een goed deel komen deze kosten voor rekening van de corporatie en beperken daarom de inkomsten. Ondanks het succes is een eeuwigdurend incassoproces geen oplossing voor het probleem van de huurachterstanden.

Voor het aangaan van betalingsregelingen werden duidelijke voorwaarden gesteld. De nakoming werd bewaakt en zodra niet aan de verplichtingen werd voldaan, werd de regeling beëindigd en het restant bedrag onmiddellijk opgeëist. De achterstand liep niet verder op omdat de lopende huur elke maand stipt moest worden voldaan en ook kon worden voldaan. Het proces 'betalingsregelingen' had blijvende invloed op het betaalgedrag van de betrokken huurders. Voor het nakomen van een getroffen regeling

werd maar zelden aangemaand. De huurders was duidelijk dat de regeling moest worden nagekomen en wat de consequenties zouden zijn van het niet nakomen.

Anders dan bij het huurincassoproces werd hier mondeling gecommuniceerd met de huurders. Hen werd duidelijk verklaard wat de risico's van het niet nakomen van een betalingsregeling zouden zijn. Rotterdam is een multiculturele en meertalige stad. De helft van de inwoners is geïmmigreerd. Een groot deel van de huurders van de corporatie leest noch begrijpt het huurcontract of de aanmaning. Mondeling gegeven informatie en specifieke mededelingen worden dan wel, dan niet begrepen. De huurder geeft van zijn niet-begrijpen niet altijd blijk.

Huurcontracten lopen niet in de pas met veranderende omstandigheden in de samenleving. Wettelijke regels worden aangepast maar een contract aanpassen vergt de instemming van de contractspartijen. De huurder, die het contract niet kan lezen, is niet geneigd om een verandering, die (schijnbaar) in zijn nadeel is, te accepteren.

In de praktijk meldt de corporatie aan alle huurders dat de contractvoorwaarden zijn gewijzigd en dat zij hieraan zijn gebonden als zij niet expliciet meedelen dat zij deze verandering accepteren.

Huurders, die door een corporatie uit hun woning werden gezet, krijgen gemakkelijk ergens anders weer een woning. Hun gewoonte van te laat of helemaal niet betalen, nemen zij mee. Zij zijn uit op gratis wonen en nemen de volgende ontruiming voor lief.

Huurders die bij voortduring huurachterstanden creëren hebben geen of een te lage risicoperceptie. Uitspraken van de rechters dragen hieraan soms bij. De beëindiging van de huurovereenkomst met een veroordeling tot het verlaten van het gehuurde wordt in veel huurzaken niet uitgesproken. Oordeelt de rechter toch tot ontruiming dan geeft hij de huurder nog een periode van één of meer maanden om alsnog de huurachterstand te voldoen. De gemeente Rotterdam (en andere gemeentes zoals Amsterdam) grijpt dan in om de ontruiming te voorkomen.

Medewerkers van de corporatie zijn niet altijd goed geïnformeerd. Soms worden op basis van miscommunicatie tussen medewerkers beslissingen genomen die niet correct zijn en schade opleveren voor een huurder en voor de corporatie. De risicoperceptie is niet alleen bij huurders onvoldoende maar ook bij sommige medewerkers van de corporatie.

Onder *huurachterstanden en woningontruiming*en worden de resultaten van onderzoek door Aedes, CBS en SCP getoond. Zij hebben betrekking op alle corporaties, op alle huurders, op alle gezinnen met schulden, in heel Nederland.

Mijns inziens mag hiermee worden aangenomen dat schulden en met name ook huurschulden een algemeen voorkomend verschijnsel zijn.

De kosten van incasso zijn zeer aanzienlijk en zijn voor een groot deel niet verhaalbaar op de huurders. De kosten van ontruiming<sup>en</sup> zijn eveneens zeer groot en ook hier speelt het probleem van het niet-verhaalbaar zijn. Er moet de corporaties alles aan gelegen zijn om het standaard incassoproces om te zetten in een preventief proces, dat wanbetaling en de mogelijke gevolgen hiervan kan voorkomen.

Ondanks het feit dat in dit proefschrift een *single case* studie wordt gepresenteerd, bieden de hiervoor vermelde kwantitatieve inzichten mijns inziens de mogelijkheid om tot generaliseerbare empirische resultaten te komen met betrekking tot de achtergronden van wanbetaling.

In de genoemde uitgaven van de Armoedemonitor wordt behalve de feiten omtrent de wanbetaling van de huur in de sociale huursector, ook melding gemaakt van de veelvuldige wanbetaling in de zorgsector. Met name gaat het hier om het nalaten van het betalen van de verzekeringspremie door grote aantallen verzekerden. Voor degene die de cijfers hieromtrent wil zien, verwijs ik te dezen naar de genoemde (in de bibliografie) uitgaven van de armoedemonitor.

## **1.7 Conclusie**

Huurschulden zijn overal. Ondanks de inspanningen van corporaties, deurwaarders, incassobureaus, gemeenten en sociale instellingen, wordt

het probleem van huurschulden en de gevolgen hiervan, niet opgelost. De repressieve aanpak, niet alleen van de corporaties en hun deurwaarders maar ook die van lokale overheden, Leger des Heils en dergelijke instellingen, maakt geen eind aan het voortduren van het ontstaan van huurschulden. Dit alles is en blijft een aanpak van symptomen met het doel om die te verhelpen.

Om een eind te maken aan deze situatie is een preventieve aanpak noodzakelijk. In de praktijk blijkt dat huurders niet op de hoogte zijn van cruciale bepalingen in het huurcontract. Huurders realiseren zich de risico's van wanbetaling niet en huurders hebben heel andere ideeën over de huur van een woning dan de verhuurder heeft. Huurders hebben hun eigen overtuigingen (*beliefs*) in de huurovereenkomst. Deze incommensurabiliteit verandert niet door repressie. Communicatie kan dat wellicht wel bewerkstelligen maar de corporatie communiceert niet met haar huurders. Er worden pogingen ondernomen om het gedrag van de wanbetalende huurder te veranderen maar deze pogingen hebben niet de kwaliteit van een interventie, te richten op een verandering in attitude en gedrag. Ad hoc worden resultaten geboekt maar het incassoproces houdt zichzelf in stand want zonder voortdurend aanmanen (en dagvaarden) handhaven huurders hun gedrag van te laat of niet betalen van de huur.

Mondeling gegeven informatie en specifieke mededelingen zijn zonder voortdurende herhaling al effectiever dan schriftelijke uitingen in het huurcontract of in de aanmaning. Huurders, die hun verplichtingen begrijpen en onderschrijven, presteren conform de gemaakte afspraken. Hun risicoperceptie is beter ontwikkeld en zet hen aan tot het gedrag dat de corporatie wenst: de correcte betaling van de termijnen van de afbetalingsregeling en de lopende huur.

Dit alles zegt nog niets over de kwaliteit van de huurovereenkomst en over de kwaliteit van de betalingsregeling. De vroegere wanprestatie van deze *nu* correct betalende huurders, zegt meer over de huurovereenkomst.

Theoretisch gegeneraliseerd, zegt de nakoming van enig contract niets over de kwaliteiten van dit contract. De wanprestatie van een of van de participerende partners zegt hierover meer. Het blijft echter een noodzaak,



dat wanprestatie zoveel en zo vaak als maar mogelijk is, wordt voorkomen. Het repressieve incassoproces doet dit niet en alle goedbedoelde herstelacties van instellingen doen dit evenmin. Deze acties voorkomen slechts ontruiming van woningen. Het is noodzakelijk dat het probleem daar wordt gelegd waar het hoort en dat wil zeggen bij de corporatie. De corporatie is de enige, die maatregelen kan nemen, die de wanbetaling kunnen voorkomen, althans beperken.

### **1.8 Probleemstelling**

Individen of rechtspersonen hebben ten opzichte van elkaar geen rechten en geen verplichtingen zolang ze geen overeenkomst aangaan. Het aangaan van een overeenkomst schept de mogelijkheid van wanprestatie door één of meer partijen. De wanprestatie komt uit de overeenkomst voort en is aan deze, of aan één of meer aspecten hiervan, causaal verbonden. Zonder andere oorzaken voor wanprestatie te willen en kunnen uitsluiten, wordt te dezen op basis van de analyse (1.6) en de conclusie (1.7) gefocuseerd op een gebrek in of de afwezigheid van adequate communicatie tussen partijen in het precontractuele en in het contractuele stadium van de huurovereenkomst. Partijen zijn in deze overeenkomst niet gelijkwaardig (de sociale huur is een aanbiedersmarkt, huurders staan jarenlang op een wachtlijst) en het huurcontract wordt volgens een standaard model opgesteld door de corporatie. De huurder wordt niet in staat gesteld om zijn belangen in de overeenkomst in het contract uitgedrukt te krijgen. De inhoud en strekking van het huurcontract hebben slechts ten doel de corporatie te beschermen tegen de gevolgen van de verhuur van woningen.

De **probleemstelling** luidt als volgt:

**Voorkomt het vastleggen van de ‘sociale’ huurovereenkomst in het solipsistisch contract van de corporatie de wanbetaling door de huurder?**

Hoewel het normatieve contract gevuld wordt met regels die de corporatie moeten beschermen tegen elke vorm van wanprestatie door de huurder, voorkomt het de wanbetaling niet.

De **centrale vraag** luidt:

**Kan een reciproque, sociale huurovereenkomst wanprestatie door de huurder voorkomen?**

### **1.9 Doelstelling en methodologie**

Hoewel het normatieve contract de intentie wordt meegegeven dat het wanprestatie van 'de andere partij of partijen' dient te voorkomen, voorkomt dit contract de wanprestatie niet. Bij de corporatie waarvan de huurovereenkomsten object van onderzoek zijn in dit proefschrift, pleegt 50% van de huurders (tot de fusie van WBR en De Nieuwe Unie in 2006: de helft van 20.000) meer of minder vaak wanprestatie.

In veel andere normatieve contracten wordt eveneens veelvuldig wanprestatie gepleegd. Een voorbeeld hiervan is de zorgverzekering. De overheid becijferde dat ongeveer 300.000 'verzekerden' geen premie betalen. De deurwaarderskantoren schatten het aantal niet betalende verzekerden aanzienlijk hoger in.<sup>22</sup>

In de praktijk blijkt dat normatieve contracten wanprestatie niet voorkomen en hiervan getuigen ook de ontwikkelingen op de incassomarkt. Tal van incassobureaus, deurwaarderskantoren, advocaten en andere bemiddelaars, varen wel bij de problemen die wanprestatie in het algemeen en wanbetaling in het bijzonder creëren. Al deze instanties, bedrijven en individuen hebben een steeds groeiende taak aan de repressieve bestrijding van wanprestatie. Hiermee wordt duidelijk dat deze wijze van bestrijding van wanprestatie niet de beste is. De beste methode immers, zorgt ervoor dat wanprestatie wordt voorkomen of, als dit niet haalbaar is, dat herhaalde wanprestatie wordt voorkomen.

De **doelstelling** van het in dit proefschrift beschreven onderzoek is, om door middel van een verkennend onderzoek de achterliggende oorzaken voor de wanbetaling bij de woningcorporaties te achterhalen en een

---

<sup>22</sup> Deurwaarders, die het incasso van de verzekeringspremies onder handen hebben, schatten dat meer dan 400.000 verzekerden de verschuldigde premie niet betalen.

theoretisch model te ontwikkelen dat deze wanbetaling kan voorkomen, althans kan verminderen.

Met het stellen van het doel rijst de vraag, wat de (waarschijnlijk) juiste **methodologie** voor het ondernemen van dit onderzoek naar de achterliggende oorzaken van de wanbetaling kan zijn. Voor een begin van de beantwoording van deze vraag worden als basis genomen: de waarnemingen (1.5), de analyse van deze waarnemingen (1.6) en de conclusie (1.7).

De dataverzameling van 2000 tot en met 2008 toont aan dat een groot aantal huurders van de onderzochte corporatie de huur consequent te laat of helemaal niet betaalde. Het strikte incassoproces verbeterde het betaalgedrag maar maakte geen eind aan de wanbetaling. Het gebruikelijke proces van repressie heeft alleen dan resultaat als het voortdurend en met een vast regiem wordt uitgevoerd.

Uit een en ander kan deductief worden geconcludeerd, dat er (ondanks het normatieve huurcontract) sprake is van wanbetaling en dat deze voortduurt.

De overige waarnemingen, de analyse hiervan en de conclusie, maken een interpretatie (1.6 en 1.7) mogelijk van de oorzaken voor de voortdurende wanprestatie.

De interpretatie van de waarnemingen wijst de weg naar relevante literatuur.

In dit onderzoek werd gekozen voor literatuur over het menselijk gedrag in en buiten organisaties. De vraag hierbij is, waarom mensen een bepaald gedrag vertonen en wat hiervoor de oorzaken kunnen zijn. Gezocht werd in deze literatuur ook naar een mogelijk herstelpunt, een basis voor een interventie die gedrag kan veranderen in gewenst gedrag. Hierbij zit niet op de eerste plaats een ethisch vraagstuk van IST en SOLL voor maar de wens om de gevolgen van wanbetaling te voorkomen, althans te beperken. Literatuur handelend over maatschappelijke vraagstukken wordt geraadpleegd vanwege het grote maatschappelijke belang van de wanprestatie, hier met name in de sociale huurovereenkomst maar kort refererend aan de zorgelijke situatie bij de zorgverzekeringen.

Communicatie, of meer nog het gebrek hieraan, speelt een grote rol in de beschreven problematiek. Met behulp van relevante literatuur wordt onderzocht welke rol (onder andere) culturen spelen.

Om te komen tot nieuwe (theoretische) concepten werden de oude en hedendaagse filosofen bestudeerd, hieronder ook de ideeën van Derrida over deconstructie.

De context is uiterst belangrijk in elk onderzoek en zeker ook in dit onderzoek. Aan de context wordt daarom uitvoerig aandacht besteed.

Leidraad hierbij is weer de gekozen literatuur.

De bewoording “gekozen literatuur” impliceert dat niet alle relevante literatuur werd geraadpleegd. Een bewuste keuze werd door mij gemaakt ten aanzien van boekwerken over credit management en incasso. Deze boeken werden door mij onwetenschappelijk geacht. Dat toch enkele van deze boeken in de bibliografie zijn opgenomen en er soms naar wordt verwezen, is noodzakelijk omdat ik hun stellingen aldaar verwerp.

Algemeen wetenschappelijke literatuur (van bijvoorbeeld Luhmann, 1987, 1997 en 2008; Habermas, 1995 en Ritzer, 2008) gebruik ik voor de fundering van dit proefschrift.

Triangulatie heeft plaats door de synthese van de data, de interpretatie van de waarnemingen en de uit de literatuur opgedane kennis.

Nog niet genoemd werd tot nu toe de literatuur, die het denken over de methodologie, liever gezegd over een methodologie, heeft gevoed.

Dit verzuim wordt hierna goed gemaakt want in een eerste literatuuronderzoek wordt nagegaan hoe men denkt over de ‘methodologie’ van wetenschappelijk onderzoek.

De vraag luidt: Wat is methodologie en in het bijzonder, wat is in dit geval - met deze doelstelling - de juiste methodologie?

Het antwoord op deze vraag wordt niet zo gemakkelijk gevonden want vanzelfsprekend lopen de meningen van wetenschappers uiteen.

“Methodologie is (...) op te vatten als handelingsleer: dat wat vanuit een bepaalde opvatting, overtuiging of mores gedaan moet worden om een bepaald doel of eindpunt te bereiken.” (Jonker & Pennink, 2004, p. 27)

In een achttal colleges methodologie verklaart Van Engeldorp Gastelaars: “Methodologie is de leer van de organisatie en strategie van hoogwaardige, professioneel-ethisch verantwoorde kennisproductie”. (college 2, PTO RSM 2008)

“De algemene methodologie (...) stelt de regels, waarnaar alle wetenschappelijke activiteit – zowel theoretisch, als op onderzoeksterrein – zich moet richten om tot betrouwbare en geldige uitspraken te kunnen komen.” (Vercruijssse, 1960, p. 3)

Vercruijssse postuleert vervolgens dat voor iedere wetenschap een bijzondere methodologie dient te worden ontworpen. (1960, p. 3)

Verhage stelt in zijn proefschrift dat het bedrijfsmanagement niet blind kan vertrouwen op de externe deskundigen die *Enterprise Systems* zullen implementeren. Er is sprake van een grote eigen verantwoordelijkheid en daarom is een bedrijfseigen methodologie noodzakelijk om het implementatieproject te doen slagen. Het gebruik van het woord ‘*methodology*’ in de titel van zijn proefschrift doet vermoeden dat een methodologie niet alleen door wetenschappers wordt en kan worden ingezet om een bepaald doel gestructureerd te bereiken (Verhage, 2009).

Jonker en Pennink (2004) betrekken (eveneens) de probleembezitters (managementprobleem) in de methodologie waarin de weg van probleem naar antwoord wordt gevolgd.

Vercruijssse (1960) vergelijkt de wetenschappelijke methodologie met het ‘moderne’ zaaiplan van een boer en met de werkwijze van de minister die een wetsontwerp voorbereid. Feyerabend (1993) lijkt ‘*against method*’<sup>23</sup> te zijn en ook Weber zag een methodologie meer als een verzameling filosofische reflecties en vruchtbaar intellectueel werk (Ritzer, 2008).

De vraag is, of elk onderzoek afhankelijk kan of moet zijn van een vaste methodologie of van creatieve, intellectuele ideeën en hard werken.

---

<sup>23</sup> Maar wordt wel geassocieerd met een eenzijdig, empirisch, neopositivistisch dogma.

Als we terugzien naar het 'zaaiplan' van Vercruijssse (1960) rijst het vermoeden dat de boer meestal beter af is met het volgen van zijn vaste methodologie en zijn noeste arbeid. De natuur, de grond en de zaden zijn waarschijnlijk gehecht aan hun samenspel en aan het hiervan samengaan met een bepaald seizoen of weertype. Hierbij mag niet uit het oog worden verloren dat het zaaiplan een begin is van een routine, die ook nog het bewaken van de groei, het wieden van onkruid en het oogsten omvat. Verder zelfs, gaat het moderne leven en het totale plan van de boer richting afnemers en collega's, natuurbeschermers en media. Dit alles is een deels voorbestemde en deels vrije methodologie met eigen methodes en technieken.

Wat voor de boer geldt, gaat - vermoed ik - ook op voor al die onderzoeken die puur berusten op deductie. Het regime dat leidt tot een onomstotelijke conclusie is zelf onomstotelijk.

Voor zover er geen sprake is van één onomstotelijke conclusie (als zo een eindpunt van een onderzoek al mogelijk zou zijn) moet voorlopig genoeg worden genomen met een '*inference to the best explanation*' (Okasha, 2002). De in dit proefschrift soms leidende, soms iteratief, vanuit het zich ontwikkelende geschrift, aangepaste methodologie, voert tot deze '*inference to the best explanation*' (IBE). Of hier bij wijze van vertaling het woord 'abductie' op zijn plaats is, wordt betwijfeld. IBE biedt mijns inziens meer validiteit omdat het concept iets onontkoombars in zich heeft, want in de beschreven situatie en in de genomen tijd is er in dit proefschrift geen betere verklaring voorhanden. Dit gaat wellicht - in een andere casus, in een andere tijd - evenzeer op voor deductie en inductie want wetenschap is nooit klaar maar voortdurend bouwend, zoals herhaaldelijk en gelukkig blijkt.

Het in dit proefschrift te beschrijven onderzoek is verkennend, deels kwantitatief<sup>24</sup> en deels kwalitatief<sup>25</sup> van aard, het is dialectisch<sup>26</sup>,

---

<sup>24</sup> De harde cijfers uit het empirisch onderzoek (Zie 1.4).

<sup>25</sup> De analyse van de uitkomsten van het empirisch onderzoek (Zie 1.6).

<sup>26</sup> Het onderzoek negeert de vooringenomen praktijk waarin de wanprestatie uitsluitend wordt verweten aan de huurder. Alle partijen in de overeenkomst

pragmatisch<sup>27</sup>, subjectivistisch<sup>28</sup> en pluralistisch<sup>29</sup> en ook semantisch referentieel<sup>30</sup>. De scope is breed (Marvin, 2012) en is een interpretatie van de werkelijkheid<sup>31</sup>, die leidt tot een *'inference to the best explanation'* (Okasha, 2002). Dit proefschrift vertolkt een afwijkende idee, die wellicht niet strookt met de traditionele ideeën van anderen. Dit neemt niet weg dat deze idee de uitleg kan bevatten van het probleem, de oorzaken hiervan en de methoden die preventief kunnen helpen het probleem te elimineren. Het perspectief van dit proefschrift behoeft niet het perspectief van een ander te zijn. Het is een eigen methode van kijken naar een belangrijk sociaal en wetenschappelijk fenomeen.

De synthese van voormelde ideeën en uitspraken schept de idee van een zelf in te richten flexibele methodologie (niet alleen per wetenschap, zoals Vercruyjsse (1960) oppert, maar per onderzoek), die zich parallel aan het onderzoek kan ontwikkelen en waarbij dan de methodologie, dan het onderzoek – ook leunstoel en á priori (Curd & Cover, 1998) - het initiatief neemt. Een methodologie is, zo wordt geconcludeerd, het langs methodologische weg (de methodologie van de methodologie) kiezen van een methodologie.

Lakatos (2001) stelt, dat aan een wetenschappelijk onderzoek de eis mag worden gesteld, dat het nieuwe feiten oplevert die een nieuwe theorie kunnen dragen. Dit, een nieuwe theorie creëren, is de doelstelling van dit onderzoek.

---

hebben de mogelijkheid van wanpresteren. Uit de reciproque overeenkomst komt impliciet voort, dat iedere partij het recht van wanprestatie toekomt.

<sup>27</sup> De uitkomsten van het onderzoek wijzen naar de mogelijkheid om het bestaand probleem aan te pakken.

<sup>28</sup> Vooringenomenheid en bias worden zoveel mogelijk uitgebannen maar zijn ongetwijfeld en helaas aanwezig.

<sup>29</sup> Onderzoeker heeft zich breed georiënteerd en benadert het probleem vanuit de perspectieven van alle betrokkenen.

<sup>30</sup> Een perspectief wordt uitgebreid met de perspectief-eigen betekenissen, althans voor zover de onderzoeker deze referentie begrijpt.

<sup>31</sup> Huurachterstanden en huisuitzettingen, mei 2003.

Het empirisch onderzoek (data en waarnemingen) van dit hoofdstuk leidt tot de conclusie dat er een management- en een onderzoeksprobleem is en dat beide worden veroorzaakt door de aard van de huurovereenkomst, die impliciet wanprestatie mogelijk maakt, waarop dan ook wanprestatie wordt gepleegd.

Deze wanprestatie wordt wel repressief aangepakt maar hiermee niet beëindigd. In Hoofdstuk 2 wordt aan de hand van relevante literatuur gezien waarom de repressieve aanpak van de wanbetaling het gedrag van de huurder niet in positieve zin (vanuit het perspectief van de corporatie) beïnvloedt. Met behulp van het bestaande systeem 'Credit Management' wordt de focus van de repressieve aanpak van wanprestatie verschoven naar de preventieve aanpak. Aan de hand van de literatuur van o.a. Luhmann (1987), Habermas (1995) en Willke (2005) wordt het aspect 'communicatie', als essentieel onderdeel van het contracteren onder de loep genomen.

In Hoofdstuk 3 wordt de huurovereenkomst gedeconstrueerd (Derrida & Caputo, 1997). Aan de orde komen het psychologisch en het impliciet contract. De uitkomsten van het empirisch onderzoek van hoofdstuk 1 worden vergeleken met de literatuur van onder andere Rousseau (1995) en Conway en Briner (2009).

Hoofdstuk 4 begint met een analyse van de deconstructie van de huurovereenkomst (Hoofdstuk 3). Vervolgens wordt een model gepresenteerd van een sociaal contract dat het huidige contract moet vervangen. Hiertoe worden de onderdelen van de gedeconstrueerde huurovereenkomst samengevoegd tot een nieuw, gereconstrueerd contract.

Hoofdstuk 5 biedt een terugblik op de probleemstelling en de beantwoording van de centrale vraag. Tevens worden hier suggesties gedaan voor ander onderzoek.

### **1.10 Het maatschappelijk belang van dit onderzoek**

Het maatschappelijk belang (van de uitkomsten) van het onderzoek is meerledig. Enerzijds is het doel om een theorie te genereren met behulp



waarvan de negatieve aspecten van de wanbetaling in de sociale huurovereenkomst geëlimineerd, althans beperkt kunnen worden. Anderzijds wil het – als spin-off – de weg wijzen naar een gelukkiger integratie in de Nederlandse samenleving van hen die, hierheen komend, een andere cultuur met zich hebben gebracht en anders aankijken tegen normen, waarden, rechten en verplichtingen. De corporatie kan hieraan bijdragen.

Negatieve aspecten van de wanbetaling zijn er direct voor beide partijen in de overeenkomst en indirect voor de gehele maatschappij. De corporatie doet extra en ongewenste uitgaven in het incassoproces en kan dit geld niet besteden aan onderhoud of het bevorderen van de woonomgeving van de huurders.

De huurder betaalt (voor een deel) de kosten van het incassoproces maar kan dit geld ongetwijfeld beter besteden.

Zodra het incassoproces wordt gestaakt en een gerechtelijke procedure uitmondt in de ontbinding van de huurovereenkomst met daarbij ook nog het bevel om de woning te verlaten en te ontruimen, worden de problemen voor de huurder en diens gezin immens.

De kans dat het hele gezin op straat komt te staan is groot. Ongetwijfeld zal er een instantie zijn die hulp biedt maar dat wil niet zeggen dat een gezin in zijn geheel wordt opgevangen. De moeder met haar kinderen vindt ergens onderdak en de vader ergens anders. Als gevolg hiervan verzuimen de kinderen van school; zij en de ouders verliezen vrienden; vader verliest zijn werk. Mensen raken door het verlies van hun huis en hun sociale omgeving in de criminaliteit.

Wanbetaling en de kosten van ontruiming en herstel van de woning, treffen de andere huurders van de corporatie. Wat de corporatie uitgeeft, wordt opgebracht door (een deel van) de huurders. Zij betalen een hogere huur als andere huurders niets betalen.

Naast de corporatie en de huurder heeft de maatschappij last van huurachterstanden en ontruiming. De maatschappij immers, moet de

gevolgen van woningontruiming (zwerven, criminaliteit) bestrijden en betaalt hiervoor per jaar vele miljoenen euro's<sup>32</sup>.

Hulp is noodzakelijk bij ernstige problemen van welke aard dan ook. Het is echter de vraag of hulp achteraf – zoals nu gebeurt – moet geschieden. Het kwaad is dan al geschied en de maatregelen zijn en blijven repressief. Om dit alles te voorkomen is het noodzakelijk om huurachterstanden te voorkomen.

In de hoofdstukken 3 en 4 van dit proefschrift wordt de huurovereenkomst gedeconstrueerd en gereconstrueerd. Voorgesteld wordt (in Hoofdstuk 4) een model van 'sociaal contracteren'. Dit houdt in dat de partijen in de overeenkomst gelijkwaardig zijn en dat de inhoud van de overeenkomst de belangen van beide partijen weergeeft. Partijen communiceren hierover met elkaar (linguïstisch en semantisch) en leggen gezamenlijk vast wat hun rechten en plichten zijn. Zij spreken elkaar aan op ander gedrag en sluiten wanprestatie uit.

De corporatie stelt niet langer alleen vast wat de normen van de overeenkomst zijn maar doet dit gezamenlijk met de huurders. Huurders zien zich niet gedwongen om de culturele mores van de dominante cultuur te accepteren en die tot hun eigen mores te maken maar weten dat hun cultuur met alles wat daarbij hoort ook van belang is en ook wordt geaccepteerd als impliciet onderdeel van de overeenkomst en hiermee van (een stukje van) de maatschappij.

---

<sup>32</sup> Van SCP en CBS: de jaarlijkse armoedemonitor. Gemeente Utrecht: Zorg Op Straat. Ketenaanpak, vroegtijdig ingrijpen bij problemen. O.a. GGD Rotterdam: Outreachende aanpak als in Utrecht. Persoonsgerichte zorg met lokale zorgnetwerken. Begeleid wonen, o.a. Rotterdam. Eveneens Rotterdam, gemeente en corporaties: Laatste Vangnet en het Vlaardings Model. Aanpak als ontruiming voor de deur staat. De WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen. Mogelijke kwijtschelding deel schuld. Rotterdam: Sociale Zaken en Gemeentelijke Kredietbank. Leningen, schuldbemiddeling en budgethulp.

### 1.11 Het wetenschappelijk belang van het onderzoek

Een overeenkomst is een synthese van teksten, tradities, *beliefs*, instituties<sup>33</sup> en van handelingen. Om deze synthese, de overeenkomst, te begrijpen (en later aan te passen), wordt ze (in Hoofdstuk 3) gedeconstrueerd. De deconstructie van het systeem 'overeenkomst' heeft plaats in de traditie van Derrida (1997) maar is evenzeer gebaseerd op de techniek van het opdelen van een te groot onderzoeksobject in beheersbare kleinere delen. De deconstructie van de huurovereenkomst is een wetenschappelijke exegeze op zich. Deze levert (niet uitputtend) een aantal concepten op:

- het psychologisch contract
- communicatie (informatie, mededelingen, begrijpen)
- het relationele, normatieve contract
- het impliciet contract
- schuld
- verplichtingen
- risico
- wanprestatie
- sociale omgeving
- normen
- waarden
- intenties
- behoeften
- gedrag

De hierboven genoemde concepten worden later – in Hoofdstuk 3 – uitvoerig besproken.

De concepten 'psychologisch contract' en 'impliciet contract' worden in dit proefschrift geïntroduceerd in de sociale huurovereenkomst. Tot dusverre zijn ze slechts bekend als aspecten van de arbeidsovereenkomst.

---

<sup>33</sup> Hier: gedragspatronen.

Het belang van de introductie van het psychologisch contract is, dat wordt aangetoond dat dit contract in de huurovereenkomst in de schriftelijke vorm dient voor te komen.<sup>34</sup>

Een niet geschreven contract, waaraan door een partij wel rechten (en eventueel ook plichten) worden ontleend, kan onder invloed van stemmingen en emoties van deze partij, nadere informatie of gedrag van de andere partij, gemakkelijk worden aangepast. Gepercipieerde wanprestatie door de andere partij ligt dan op de loer en hiermee een conflict.

Het psychologisch contract brengt risico's met zich maar kan, mits goed gehanteerd, voordeel opleveren voor beide partijen. Het kan de sociale huurovereenkomst 'stabiliseren' tot een overeenkomst waarin partijen gelijkwaardig zijn en zichzelf vertegenwoordigd zien.

Het onderkennen van de invloed van het impliciet contract op de huurovereenkomst, zorgt eveneens voor een overeenkomst met gelijke doelstellingen, waarden en normen.

Het impliciet contract maakt deel uit van de huurovereenkomst omdat de wetgever dit bepaalt. De huurder kan de huurovereenkomst opzeggen maar de verhuurder kan dit niet<sup>35</sup>. In een conflict tussen partijen beslist de rechter.

De huurder is niet op de hoogte van het bestaan van dit impliciet contract en de verhuurder negeert het of realiseert zich niet dat de van toepassing zijnde wetsartikelen uitmonden in dit (virtuele) contract.

De risicoperceptie van beide partijen kan gunstig worden beïnvloed door het bekend zijn met de invloed van het impliciet contract op de overeenkomst.

Het hier beschreven onderzoek is multidisciplinair (juridisch en psychologisch) van aard. Zoeken naar alleen recht of economie verliest zijn zin in een onderzoek, waarin verschillende belangen op de voorgrond treden maar in feite een gezamenlijk belang zijn. De onderzoeker wenst

---

<sup>34</sup> In de arbeidsovereenkomst is het psychologisch contract een niet geschreven contract (Rousseau, 1995).

<sup>35</sup> De verhuurder kan opzeggen in geval van dringend eigen gebruik, bijvoorbeeld als renovatie noodzakelijk is.

geen specialist te zijn in één van deze disciplines noch in een ander specialisme. Onderzoek is per definitie multidisciplinair en elk onderzoek stelt eigen eisen aan inlezen, aan kennen en aan kunnen toepassen in een breed veld, dat veel aspecten van het doelgebied – dat weer bestaat uit meerdere concepten - omvat. Ook daar – waar dat ook is - speelt de deconstructie een grote rol. De filosofische vragen: wat is het?; is er wel iets?; waarom?; en pragmatisch: wat heb je eraan? en: wat doe je ermee? spelen de hoofdrol.

De deconstructie is een poging om via de kleine onderdelen een iets groter stukje van de wereld te leren begrijpen.

Wanprestatie in de huurovereenkomst wordt toegeschreven aan de huurder. Op deze idee is de vervolgpcedure van incasso en inschakeling van de rechter geënt.

Wanprestatie in alle contracten wordt toegeschreven aan degene die waarneembaar of aanwijsbaar niet aan zijn verplichtingen voldoet. Ook hier is de nakomingsprocedure gericht tegen deze partij.

Naar mogelijke achterliggende oorzaken en redenen, die de wanprestatie van deze partij kunnen rechtvaardigen, is – voor zover deze onderzoeker bekend – geen onderzoek gedaan.

De onderzoeken die wel zijn gedaan en (mij) bekend zijn, beperken zich tot de redenen die de debiteur heeft voor het niet betalen (of afnemen) van geleverde goederen of diensten, of niet (op tijd) betalen voor de huurwoning. De uitkomsten hiervan worden geacht aan te tonen - met name als het gaat om een sociale huurovereenkomst - dat de huurder niet bij machte is om te betalen. Het vervolg van deze onderzoeken is, dat bij wanbetaling in de sociale huurovereenkomst, allerlei instanties (als ze er nog niet zijn, worden ze in het leven geroepen) sociale hulp verlenen in de vorm van geld of geldleningen.

Ook deze oplossing van het ‘probleem’ is beperkt tot symptoombestrijding.

Het onderhanden onderzoek richt zich niet op symptoombestrijding maar op het voorkomen van het probleem van wanprestatie. Hiermee wil niet gezegd zijn, dat elke wanprestatie in elk contract kan worden voorkomen. Dit onderzoek strekt zich niet uit tot en met het behalen van hét resultaat,

dit wil zeggen het in de praktijk voorkomen van wanprestatie. Dit onderzoek is beperkt tot het ontwikkelen van een model voor sociaal reciproque contracteren waarmee anderen – later – kunnen proberen tot een goed resultaat te komen als zij zich willen inzetten om de repressieve acties te veranderen in preventief acteren.

Dit onderzoek zet daarom in op een deconstructie (Derrida & Caputo, 1997) van de huurovereenkomst. Onderzocht wordt, uit welke concepten deze overeenkomst is geconstrueerd en welke aspecten van welke concepten invloed hebben op het kennelijke deficit van de overeenkomst. Dit houdt in, dat de wanprestatie niet het voornaamste object van onderzoek is maar de overeenkomst, die het wanpresteren mogelijk maakt. Aan de basis van dit onderzoek ligt een empirisch onderzoek bij een Rotterdamse woningcorporatie, de eigen ervaringen<sup>36</sup> en een onderzoek in de relevant geachte literatuur.

De literatuur wordt in de literatuurlijst genoemd en waar naar een specifiek werk of naar een citaat wordt verwezen, wordt dit in de tekst aangegeven. Zonder de kennis die deze boeken uitdragen, was het onderzoek in dit proefschrift beschreven, niet mogelijk geweest. Toch blijft de feilbaarheid van de combinatie van literatuur, cognitie en ideeën overeind.

De wetenschappelijke grondhouding was en is die van een amateur, van een leek, met de wil om uit te zoeken, te verkennen. Dit mondt uit in een filosofisch pragmatisme (Pierce, 1931) waarin ik niet tot een definitief oordeel kom over de werkelijkheid en welke rol daarin de concepten overeenkomst, contract, wanprestatie, reciprociteit, cultuur en kennis hierin spelen. In mijn werkelijkheid wil ik alleen komen tot het stellen van andere vragen (of die beter zijn, is niet aan mij om te beoordelen) en tot het creëren van cognitieve dissonanties (zoals anderen dat bij mij deden en doen) bij de kritische lezers. Daarom roer ik ethische kwesties aan met betrekking tot het handelen of nalaten van de corporatie (die haar incassoproces eindeloos doorzet) en de huurder (die zijn psychologisch contract niet deelt met de corporatie). Ethiek immers, probeert iets duidelijk te maken over hoe we

---

<sup>36</sup> Als gerechtsdeurwaarder en deelnemer in werkgroepen van meerdere corporaties.

leven en handelen en of dit goed is of verkeerd. Dit goed of verkeerd handelen wordt beargumenteerd maar daarmee is nog niet gezegd dat wat er gebeurt voor de hele wereld goed of verkeerd is. De argumenten leveren hooguit een theorie op, die een ander zicht wil leveren op wat als normaal wordt beschouwd in bepaalde omstandigheden, op een bepaalde plaats en in een bepaalde tijd.

Het is de bedoeling, dat de ideeën die gaandeweg in dit boek ontstaan, eens geoperationaliseerd kunnen worden. Of ze dan ook nog enig resultaat opleveren, is tot op heden niet bekend. Dat zal nader onderzoek moeten uitwijzen.

### **1.12 Resumé**

Na het kort voorstellen van de twee contracterende partijen in de sociale huurovereenkomst, komt de wanbetaling door de huurder aan bod.

De mate van wanbetaling blijkt uit een empirisch onderzoek, gedaan in de jaren 2000 tot en met 2008. Opvallend is, dat huurders wel aan hun verplichtingen uit een betalingsregeling<sup>37</sup> voldoen maar tot nakoming van de verplichting tot het betalen van de huur voortdurend moeten worden aangemaand.

Beide partijen in de sociale huurovereenkomst lijden schade – zowel financieel als sociaal – door de veel voorkomende wanprestaties, in het bijzonder door wanbetaling.

Het normatieve huurcontract voorkomt deze wanbetaling niet en de corporatie gebruikt geen andere middelen dan het contract om deze wanbetaling te voorkomen.

De incassoprocedure is in die zin effectief, dat de huurders de huur meestal alsnog betalen. Het betaalgedrag van de huurders wordt echter niet zodanig beïnvloed, dat het incassoproces overbodig wordt. Incasso is een puur repressief systeem. Het risicoperspectief van de huurder is zodanig dat hij zijn betaalgedrag handhaaft. Aan dit perspectief draagt niet alleen

---

<sup>37</sup> De betalingsregeling is een nadere overeenkomst binnen de huurovereenkomst. Het huurcontract blijft in stand, de nadere overeenkomst betreft uitsluitend een op het moment van aangaan bestaande schuld.

het incassoproces bij maar ook de vele instituties die huurders de helpende hand reiken als het tot een ontruiming van de woning dreigt te komen. De kosten hiervan zijn zeer hoog en komen ten laste van de maatschappij.

Uit het onderzoek bij de Rotterdamse corporatie blijkt dat repressief handelen – in de vorm van een stringent incassoproces – resultaten oplevert maar dat ook aandacht moet worden besteed aan preventief denken en handelen om wanbetaling te voorkomen. In het volgende hoofdstuk wordt hiertoe een aanzet gegeven door het aan de hand van de relevante literatuur bestuderen van diverse concepten, die van belang zijn voor overeenkomsten in het algemeen en voor de huurovereenkomst. Mogelijk is, dat corporaties met dit onderzoek en de uitkomsten hiervan, de acties van het incassoproces kunnen beperken in tijd en in aantallen.



## *Hoofdstuk 2 Concepten en literatuuronderzoek*

---

### **2.1 Inleiding**

Het incassoproces is niet in staat om een gedragsverandering te bewerkstelligen. De nadere overeenkomst waarin de betalingsregeling wordt getroffen doet dit wel, zij het nog altijd te laat en slechts voor deze nadere overeenkomst.

Wat is het verschil tussen incasso en de betalingsregeling? Waarom is het effect van de aanmaningen eenmalig en dat van de regeling langdurig? Waarom voorkomt een normatief huurcontract de wanprestatie niet? Is er een oplossing denkbaar voor het falen van incasso; kan dit proces worden uitgebreid tot een preventief systeem en is het systeem credit management hiervoor een model?

De hiervoor gestelde vragen worden in dit hoofdstuk beantwoord aan de hand van in de literatuur gevonden concepten.

### **2.2 Het concept 'Communicatie'**

Contracteren is communiceren, stelt Rousseau (1995). Wat communiceren is en of er wel of niet werd gecommuniceerd, blijft in veel contracten onduidelijk en dit geldt vooral voor de contracten die worden nagekomen. Verondersteld wordt echter, dat meerdere overeenkomsten worden aangegaan zonder dat er sprake is van adequate communicatie. In de praktijk blijkt immers, dat grote aantallen contracten niet worden nagekomen (zie de waarnemingen, interviews en data in Hoofdstuk 1).

Communiceren is, volgens Luhmann (1987):

1. Het geven van informatie (algemeen);
2. Het doen van een mededeling (specifiek);
3. Het begrijpen van informatie en mededeling door de ontvanger (te controleren).

Communicatie komt tot stand door het voldoen aan deze drie voorwaarden.

Zonder communicatie komt geen overeenkomst tot stand en is er geen sprake van een contract.

Becker (2006) stelt dat de regels, waaraan sociale interactie en communicatie zijn gebonden, voortkomen uit de taal, uit normen en

waarden, gebruiken, omgangsvormen en aan de beeldvorming die wij van ons zelf en van anderen creëren.

Voor de hand ligt, om te concluderen dat de resultaten van een communicatie tussen twee partijen stochastisch zullen zijn, als zij elkaar niet zeer goed kennen, of als zij verschillende teleologische doelen nastreven.

Habermas (1995c) spreekt over opvattingen met betrekking tot de intersubjectieve betekenisgeving aan (mondelijke) communicatie. Intenties en conventies spelen in deze betekenisgeving een grote en verschillende, misschien zelfs tegengestelde rol. De zin (in de betekenis van nut) die communicatie in beginsel altijd heeft, kan verdwijnen door het hieraan hechten van een andere betekenis dan bedoeld werd. Hierbij speelt het kanaal van de communicatie – mondeling of schriftelijk – geen rol want de ‘zin’ wordt gekoppeld aan de abstractie communicatie.

De symbolen van schriftelijke communicatie en de onmogelijkheid om intenties te verduidelijken vormen een handicap zodra blijkt dat de betekenisgeving niet volgens de intenties verloopt. Toch kan dit zelfde probleem zich ook voordoen bij mondelinge communicatie. Partijen die elkaar niet verstaan, constateren alleen dat de communicatie niet verloopt zoals bedoeld, als een partij, bijvoorbeeld, heftig reageert of wegloopt. Ook dan is het verduidelijken van de intenties slechts een vrome wens.

Intussen is het zo, dat de zender altijd zinvolle bedoelingen en intenties heeft als hij informatie, algemeen of specifiek, zendt. De vraag mag, of zelfs moet, wel rijzen, of de zender zodanig communiceert dat de ontvanger de verzonden informatie kan verstaan, ontvangen, begrijpen. Wordt deze vraag niet met ‘ja’ beantwoord, dan is er geen sprake van communicatie, dan had de poging tot communiceren geen zin of was zelfs bedoeld om geen zin te hebben.

Zonder afstemming van intenties en conventies aan beide zijden van de informatie, heeft er geen communicatie plaats. Met een afstemming van de intenties en conventies nemen beide partijen aanzienlijke risico's. Het is immers maar de vraag of de afstemming passende intenties heeft en of conventies het besef van niet passen uitsluiten. Als dit niet zo is, doet zich het probleem van aberratie voor in de communicatie en een gevolg hiervan

kan zijn dat de huurder zich weinig betrokken voelt bij de corporatie, of een heel andere betrokkenheid laat zien dan de corporatie wenst.

### **2.3 (Interculturele) Communicatie en communicatieproblemen**

Jandt (2010) stelt dat symbolen refereren aan de verbale en de non-verbale taal. De zender van informatie heeft alleen directe wetenschap van de eigen cultuur. Zijn ervaring met en kennis van andere culturen wordt beperkt door de bias van zijn eigen cultuur. De zender heeft zijn 'eigen' symbolen en rituelen. Zijn waarden worden niet bediscussieerd en kunnen ook niet aan een discours over goed en kwaad, normaal of abnormaal, worden onderworpen.

Elke poging om de eigen *beliefs* commensurabel te doen zijn aan die van de ander, brengt risico's met zich want de verschillen en de overeenkomsten zijn onduidelijk. Partijen zijn geneigd om de andere cultuur als zijnde gelijk aan de eigen cultuur te zien in plaats van de verschillen te willen onderkennen (Jandt, 2010). De corporatie is qua cultuur ethnocentrisch want acht de eigen, dominante cultuur superieur ten opzichte van de cultuur of subcultuur van de huurder (Jandt, 2010).

Het niet onderkennen of aanvaarden van de cultuurverschillen en het dominant stellen van de eigen cultuur, blokkeren de communicatie tussen verhuurder en huurder.

De kennis van de inhoud en strekking van het normatieve contract en de hierop van toepassing zijnde wetgeving, berust daarom uitsluitend bij de verhuurder. De huurder heeft nauwelijks of geen kennis van de inhoud en strekking van het contract en geen kennis van de relevante wetgeving.

De verhuurder doet geen moeite om de huurder deze kennis bij te brengen en als hij al moeite doet, brengt dit het hiervoor omschreven risico met zich. Helaas is het vervolgens zo, dat de huurder geen moeite doet om zich deze kennis eigen te maken. In gevallen waarin de huurder behoort tot de 1,4 miljoen volwassenen die nauwelijks kunnen lezen of schrijven, is dit onmogelijk. Als de huurder niet is geschoold in het lezen en begrijpen van formele, juridische taal is het nagenoeg onmogelijk om zich de inhoud en strekking van het contract en de wetgeving eigen te maken. De huurder heeft een excuus. De verhuurder heeft dit niet. De verhuurder dient er voor te zorgen dat de huurders begrijpen wat de huurovereenkomst inhoudt en

waartoe zij zich verplichten. De verhuurder, in dit geval de kennis hebbende en bekwame medewerker van de corporatie, geeft de huurder informatie over het huurcontract en deelt hem mee welke artikelen in het contract cruciaal zijn voor de instandhouding van de huurovereenkomst. De huurder moet leren wat zijn *beliefs* waard zijn in de huurovereenkomst, wat zijn vergissingen en verkeerde voorstellingen zijn en hoe hij deze kan corrigeren. De corporatie kan in deze mismatch interveniëren door vertrouwen in de organisatie te creëren. Dit kan door zich humaan op te stellen, door oprecht belangstelling te tonen voor de huurder (Argyris, 1996).

De verhuurder toont belangstelling als hij rekening houdt met de *beliefs* van de huurder en doet zichzelf hiermee ook een plezier. *Beliefs* leiden de beslissing om wel of niet een bepaald, gewenst gedrag te vertonen.

#### 2.4 Overtuigingen (*Beliefs*)

Rousseau (1995) en Conway en Briner (2009) gebruiken de term '*beliefs*' in hun verklaringen voor het bestaan van het psychologisch contract.<sup>38</sup> De Nederlandse vertaling van het woord *beliefs* zou 'geloofsovertuigingen' kunnen zijn. 'Vooronderstellingen' is een tweede mogelijkheid en 'verwachtingen' een derde.

Als het *belief* van Fishbein & Ajzen (2010) aan de orde komt, is een volgende vertaling nodig: 'mening'.

Door deze vertalingen is het concept *beliefs* nog steeds niet afdoende in een Nederlandstalig concept vervangen. De vraag rijst, of het *belief* van de voornoemde auteurs in het Nederlands adequaat kan worden vertaald, dit wil zeggen semantisch juist weergeeft wat de auteurs met hun woord bedoelen. Hierbij blijft dan nog buiten beschouwing wat anderen verstaan onder *beliefs*. Cultuur is context voor *beliefs*, sociale omgeving is dit ook, gebrek aan informatie of een overmaat hiervan is eveneens context voor *beliefs* en attitude, gevormd door *beliefs* is in retrospectief eveneens context voor *beliefs*. Een beperking aan de onbegrensde van *beliefs* wordt gevonden in de eis, dat *beliefs* gerechtvaardigd moeten zijn om door een

---

<sup>38</sup> Zie hoofdstuk 3.

derde te worden erkend. Logisch volgt hierop weer de vraag, wie bepaalt of die derde enig recht heeft van spreken.

Ondanks het risico dat een Nederlandse vertaling semantisch niet volledig zou zijn, wordt in dit proefschrift de inhoud en strekking van het woord 'beliefs' weergegeven met het concept 'overtuiging' of (*beliefs*) 'overtuigingen'. In Engelse teksten blijft *belief* en *beliefs* staan.

Overtuigingen (*beliefs*) spelen een grote rol in elke overeenkomst en de huurovereenkomst vormt hierop geen uitzondering.

Overtuigingen zijn de basis van intenties en gedrag (Ajzen, 2005).

Overtuigingen hebben betrekking op concrete objecten en ook op abstracte concepten (Rokeach, 1979).

Het psychologische contract bestaat uit individuele overtuigingen, gevoed door een reciproque overeenkomst (Rousseau D. M., 1995), door uitlatingen van individuen, door verkregen informatie, door cultuur, normen, door veronderstellingen en overtuigingen omtrent aspecten, toegedacht aan objecten (in de breedste zin van het woord).

*Beliefs* zijn reële overtuigingen. Bij wijze van voorbeeld: De huurder kan niet verwachten dat in de badkamer kranen van 24-karaats goud zijn gemonteerd. Festinger (1985) spreekt daarom over cognitieve overtuigingen. 'Overtuiging' is een subjectieve mogelijkheid dat een object (generiek) een attribuut (generiek) bezit.

Hodges (2001) spreekt over de compatibiliteit van overtuigingen. Als de overtuigingen (van een persoon) met elkaar compatibel zijn, zijn ze consistent. Deze overtuigingen kunnen dan gezamenlijk waar zijn in elke situatie.

Inconsistent zijn de gezamenlijke overtuigingen als er geen enkele situatie bestaat waarin ze waar zijn.

Fishbein en Ajzen (2010) onderscheiden drie soorten van overtuigingen. De eerste soort bestaat uit *overtuigingen* die betrekking hebben op het *gedrag*. Mensen hebben overtuigingen met betrekking tot de consequenties

van hun gedrag. Zij verwachten positieve of negatieve gevolgen van een bepaald gedrag. Verondersteld wordt, dat deze overtuigingen hun houding bepalen ten opzichte van het zelf op een bepaalde manier handelen. Dit wil zeggen dat zij hun handelen evalueren en besluiten of de resultaten hiervan positief of negatief uitpakken. Meestal zal de verwachting van een meer positieve uitkomst favoriet zijn.

De tweede soort van overtuigingen zijn *afgeleide* en *beschrijvend normatieve overtuigingen*. Deze overtuigingen leveren een *waargenomen norm* op, dit wil zeggen ervaren sociale druk om wel of niet te conformeren aan aanvaard geacht gedrag. De sociale druk wordt uitgeoefend door voor de focale persoon belangrijke personen. Hij zal waarschijnlijk het aanvaarde gedrag overnemen als meer voor hem belangrijke personen dit gedrag vertonen. De derde soort van overtuigingen zijn de *controle overtuigingen*. Ze worden gevormd door persoonlijke en omgevingsfactoren. Deze overtuigingen helpen de focale persoon bij het uitvoeren van bepaald gedrag. Geaggregeerd leveren deze overtuigingen een gevoel van hoge of lage eigenwaarde op. Een gevoel van hoge eigenwaarde resulteert in het *waarnemen* van *controle* over het eigen *gedrag*.

Overtuigingen worden gevormd door informatie, door persoonlijke ervaringen, door interacties met familie, gezinsleden, vrienden, collega's en de medewerker van een woningcorporatie. Deze informatie kan, afhankelijk van de persoon en de cultuur (o.a.), anders worden geïnterpreteerd en onthouden. Ze leiden tot een attitude, tot normbesef en tot de idee van controle over het eigen gedrag. Deze houding, het normbesef en de bevonden gedragscontrole gezamenlijk, zijn beschikbaar voor het leiden van intenties en gedrag. Specifiek formeren ze gezamenlijk gedragsintenties en de bereidheid tot het uitvoeren van een bepaald gedrag, althans onder bepaalde voorwaarden en omstandigheden.

De analyse van het gedrag van de wanbetalende huurders op het niveau van attitude, normbesef en controle van de intenties van gedrag, toont waarschijnlijk aan dat er huurders zijn wier attitude jegens de corporatie niet zo is als de corporatie wenst. Deze huurders hebben een laag niveau van achting voor de verhuurder.

Dezelfde of andere huurders hebben een normbesef dat niet consistent is met de normen van het huurcontract. Hun normen zijn wellicht afgeleid van hun attitude jegens de corporatie of zijn gevormd door hun sociale omgeving en personen hieruit. Het empirisch onderzoek wees uit dat in een bepaalde wijk familieleden, bekenden en opvolgende huurders allen het zelfde gedrag van wanbetalen vertonen.

Attitude, normen en gedrag, misschien gevormd door vroegere ervaringen in de sociale huursector controleren de intenties die het gedrag sturen. Invloeden van buitenaf doen dit ook. Het incassoproces, zoals dit nu wordt uitgevoerd, veroorzaakt een ongewenste risicoperceptie, die ook op het hogere niveau van overtuigingen inwerkt. Op dit hogere niveau van overtuigingen zijn persoonlijke factoren van invloed evenals sociale factoren en informatie, kennis en interventie. Deze factoren zijn deels te beïnvloeden door de corporatie.

Te dezen zijn informatie en het geven van kennis van belang want hierin kan de verhuurder voorzien. Informatie die wordt gegeven en begrepen en hierdoor kennis oplevert, is interventie op het niveau van de overtuigingen van de huurder. Hier valt veel te doen want het niveau van kennis van verhuurder en huurder is asymmetrisch. De normatieve en controlerende overtuigingen van de huurder zijn niet genoegzaam gevoed met informatie. De communicatie tussen partijen heeft last van ruis, aberratie en inconsistenties. Er is sprake van een imperfect contract (Bester & Strausz, 2007). Ook Rousseau (1995) spreekt over imperfecte contracten maar stelt hierbij dat nagenoeg alle contracten imperfect zijn (dit is geen excuus). Zij wijdt de problemen o.a. aan de makers van de contracten. Het imperfect zijn van contracten vereist vertrouwen tussen de partijen. Op basis van dit vertrouwen kan een coördinatiemechanisme (bijvoorbeeld de huurdersraad, communicerend met de huurders en met het bestuur van de corporatie) de leemtes in het contract vullen (Chaserant, 2003).

## **2.5 De black box van het incassoproces geopend**

Wanbetaling wordt in het algemeen gevolgd door een procedure die moet leiden tot nakoming van de overeenkomst. Willen partijen hun overeenkomst bestendigen, dan heft de nakoming de wanprestatie op.

Loopt de wanprestatie uit op een breuk, dan vordert degene die schade lijdt een schadevergoeding.

In de huurovereenkomst heft de betaling van een openstaand bedrag door incasso hiervan de wanbetaling niet op. Er is een fatale termijn overschreden<sup>39</sup> en dit feit wordt niet teniet gedaan door de betaling. Voor het incassoproces een en ander niets, het blijft een repressieve maatregel en hiermee is het niet anders dan symptoombestrijding.

Incassoacties zijn nu zeer divers. Schriftelijke aanmaningen per brief of e-mail zijn mogelijk. Via sociale media zijn debiteuren te bereiken en ook gaat dit per telefoon. In alle gevallen geldt, dat in een eventuele gerechtelijke procedure aangetoond moet worden, dat er daadwerkelijk werkzaamheden zijn verricht om de debiteur tot betaling te bewegen. Alleen als dit wordt aangetoond, wijst de rechter een vergoeding voor die werkzaamheden toe in zijn vonnis.

De rechter wordt in de procedure bij voorkeur betrokken door het uitbrengen aan de debiteur van een dagvaarding. Deze maakt het zeker, dat er moeite is gedaan om de uitnodiging om voor de rechter te verschijnen aan het correcte adres van de debiteur te bezorgen. De gerechtsdeurwaarder immers, dient zich omtrent het juiste adres van de te dagvaarden persoon (of bedrijf, of instelling, enz.) te informeren via de hiertoe aangewezen kanalen.

In onze maatschappij verdient het aanbeveling om de debiteur op meer manieren aan diens betaalverplichting te herinneren. De corporatie, met haar grote aantallen debiteuren en een beheersysteem dat automatisch openstaande posten registreert en hierop aanmaningen kan aanmaken, kiest voor het sturen van schriftelijke aanmaningen. Betaalt de

---

<sup>39</sup> De huurder is gebonden aan een steeds repeterende verplichting, de maandelijkse betaling van de huur. Deze verplichting houdt in, dat de huurder uit eigen beweging dient te voldoen aan zijn betaalverplichting, dit is een brengschuld. Voldoet de huurder niet aan zijn verplichting, dan is hij van rechtswege in verzuim. Herstel van dit verzuim laat het verzuim onverlet, het leeft voort in de overeenkomst.



debiteur/huurder niet, dan wordt de vordering overgedragen aan, bijvoorbeeld, de deurwaarder.

Het incassoproces is ondanks de vele functies van een beheersysteem toch intensief en tijdrovend. In de praktijk van de Rotterdamse corporatie werden de lijsten met wanbetalers die door het systeem werden geproduceerd, door medewerkers gecontroleerd. Bij de controle werden tal van uitzonderingen gemaakt voor huurders, die volgens de medewerker niet behoefden te worden aangemaand. Dit maken van uitzonderingen veroorzaakt dat huurders, die niet betalen, niet voorkomen op de aanmaanjist waaraan het verzenden van een aanmaning wordt verbonden. De getallen, die eerder werden vermeld, zijn daarom niet de juiste getallen. In de achterstandsrapportages blijkt welke bedragen niet door de corporatie werden ontvangen en dat het totaal hiervan meer huurcontracten betreft, dan uit de aanmaanjisten blijkt.

De gevolgen van deze wijze van handelen zijn, dat de corporatie inkomsten mist en dat de huurder later wordt geconfronteerd met een grote huurachterstand.

Dit is niet in het belang van de huurder. Weliswaar kan hij een betalingsregeling treffen met de corporatie maar dit neemt niet weg dat hij dan maandelijks én de lopende huur en het bedrag van de regeling moet betalen.

De vraag bij dit alles is nog steeds, waarom de huurder de huur niet volgens het contract betaalt. Terwijl wanprestatie in de sociale huurovereenkomst schering en inslag is<sup>40</sup>, hebben verhuurder en huurder elkaar nodig. De centrale paradox in deze overeenkomst is, dat partijen, hoewel ze niet zonder elkaar kunnen, veelvuldig zodanig acteren dat alleen een beëindiging van de overeenkomst nog soelaas biedt om te komen tot een oplossing van deze problemen. Waar dit al een vreemd fenomeen is, is het des te onbegrijpelijker dat de repressie na wanprestatie voortduurt en de corporatie niets onderneemt om de wanprestatie te voorkomen. Deze paradoxale situatie duurt voort terwijl alle partijen in de huurovereenkomst toch doordrongen zouden moeten zijn van het belang

---

<sup>40</sup> Zie onder Hoofdstuk 2, Wanprestatie in de Sociale Huurovereenkomst

van het vinden van een oplossing voor het probleem van wanbetaling. Deze oplossing, zo is feitelijk wel duidelijk, wordt niet gevonden in een eeuwigdurend incassoproces en zelfs niet in het iets betere systeem van credit management.

Een modern beheersysteem signaleert betalingsachterstanden (in de huurovereenkomst maar ook in andere overeenkomsten) automatisch<sup>41</sup>. Met deze waarschuwing moet nog wel iets worden gedaan en het beste is het, als dit op zeer korte termijn wordt gedaan. Later is de melding wellicht achterhaald omdat het systeem een waarschuwing niet intrekt. De opvolgende actie is het waarschuwen van de debiteur. Bij grote aantallen wanbetalers wordt gekozen voor een waarschuwing door middel van een schriftelijke aanmaning.

De aanmaning bevat algemene informatie en een mededeling. De algemene informatie houdt in, dat betaald moet worden volgens de regels van het contract en dat op niet-betalen sancties van toepassing zijn. De specifieke mededeling houdt in dat de debiteur een bedrag van zoveel euro's, verschuldigd voor een nota nummer zoveel of voor een termijn van een bepaalde maand niet op tijd heeft betaald en hiermee in verzuim is. Vervolgens wordt nog medegedeeld, dat de debiteur voormeld bedrag binnen een termijn van (bijvoorbeeld) acht dagen na de dagtekening van de aanmaning moet hebben betaald. Acht dagen later (of met iets meer ruimte) wordt in het systeem nagegaan of deze debiteur wel of niet heeft betaald. Heeft hij dit niet gedaan, dan volgt een tweede aanmaning met een iets onaangenamer inhoud. Nogmaals wordt geïnformeerd over de plicht om op tijd te betalen en weer wordt een termijn gesteld waarbinnen dit alsnog kan gebeuren. Wordt niet binnen deze termijn betaald, zo luidt de mededeling, dan wordt de vordering ter incasso uit handen gegeven aan een derde.

---

<sup>41</sup> Een moderne manier van waarnemen van een fenomeen. Het systeem ziet een verschil bestaand uit een opgeboekte vordering die niet tot nul wordt gereduceerd door de betaling (Willke, 2005) en daarom een vordering blijft. Het systeem als verlengstuk van de waarnemende mens.

Het zal duidelijk zijn, dat op deze manier van communiceren na wanprestatie, veel valt af te dingen. Het bedoelde effect van de aanmaningen verdwijnt. Intussen blijft de corporatie geloven in de ziel van de aanmaning, dit is de idee van correctief handelen. Het gewenste effect van de aanmaningen en van de incassoprocedure leeft alleen bij de zender, dit is de corporatie.

De inhoud en de strekking van de aanmaning zijn niet consistent met het huurcontract: de informatie verwijst naar de regel van het contract waarin wordt gesteld dat (in de sociale huurovereenkomst) de huur integraal op uiterlijk de eerste dag van de maand, bij vooruitbetaling moet zijn voldaan. In de mededeling wordt gewezen op de wanbetaling en op een in strijd met de contractuele bepaling vastgestelde nieuwe termijn voor de betaling. De wanbetaling wordt feitelijk gesanctioneerd door het in de tekst verwerkt pragmatisch aspect van informatie.

In informatie onderkennen we vier aspecten:

- Het pragmatisch aspect: de informatie (inclusief de mededeling) wil een bepaalde uitwerking bewerkstelligen. In de aanmaning is de gewenste uitwerking inconsistent met de beoogde werking van een artikel van het contract;
- Het semantisch aspect: de symbolen in de aanmaning behoren voor de ontvanger dezelfde betekenis te hebben als voor de zender. Huurders die geen Nederlands lezen en begrijpen hechten aan de symbolen geen betekenis. Huurders die Nederlands lezen maar slechts beperkt begrijpen, hechten misschien een heel andere betekenis aan de symbolen;
- Het syntactisch aspect: De regels van tekstvorming zijn niet voor iedereen gelijk. Een voorde lezer verkeerde ordening van woorden kan leiden tot een ander begrijpen van de tekst;
- Het technisch aspect: het fysieke medium dat gebruikt wordt voor verzending van de tekst en de inhoud hiervan bepaalt of de boodschap aankomt. De bekende aanmaanbrief wordt gemakkelijk in het 'archief' geïncorporeerd.

Een extra, vijfde aspect:

- Het oud-nieuws aspect: de huurder, die een aanmaning ontvangt, weet dat hij de huur niet heeft betaald. De informatie en de mededeling in de aanmaning vertellen hem niets nieuws. Ze brengen geen verandering in de kennis van de huurder. De aanmaning verliest zijn zin.

De inhoud van de aanmaning verschaft de debiteur overtuigingsvormende informatie. De ontvanger neemt de informatie waar als een nieuwe norm. Deze vervangt de norm van het contract die alsdan niet langer geldig is. De nieuwe norm bepaalt voortaan hoe en wanneer de huurbetaling moet plaatsvinden. Met de beste intenties besluit de debiteur hierop zijn gedrag aan te passen aan deze nieuwe norm.

Een tweede aanmaning versterkt de debiteur alleen maar in zijn overtuigingen, intenties en gedrag. Waarom zou hij volgens de regel van het contract betalen? De verhuurder hecht er zelf niet aan.

Waarnemen is het vaststellen van een belangrijk verschil<sup>42</sup>. Geen verschil, geen waarneming, geen begrijpen, geen verandering in attitude. Wel een verschil, verandering in attitude: het betaalgedrag, inhoudend dat wordt gewacht op aanmaningen, wordt goedgekeurd. De attitude wordt bevestigd.

Het incassoproces is een gesloten proces, waarin de corporatie uitgaat van het eigen gelijk en niet open staat voor informatie uit de buitenwereld. Het proces houdt zichzelf in stand<sup>43</sup>, reproduceert zich van maand tot maand en is hiermee een autopoietisch proces (1987), zoals de corporatie een autopoietisch systeem is (zie onder 3.6).

Deze vorm van communicatie (aanmaningen in het incassoproces) *verliest zijn zin*. De debiteur weet zelf heel goed dat hij niet betaald heeft. De mededeling dat hij dit niet deed is daarmee overbodig, *verliest zijn zin* en verandert niets in de achtergronden of overtuigingen van de debiteur, die zijn gedrag veroorzaken.

---

<sup>42</sup> Willke (2005): *Interventionstheorie*, p. 12: "Beobachtung ist die Feststellung eines bedeutsamen Unterschiedens."

<sup>43</sup> Zie Bijlage 4.

Cognitief gezien heeft deze handeling geen zin en is niet rationeel (Habermas, 1995a). Toch kan bij toeval de aanmaning wel doel treffen en hiermee *wel zin hebben*. De huurder die niet heeft betaald omdat hij ervan uitging dat zijn bank dit automatisch zou doen, neemt de mededeling ter harte. Hij reageert na de eerste aanmaning naar de verhuurder en naar de bank. De huurders van casus 5 reageerden na terugkomst fel op de gevonden aanmaningen. Zij dachten hun zaken goed geregeld te hebben met de corporatie. De vakantiegangers van casus 5 werd uitdrukkelijk medegedeeld dat zij ook in die periode de huur stipt dienen te betalen en dat zij, als ze hiervoor zelf niet kunnen zorgen, anderen dienen in te schakelen dan wel een incassomachtiging moeten afgeven. Deze informatie behoort eerder te worden gegeven, bij voorkeur voor het aangaan van de huurovereenkomst.

Om terug te komen op het *zinverlies* (Habermas, 1995a) van de standaard communicatie in het incassoproces, dient nog te worden vastgesteld wat *zin is* en *zin heeft*.

*Zin* in zijn operationalisering wordt bepaald door een verschil tussen actualiteit en mogelijkheid. *Zin heeft* aldus volgens Luhmann (1987) drie dimensies:

De *zaakdimensie*: deze wordt gedeconstrueerd in de ‘persoon of het psychische systeem’ en de hiermee verbonden ‘in alle gevallen zinnige intenties’ en het ‘sociale systeem’ met ‘alle thema’s van zinnige communicatie’.

De *sociale dimensie*: ik vind dat ik zinnig handel maar wat vinden anderen ervan? De sociale dimensie heeft geen betrekking op al dan niet moreel handelen want dit is een kwestie van perspectief en derhalve pluriform.

De *tijddimensie*: is niet beperkt tot een ‘zeker uur’ of ‘op de minuut’ maar behelst ‘voordien’ of ‘nadien’. Tijd is een semantisch begrip en drukt een verschil uit tussen verleden, het nu en de toekomst.

De aanmaning (bijvoorbeeld) verliest zijn zin omdat niet wordt vastgesteld of de ontvanger (als deze de aanmaning al ontvangt en leest) de boodschap begrijpt en de mededeling onderschrijft. Er komt geen communicatie tot stand. Dit *zinverlies* wordt nog bevestigd door onbekendheid van de ontvanger met de inhoud en strekking van het normatieve huurcontract,

speciaal de onbekendheid met de inhoud en strekking van de artikelen van de algemene voorwaarden. In deze algemene voorwaarden zijn á priori de sancties opgenomen die staan op wanbetaling. De verhuurder schrijft zijn bedenkingen ten aanzien van de huurovereenkomst al uit, voor er sprake is van een contract en geeft hiermee bij het aangaan van het contract blijk van een empirisch gevormd, sarcastisch<sup>44</sup> scepticisme<sup>45</sup> ten aanzien van toekomstig gedrag van de (aspirant-) huurder, dat, als het op wanbetaling uitloopt, alsnog door de verhuurder wordt gesanctioneerd.

Het incassoproces is een paradoxaal proces. Het stelt de huurder, die forse huurachterstanden oploopt, alsnog in de gelegenheid om met de corporatie een betalingsregeling te treffen. De corporatie fungeert als bank die zonder hiervoor enige rentevergoeding te vragen, geld uitleent aan de huurder. Zoals in andere situaties ook gebeurt, kan dit de huurder (verder) in financiële problemen brengen. Het geldt dat de huurder niet aan de corporatie betaalt, zal hij ergens anders uitgeven. Tijdens de looptijd van de betalingsregeling moet hij naast de maandelijkse huur de aflossing van de 'lening' opbrengen. Gebleken is, dat deze twee, maandelijks te betalen bedragen, de huurder in de sociale huurovereenkomst te veel zijn. Tijdens het langlopende empirisch onderzoek werd geconstateerd dat huurders met een extra maandelijkse verplichting vaker werden ontruimd (beëindiging van de huurovereenkomst met uitzetting uit de woning) dan huurders met een enkele maandelijkse verplichting. Het afnemen van het aantal betalingsregelingen ging gepaard met een afname van het aantal ontruiming.

### **2.5.1 De ethiek van het incassoproces**

De corporatie treedt tegen wanprestatie repressief op. Aanmaningen, die de huurder willen dwingen om alsnog te betalen, zijn gesteld in de Nederlandse taal. De huurder die het contract niet kan lezen, leest de aanmaning ook niet. Het zenden van een aanmaning houdt niet in, dat de

---

<sup>44</sup> Sarcastisch want scherp en hatelijk naar de huurder, die geen wanprestatie in de zin heeft maar ook naar de huurder, die door omstandigheden gedwongen, eenmaal de betaling van de huur uitstelt.

<sup>45</sup> Sceptisch want á priori: 'slechts' de helft van de huurders pleegt wanprestatie.

corporatie met de huurder communiceert. Hierbij komt dat de aanmaning niet altijd de juiste gegevens bevat. Redenen hiervoor zijn o.a.: de saldo-informatie is op het moment van versturen van de aanmaning achterhaald; de huurder heeft wel betaald maar de betaling werd tijdelijk op een tussenrekening geboekt; het achterstallige bedrag heeft geen betrekking op niet betaalde huur maar op een andere nota.

Met het verzenden van een aanmaning geeft de corporatie de huurder uitstel van betaling. De aanmaning houdt een nieuwe termijn voor de betaling in. In totaal worden vier aanmaningen aan de niet-betalende huurder verzonden. Het proces maakt de huurder duidelijk dat hij zelf uitstel van betaling kan nemen. De voortzetting van het incassoproces in de vorm van een dagvaarding en de hierop volgende procedure verlengen nog eens het uitstel van betaling.

Gebleken is, dat zo een incassoproces de nalatige huurder niet overhaalt om zijn betaalgedrag eigener beweging te veranderen. De corporatie kan begrijpen dat een eenmaal ingezet incassoproces moet worden voortgezet<sup>46</sup>. Dit voortdurend incasseren van opeisbare vorderingen vermindert het risicobesef bij de nalatige huurder. Het maakt bovendien niet duidelijk waarom de huurder tijdig, dit wil zeggen volgens de regel van het huurcontract dient te betalen.

De 'zwakte' van het incassoproces wordt vervolgens nog eens vergroot doordat de corporatie de huurder in de gelegenheid stelt om betalingsregelingen te treffen. Het treffen van zo een regeling vergroot de maandelijkse verplichting van de huurder. Het risico dat het bedrag van de regeling en de vaste maandverplichting de beurs van de huurder te boven gaan, is aanwezig.

De corporatie kan kiezen voor een andere benadering van de huurder. Voor het sluiten van de huurovereenkomst wordt de aspirant huurder klip en klaar op de hoogte gesteld van de verplichtingen die hij of zij door het ondertekenen van het contract aangaat. Hem of haar wordt duidelijk gemaakt wat de risico's zijn van niet voldoen aan die verplichtingen. Komt het toch tot een incassoprocedure, dan wordt hiervan gebruik gemaakt om een gebrek aan vroege communicatie te herstellen en wordt de huurder

---

<sup>46</sup> Zie ook bijlage 4: de groei en bloei van incasso-ondernemingen.

indringend medegedeeld wat de risico's zijn van de incassoprocedure en van meerdere opvolgende incassoprocedures.

Hoe klein ook misschien de kans of hoe risicovol het veranderen van de routine door middel van een interventie (bij de corporatie: interventie in het proces van verhuren, met name in de communicatie rond het contracteren), dat door het sterk verbeteren van de communicatie, wanbetaling wordt voorkomen, moet dit toch gebeuren. Als de corporatie het niet probeert is dit onethisch. Nalaten is onethisch. Proberen moet. Zaken op zijn beloop laten is onethisch vanwege de kosten die incasso (eventueel een procedure tot ontbinding van de huurovereenkomst met de eis tot ontruiming) met zich brengt voor huurder en voor de corporatie (hiermee ook voor de andere huurders).

Het incassoproces is op zich niet onethisch maar het eeuwig voortzetten, zonder een poging te doen om dit te voorkomen, lijkt dat wel te zijn.

## **2.6 Het incassoproces: een mislukte poging tot interventie**

De doelstelling van de Rotterdamse corporatie was in de jaren waarin het empirisch onderzoek plaats had, dat het incassoproces het gedrag van de huurders zodanig zou veranderen, dat wanbetaling niet meer (of nauwelijks) zou voorkomen. De doelstelling werd niet gehaald.

De oorzaken hiervan zijn achteraf duidelijk geworden. De eerste oorzaak voor het niet halen van de doelstelling is het feit dat incasso geen interveniërend proces (zie hierna onder Oorzaak 1) is. De tweede oorzaak is, dat in het incassoproces niet wordt gecommuniceerd. Een derde oorzaak ligt in het feit dat huurders hun wanprestatie niet als zodanig erkennen.

### *Oorzaak 1: Incasso is geen interveniërend proces*

Het proces van 'geforceerde incasso' is niet ingericht als een interveniërend proces.

Volgens Bartholomew (2001) zijn voor een interventie noodzakelijk:

De opzet van een doelgericht programma met determinanten van gedrag en omgevingsinvloeden;

Een theorie als basis voor de interventiemethoden en praktische strategieën;

Methoden worden vertaald in georganiseerde programma's;



Instrumenten worden in het programma geïmplementeerd;  
Evaluatie van de (tussentijdse) uitkomsten.

In het incassoproces is van het voldoen aan deze randvoorwaarden geen sprake.

Incasso kan niet worden gekwalificeerd als een doelgericht programma; incasso is een ad hoc proces, dat reageert op wanbetaling. Er is geen sprake van determinanten van gedrag en omgevingsinvloeden want incasso beoogt uitsluitend de betaling van een openstaand bedrag af te dwingen. Het gedrag 'wanbetalen' wordt niet geanalyseerd en er wordt evenmin gepoogd om dit gedrag te veranderen.

Het incassoproces berust slechts op één theorie en dat is de theorie van het normatieve contract waarin uitdrukkelijk wordt vermeld dat betaling van de huur op een zekere dag dient te zijn geschied. Van praktische, dit wil zeggen op de praktijk gerichte, strategieën is geen sprake. De praktijk is die van de corporatie en van de door haar ingehuurd incassospecialisten en dit repressief optreden tegen wanprestatie.

Het incassoproces maakt geen deel uit van een breder programma. Zo een programma zou een streven naar preventie kunnen zijn: wanbetaling wordt voorkomen door een aanpak van de achterliggende factoren. Het instrument hiervoor is communicatie, zowel in het precontractuele als in het contractuele stadium van de huurovereenkomst.

In het incassoproces worden de resultaten geëvalueerd maar het gaat hierbij alleen om de financiële resultaten.

De mogelijke problemen van een interventie spelen bij incasso ook geen rol. Geen rekening werd gehouden met de complexiteit van een interventie en de zeer beperkte kans op succes.

Weaver (1948) en Willke (2005) maken een inschatting van interventiemogelijkheden. De kansen op succes zijn het grootst in een *triviaal systeem*. In een dergelijk systeem wordt altijd op dezelfde wijze gereageerd. Degene die intervenueert weet wat hij kan verwachten. De interventie is hier doelgericht.

Een voorbeeld van een triviaal systeem is een machine. De reparatie bij een defect heeft als gevolg dat der machine weer werkt zoals die hoort te werken.

Een systeem met een *niet-georganiseerde complexiteit* kan anders reageren op een interventie dan werd verwacht. In het algemeen echter, zijn reacties voorspelbaar. De eigenschappen van het systeem kunnen geanalyseerd en voorspeld worden.

Voorbeelden van dit systeem zijn: de voorspelling van het weer, de risico's van beleggingen. De uitkomsten van de interventie zijn stochastisch (Weaver, 1948).

Een systeem van *geordende complexiteit* (psychische en sociale systemen) kent een cognitieve en een semantische structuur en eigen regelsystemen. Dit systeem wordt gestuurd door communicatie en verwachtingen en trekt hieruit eigen besluiten die het handelen sturen.

Interventie in dit systeem is, volgens Weaver en Willke (2005), alleen mogelijk door contextuele ingrepen. Degene die intervenueert, is afhankelijk van de medewerking van de context (gezin, familie, werkkring, cultuur, enz.). Voorbeelden zijn: het geven van onderwijs, medische behandeling. De hele incassoprocedure, met zijn aanmaningen, de dagvaarding en andere documenten, is gericht op de debiteur. Slechts in bijzondere gevallen wordt een familielid (context) bereikt. Dit doet zich voor als de huurder de aanmaning niet kan lezen en begrijpen. Een schoolgaand kind wordt dan gevraagd om 'de brief' te vertalen. Het kind heeft echter geen enkele invloed op de intenties en het gedrag van de huurder.

Als de gerechtelijke procedure wordt beëindigd met een veroordelend vonnis, kan onder de werkgever beslag op het loon van de huurder worden gelegd. Er zijn werkgevers, die hun werknemer hierop aanspreken. Dit neemt echter niet weg, dat de werkgever het beslag moet uitvoeren. Er zijn werkgevers die de werknemer niet aanspreken maar zo snel mogelijk het totale bedrag van het beslag inhouden op het salaris.

Hoewel de werknemer/huurder van dit beslag en de inhoudingen last ondervindt, is dit zelden een reden om het betaalgedrag te verbeteren. Vaker verslechtert het beslag en de werking hiervan, de attitude van de huurder jegens de verhuurder.

In het incassoproces wordt geen onderzoek<sup>47</sup> gedaan naar de achterliggende oorzaken van de wanbetaling. Als deze oorzaken onbekend zijn, is een doelgerichte interventie onmogelijk.

Gezien de aantallen van wanbetalers is een onderzoek per individu een onbegonnen zaak. Een onderzoek naar de oorzaken die binnen de groep van wanbetalers (Bartholomew, 2001) de wanbetaling veroorzaken is wel mogelijk (zie de uitkomsten van het empirisch onderzoek in Hoofdstuk 1).

Het onderzoek naar de achterliggende oorzaken van wanbetaling wijst uit, dat een groot aantal huurders niet of nauwelijks kan lezen en schrijven. Huurders hebben een verkeerde perceptie van het risico dat zij lopen door (voortdurende) wanbetaling. Andere huurders hebben een ervaring van niet of niet op tijd betalen. Weer andere huurders zijn teleurgesteld en ongelukkig met de houding van de verhuurder. Verkeerde informatie of geen informatie leiden tot het creëren van een eigen contract (het psychologisch contract), dat afwijkt van het formele, normatieve huurcontract. Een bij de verhuurder onbekend contract wordt gemakkelijk door deze geschonden. Een voorbeeld van een onbekend contract is het psychologisch contract dat slechts bestaat in het hoofd van de huurder.

Onderzoek (in het kader van het incassoproces) kan duidelijk maken welke behoeften er leven bij deze groepen van huurders<sup>48</sup>.

De resultaten van onderzoek in het kader van het incassoproces kunnen aanleiding zijn tot een interventie. Deze zal groepsgewijs moeten plaatsvinden. Elke groep heeft immers eigen behoeften, die – als eenmaal hierin wordt voorzien – kunnen leiden tot een gedragsverandering.

De verhuurder kan druk uitoefenen bij de interventie. Hij kan de huurder uitleggen welke risico's wanbetaling met zich brengt. Ongetwijfeld zullen er huurders zijn die dan hun gedrag veranderen. De vraag is, of dit tijdelijk is of voor langere tijd. De uitkomsten van een interventie zijn onzeker en kunnen zelfs diametraal staan op hetgeen de bedoeling is.

---

<sup>47</sup> Het '*Capacity and Needs*' onderzoek van Bartolomew et al (2001).

<sup>48</sup> Volgens Bartholomew hebben individuen in een groep die risico loopt (i.c. op ontruiming) een gelijke risicofactor. Zij hebben hiermee ook dezelfde behoefte aan hulp.

Een blijvende verandering van het gedrag van de huurders is mede onwaarschijnlijk, omdat de gemeenschap de slecht of niet betalende huurder een andere interventie biedt, de interventie bij de verhuurder. Wanbetaling die gaat uitmonden in een door de rechter uitgesproken beëindiging van het huurcontract met een in het vonnis bevolen ontruiming van de woning, komt in aanvaring met het sociale systeem van gemeenten en gemeentelijke sociale diensten. Bij deze diensten kan de huurder een voordelige lening sluiten met een gunstig afbetalingsregime. De gemeentelijke dienst zorgt voor betaling van de achterstallige huur of een deel hiervan en de ontruiming gaat niet door. De vonnissen van de rechters bevatten in het algemeen een veroordeling van (i.c.) de huurder tot betaling van de achterstand binnen een termijn (meestal één maand) of tot ontbinding van het contract en ontruiming van de woning. De huurder heeft aldus nog de keuze en de tijd om met een sociale dienst een regeling te treffen. De termijn van één maand lijkt kort te zijn maar de gemeentelijke diensten hebben veelal een noodhulp die onmiddellijk kan reageren. Aedes becijfert dat ongeveer 74% van de door de rechter bevolen ontruiming niet doorgaat vanwege interventie door de gemeente (of een andere instelling).

#### Oorzaak 2: Non-communicatie in het incassoproces

De tweede oorzaak van het mislukken van het incassoproces is het gebrek aan (adequate) communicatie.

Als communicatiemiddel<sup>49</sup> (in het contractuele stadium) voldoet een aanmaning of dagvaarding niet, althans niet voor de woningcorporatie, die voortdurend door huurders met wanbetaling wordt geconfronteerd. Het empirisch onderzoek en de hieruit gedestilleerde casussen tonen dit aan.

---

<sup>49</sup> Luhmann (1984): Hoofdstuk 4, Paragraaf IV. Communicatie wordt begrepen als een synthese van drie selecties, als eenheid van 'informatie', 'mededeling' en 'begrijpen'. De aanmaning bevat informatie (over de betaalachterstand) en de mededeling houdt in dat binnen een gestelde termijn moet worden betaald. Of deze informatie en mededeling worden begrepen is niet duidelijk (anders: bij mondelinge communicatie kan wel of niet begrijpen worden waargenomen) en wellicht is de informatie al bekend en bewerkstelligt bij de geadresseerde geen toestandsverandering meer.

Huurders, die de inhoud van de aanmaning kunnen lezen en begrijpen, onderschatten de risico's die zij door wanbetaling lopen. Andere huurders hebben een zekere expertise in wanbetalen opgebouwd. Zij betaalden een vroegere huisbaas niet of te laat en handhaven dit gedrag bij hun huidige verhuurder. De aanmaningen veranderen hun gedrag niet: de routine is sterker dan de boodschap van de aanmaning. Onder deze huurders zijn er die simpelweg calculeren. Later betalen dan op de eerste van de maand levert hen iets op.

De aanmaning geeft de te laat betalende huurder uitstel van betaling want de inhoud wijst op het verschuiven van de contractuele betaaldatum. De huurder wordt tot vier keer aangemaand en dit wil zeggen dat vier maal uitstel van betaling een hele maand uitstel oplevert. Bovendien wordt in de aanmaning nog aangeboden om met de verhuurder een betalingsregeling te treffen. Geld, dat aan iets anders wordt besteed, wordt van de verhuurder geleend tegen 0% rente.

Niet alleen heeft de inhoud van de aanmaning geen communicatieve waarde, de inhoud ontkracht ook de normatieve bepalingen van het contract.

De aanmaning biedt de huurder een uitweg uit contractuele verplichtingen en biedt hem een voordeel. Vanwege dit voordeel gaat hij door met later betalen en hebben aanmaningen en dagvaardingen op hem geen enkele invloed.

### Oorzaak 3: Ontkennen van wanprestatie

De huurder, die de aanmaning begrijpt, ziet hierin een reden om wanprestatie te ontkennen. Hij krijgt immers uitstel van betaling en de verhuurder geeft te kennen dat hij (de huurder) het met de contractuele bepalingen niet zo nauw hoeft te nemen.

Bij dit alles blijft nog steeds de vraag: "Wie veroorzaakt de wanprestatie?" De volgende vraag luidt dan: "Is wanprestatie een symmetrische actie?" Dialectisch bezien, kunnen in een overeenkomst van twee partijen, twee partijen wanprestatie plegen. Causale verbanden voor de wanprestaties zijn dan ook symmetrisch. Hiertegen verzet zich het feit, dat de

overeenkomst weliswaar wanprestatie mogelijk maakt, maar niet causaal verbonden is aan het plegen van wanprestatie. De overeenkomst, de inhoud en strekking van het contract '*an sich*', veroorzaken niet de wanprestatie. Dit wil zeggen dat de huurder die wanprestatie pleegt, dit niet doet vanwege het huurcontract en de inhoud hiervan maar vanwege – bijvoorbeeld – de onbekendheid hiermee, of vanwege het niet instemmen met de inhoud en strekking van het contract of van één of meer bepalingen hierin, of vanwege onmogelijkheid om aan de contractvoorwaarden te voldoen, of vanwege een negatieve (de betaling betreffende) attitude jegens de verhuurder, of vanwege een incident, dat ad hoc zijn gedrag beïnvloedt.

### **2.7 Credit Management: geen interveniërend systeem**

In Nederland wordt met 'Credit Management' incasso of debiteurenbeheer bedoeld. Maar credit management is meer. Dit systeem beoogt wanprestatie te voorkomen of te herstellen, maar op een ander manier dan door incasso. Het systeem van credit management moet dan wel in zijn geheel worden uitgevoerd. In de praktijk voert men uitsluitend het laatste aspect van dit systeem uit. Volgens Brealey en Myers (2001) is dit: het incasso van opeisbare maar niet betaalde vorderingen. Zij beschrijven het *proces* credit management als onderdeel van *Corporate Finance*.

Op bladzijde 861 van hun boek stellen ze: "*As credit manager, you should not focus on minimizing the number of bad accounts; your job is to maximize expected profit.*"

De taken van de *credit manager* zijn volgens hen:

1. Beoordeel eerst of een potentiële zakenpartner betrouwbaar is, zo niet, doe dan geen zaken.
2. Vraag informatie over een potentiële zakenpartner, bijvoorbeeld aan de bank.
3. Maak goede afspraken met een nieuwe zakenpartner; leg voorwaarden nauwkeurig vast.
4. Volg de zakenpartner; houd betaalgedrag bij.
5. Incasseer niet betaalde nota's zo snel mogelijk.

Debets en Diele (1997) geven in hun boek aan hoe de controller over het onderwerp denkt. De aspecten die Brealey en Myers samen zien als credit management worden door hen benoemd als:

- *Risk based credit management*: beoordelen en beheersen van risico's gepaard gaand met zaken doen met anderen.
- *Quality based credit management*: een goed contract en presteren volgens dit contract.
- *Time based credit management*: het beperken van de tijd waarin vorderingen uitstaan.

Debets en Diele menen dat de aanmaancycclus onderdeel is van *quality based credit management* (1997, p. 54). *Time based credit management* wil de tijd waarin vorderingen uitstaan beperken door middel van het incassotraject. *Time based credit management* is aldus 'incasso'. Zij zullen de niet-betalende debiteuren indelen in groepen debiteuren die door omstandigheden niet kunnen betalen of die niet willen betalen.

Zowel Brealey en Myers (2001) als Debets en Diele (1997) en andere auteurs zoals Wells (2003) en Edwards (2009),<sup>50</sup> stellen dat het incassoproces deel uitmaakt van het systeem *credit management*. Het verdient echter aanbeveling om het incassoproces buiten *credit management* uit te voeren. *Credit management* is gericht op nakoming van de overeenkomst (Leplaa, 2008) en derhalve op het voorkomen van wanprestatie en – zo nodig - op het samen met de andere partij oplossen hiervan.

De uitspraak van Brealey en Myers (2001, p. 861) over de *job* van de credit manager wijst hierop: de credit manager draagt zorg voor een maximale winst. Het (laten) incasseren van vorderingen brengt altijd kosten met zich en beperkt daarom de winst.

Het incassoproces (repressief optreden bij wanprestatie) treedt pas in werking als *credit management* in al zijn facetten faalt. Voor de beheersbaarheid van beide, qua doelstelling verschillende processen, is het noodzakelijk om ze te scheiden. Aan deze stelling draagt bij, dat *credit*

---

<sup>50</sup> Wells (2004), met o.a. onderwerpen als: Waarom krediet geven? Het risico dat klanten met zich brengen. Risico's beperken. Kortom: *maximizing profit*. Maar niet voor beide partijen in de overeenkomst.

Edwards (2004), is de samensteller van een handboek waarin een verzameling van meer of minder korte stukken over aspecten van *credit management* staan samengevat. Het is een onmisbaar boek voor *credit managers*. Maar communicatie ontbreekt en hiermee ook de meerzijdigheid van *credit management*, dat in het belang is van alle contracterende partijen.

*management* een 'in company' systeem van processen is en incasso gemakkelijk (en bij gebrek aan eigen deskundigheid beter) kan worden uitbesteed.

Het incassoproces maakt geen deel uit van credit management (Leplaa , 2008) en de *credit manager*<sup>51</sup> is niet degene, die uitstaande vorderingen incasseert. Credit management is gericht op nakoming van de overeenkomst en hiermee op het voorkomen van wanprestatie. Vindt toch wanprestatie plaats, dan volgt incasso om de 'andere' partij alsnog tot nakoming te dwingen, of wordt de overeenkomst beëindigd zonder dat nog sprake is van nakoming.

*Credit management* kan niet door de onderneming worden uitbesteed aan een incassobureau. Het systeem is ingrijpend en omvat alle processen die in een onderneming deel uitmaken van het gehele systeem. De *credit manager* maakt daarom deel uit van het bestuur van de onderneming.

Incasso kan door de organisatie worden uitbesteed. Mits goed aangestuurd, kan dit proces door externe specialisten worden uitgevoerd.

Bij dit alles blijkt (het huidige, gebrekkige) *credit management* in de praktijk nauwelijks bij te dragen aan het voorkomen van wanprestatie.

In de Credit Management Trendmeter (de informatie wordt gevraagd aan credit managers) van Blauw Research (6de editie, oktober 2008) wordt geconstateerd:

"Klanten betalen vaak buiten de betalingstermijn." (p. 5).

Ook verklaart de Credit Management Trendmeter waarom klanten dit doen:

De oorzaken voor de overschrijding van de betaaltermijn zijn (p. 7):

- De slechte liquiditeit van de afnemer (48%);
- Nalatigheid van de afnemer (41%);
- Klachten van de afnemer aangaande het geleverde (40%);
- De factuur is volgens de afnemer niet correct (38%);

---

<sup>51</sup> Zie Bijlage 3 voor de werkzaamheden van de *credit manager* volgens Leplaa (2008).



- De leverantie is niet conform de afspraken met de *sales*-afdeling;
- De factuur, waarvan betaling wordt verlangd werd niet ontvangen of is niet (meer) aanwezig;
- Er werd niet voldoende aandacht besteed aan de factuur;
- Er ontbreekt een inkoopnummer op de factuur;
- De afnemer heeft last van de kredietcrisis.

Uit het feit dat credit management meestal niets anders is dan incasso van opeisbare, niet betaalde vorderingen en uit de bevindingen van het in Hoofdstuk 1 vermelde onderzoek, blijkt dat het niveau van de uitvoering van het proces credit management en van degenen die het vak beoefenen niet is zoals Brealey en Myers het graag zien.

Overigens nemen de *credit managers* het zelf ook niet zo nauw met de betaalmoraal (Credit Management Trendmeter 2008, p. 5): gemiddeld hanteren *credit managers* een betalingstermijn van 28 dagen voor hún klanten. Zelf blijken ze echter gemiddeld na 38 dagen facturen te betalen.

Uit een onderzoek van Motivaction (2008), in opdracht van GGN (Groep Gerechtsdeurwaarders Nederland) blijkt dat noch *credit management*, noch een stevig incassoproces wanbetaling voorkomt.

Bijna de helft van de consumenten betaalt zijn rekeningen wel eens te laat, zo geeft het onderzoek aan. Ruim een derde van de consumenten betaalt zelfs zo laat mogelijk, wordt nog geconstateerd.

Op de vraag: "Welke rekeningen betaalt u altijd op tijd?" (Motivaction, 2008, p. 19), antwoordt 85% van de bevraagden dat dit huur en hypotheek zijn. De respondenten lijken hiermee geen huurders van een woningcorporatie te zijn.

Voor de woningcorporaties en andere maatschappelijke instellingen is *credit management* niet zonder meer geschikt. De corporatie heeft zeer beperkte mogelijkheden om het eerste aspect van *credit management* toe te passen. Dit eerste aspect (in het stramien van vijf aspecten, hiervoor vermeld) houdt de keuze in om wel of niet met een geïnteresseerde zaken te doen. De woningcorporatie is hierbij gehouden om te handelen volgens wettelijke regels die bepalen dat zij de doelgroep moet huisvesten.

De overige aspecten zijn bruikbaar voor de corporatie maar het vijfde aspect werd hiervoor al besproken. Dit aspect, incasso, kan geen deel uitmaken van *credit management*.

De corporaties verstrekken aan de vertrekkende huurders een huurdersverklaring. Hierin wordt onder andere vermeld, hoe het betaalgedrag van de huurder is. De opzet, dat deze verklaring door de huurder aan de corporatie wordt verstrekt voor een huurcontract wordt afgesloten. De nieuwe verhuurder weet waar hij aan toe is.

Helaas wordt in de praktijk maar zelden zo een huurdersverklaring gepresenteerd. Huurders nemen die niet mee omdat de verklaring door de hond werd opgegeten of omdat die als tekenpapier werd gebruikt door de 'kleine'.

Corporaties accepteren deze verhaaltjes en vragen niet door en informeren evenmin bij de vorige verhuurder.

Goede afspraken worden niet gemaakt door de partijen in het huurcontract. Vormgevend voor de overeenkomst is het normatieve huurcontract waarover geen of nauwelijks informatie wordt verstrekt. Het betaalgedrag van de nieuwe huurder wordt wel eens gevolgd, in ieder geval legt een beheersysteem dit vast. Het sturen van aanmaningen is echter in de regel een automatisme waaraan soms wel, soms niet gevolgen worden verbonden.

*Credit management* kan in andere, commerciële ondernemingen, een goed instrument zijn om wanbetaling te voorkomen dan wel op een commerciële manier op te lossen, dit wil zeggen met behoud van de klant.

Voor de maatschappelijke instelling is dit *credit management* geen interveniërend systeem dat het betaalgedrag van de huurder verbetert.

## **2.8 Conclusie**

Het incassoproces van de corporatie is een zichzelf handhavend proces. De doelstelling van de aanmaningen, de dagvaarding en de verdere gerechtelijke procedure, is de huurder dwingen tot betaling van de huur. De achterliggende doelstelling mag zijn, het veranderen van het gedrag van de huurder, maar hiervoor is het proces niet adequaat ingericht.

*Credit management* is bedoeld om wanprestatie te voorkomen. Dit systeem is echter niet zonder meer geschikt voor de corporatie.

De corporatie dient uit te zien naar een eigen systeem, dat preventief werkt om wanprestatie, specifiek wanbetaling, te voorkomen. Een dergelijk systeem is niet voorhanden en zal ontwikkeld moeten worden (nu is alleen het repressieve incassoproces voor handen). Om deze ontwikkeling mogelijk te maken wordt de sociale huurovereenkomst gedeconstrueerd, dit wil zeggen ontleed in de hierin voorkomende concepten.



## *Hoofdstuk 3 De Deconstructie van de Huurovereenkomst*

---

### **3.1 Inleiding**

In dit hoofdstuk wordt de huurovereenkomst ontleed in de concepten die de sociale huurovereenkomst vormen, te weten:

De corporatie

Het relationele, normatieve huurcontract

De communicatie van de corporatie

Het psychologisch contract

De overtuigingen van partijen

Het impliciet contract

Schuld

Verplichtingen

Wanprestatie

Risico

Sociale omgeving

Normen

Waarden

Intenties

Behoeften

Gedrag

### **3.2 De corporatie als gesloten, autopoietisch systeem**

De woningcorporatie is een autopoietisch systeem (Luhmann, 1997).

1. De corporatie creëert zichzelf en houdt zich in stand. Ze bestaat uit gestapelde stenen, dit is het basiselement van de corporatie. Zonder deze stenen bestaat de corporatie niet.
2. De corporatie organiseert zichzelf zowel extern als intern. De corporatie bepaalt wat ín haar systeem is en wat omgeving is. De corporatie stelt vast wat haar grenzen zijn. Oorspronkelijk was de taak van de corporatie om woonruimte te verzorgen voor degenen die op de woningmarkt niet aan bod kwamen. De corporaties hebben die taak uitgebreid met een bezit en aanbod (ook verkoop) van woningen voor de rijkere en het exploiteren van commercieel vastgoed.

3. De corporaties zijn zelfreferentieel en reactief (Dreimüller & Engeldorp Gastelaars, 2008). De huurprijzen worden door het systeem bepaald. Niet de vraag (i.e. de economie) regeert de prijzen maar het aanbod, de kwaliteit van het aanbod en de invloed van de huurtoeslagen die de maatschappij geeft aan relatief armlastigen.
4. De corporatie is een gesloten systeem, er is weerstand tegen veranderen (Dreimüller & Engeldorp Gastelaars, 2008). Er is geen direct contact tussen het systeem en de omgeving. Huurders leveren een ondertekend contract in en dit verdwijnt in het systeem. De huurder is geen mens van vlees en bloed maar een 'papieren huurder'<sup>52</sup>. Deze huurder en de persoon die de huurder is, zijn ontkoppeld in het systeem van de corporatie. Hetzelfde gaat op voor de mensen binnen de organisatie; ook zij zijn omgeving. De medewerkers zijn eveneens geen mensen van vlees maar zijn een 'manager', een 'senior medewerker huurzaken', een 'medior medewerker incasso', enz. Mensen, personen, worden tot 'eenheden' geabstraheerd en deze eenheden dragen verantwoording voor het handelen en de gevolgen hiervan, van de personen. Via deze abstractie draagt het systeem de verantwoording.

De corporatie beschouwt de huurders als externe belanghebbenden. In feite echter zijn de huurders een deel van de corporatie. Het bedrijfsmodel van de corporatie is anders dan dat van een commercieel bedrijf met een input van middelen, een transitie-systeem (de *black box*) en een output, die weer het kapitaal genereert voor herhaalde input van middelen.

De corporatie kent geen transitie-systeem en geen kapitaal en middelen genererende output. Met behulp van maatschappelijk kapitaal beheert en verhuurt (en verkoopt) de corporatie woonhuizen. De lopende inkomsten ontvangt de corporatie van de huurders, die jegens de corporatie een huurverplichting hebben (gedwongen winkelnering).

---

<sup>52</sup> Ontmenselijking heeft in elke bureaucratie plaats. De corporatie is hierop geen uitzondering. De reden voor vermelding is, dat de corporatie voldoet aan Luhmann's criteria van een autopoieëtisch systeem.

De corporatie is in wezen geen systeem dat bestaat uit een 'wij' en een 'zij' maar uitsluitend uit 'wij'. Deze 'wij' zijn: iedereen die binnen de corporatie werkt én de huurders. Samen zijn zij één solidair systeem.

Blijk hiervan geeft de verplichting die op de huurders rust, om de huur te betalen en om een deel van het onderhoud (de zorg van een goed huisvader) van de woning te doen. Namens de huurders houdt een commissaris toezicht op het bestuur van de corporatie.

Dit gehele systeem van bestuur, medewerkers en huurders is een autopoieëtisch systeem. De black box van de corporatie houdt een specifiek bedrijfssysteem in.

De input zit in het systeem en de output in veel gevallen ook (corporaties hebben wel of niet een eigen onderhoudsdienst).

De repressie naar de huurders die niet aan hun betalingsverplichting voldoen wordt hiermee een vreemd proces. Dit proces wordt deels intern gedaan maar vervolgens al snel uitbesteed en onttaardt dan in 'snijden in eigen vlees'.

Interventie, gericht op het gedrag van de huurders, wordt met dit al eveneens een vreemd proces. Als er al geïntervenieerd moet worden – en dit is zo – moet dit plaatshebben in de bedrijfsvoering, dit wil zeggen in de gelederen van de medewerkers en medewerksters en bovenal bij het management.

### **3.2.1 De ethiek van de corporatie**

De ethiek van de corporatie is de ethiek van de mensen die gezamenlijk en afzonderlijk de corporatie vormgeven. Voor die mensen is ethiek een standaard van gedrag en zelfs vormt deze hun identiteit (Hegel, in: Blackburn, 2001). Ethiek intussen wordt (mede) gevormd door informatie, door regels en door gedrag. Gedrag wordt goedgekeurd (of afgekeurd) zoals elk handelen ook achteraf ethisch wordt verklaard als goed-zijnde (of slecht-zijnde). De andere leden van de corporatie en de regels die voor een ieder worden gesteld, hebben op de gedragsverklaring van het individu invloed. Als zij handelen volgens de regels van het handboek zal dat wel goed zijn en doet elk individu zijn werk zo.

Hoe we ons zelf zien is goeddeels of zelfs essentieel voor hoe we tegenover andere mensen staan. Onder invloed van de regels en de groepsleden kan een discrepantie ontstaan tussen het zelfbeeld van het individu en het gedeelde groepsbeeld. De risicoanalyse die bij de functie hoort en de verantwoording die moet worden afgelegd aan de leidinggevende zullen het individu overhalen om zich aan te passen aan de cultuur van de organisatie. Hij of zij heeft de organisatie – de meningen van de collega's – nodig om zijn of haar eigen waarde te kunnen bepalen.

De ethiek van de corporatie is hiermee de heersende ethiek van de leden van de corporatie en aldus van het ene lid dat de huurder ontmoet. Deze ethiek wordt vervolgens afhankelijk van de omstandigheden want wordt hierdoor causaal beïnvloed. De ethiek van het moment – bijvoorbeeld een nieuwe verhuring van een woning - is afhankelijk van macht of machtsgevoel (Rousseau J.-J. , [1782] 1998), ontleent aan de regels en consistent met gebruikelijk gedrag van de groepsleden. Macht geeft rechten aan de machthebbende (medewerker corporatie) terwijl degene die onmachtig is (de huurder), geen rechten heeft. De machthebbende heeft net als de ander voorkeuren maar de alleen de eerste kan – in de gegeven omstandigheden - zijn voorkeuren omzetten in eisen. Deze eisen worden gesteld in het normatieve huurcontract. De verhouding corporatie – huurder, wordt gekenmerkt door onderschikking<sup>53</sup>, asymmetrie<sup>54</sup>, incommensurabiliteit<sup>55</sup> en instrumenteel handelen<sup>56</sup>.

### **3.3 Een sarcastisch systeem van communiceren**

Het normatieve contract in de sociale huurovereenkomst voorziet wanprestatie door alle huurders. De woningcorporatie tracht zich in te dekken tegen de schade die uit wanprestatie voortkomt. Over de inhoud en strekking van het contract en de hierop van toepassing zijn wettelijke

---

<sup>53</sup> De aspirant-huurder wacht tot 8 jaar op een huis en neemt dan elk aanbod aan.

<sup>54</sup> De corporatie opereert in een aanbiedermarkt, de huurder is afhankelijk.

<sup>55</sup> Waarden en doelstellingen, *beliefs* en normen, zijn axiologisch en teleologisch incommensurabel.

<sup>56</sup> De corporatie hanteert een contract met op de empirie gebaseerde algemene voorwaarden. De huurder accepteert dit contract, ook als hij geen wanprestatie in de zin heeft.



regelingen, wordt door de corporatie nauwelijks of in het geheel niet gecommuniceerd met de huurder. De overtuigingen van de huurder blijven onbelicht en onbesproken.

In het incassoproces wordt evenmin met de huurder gecommuniceerd. Als de huurder de aanmaningen al leest en begrijpt, dan bevat deze aanmaning geen nieuws. Leest en begrijpt de huurder de Nederlandse taal niet, dan schiet de aanmaning zijn doel ook voorbij.

Het incassoproces – ook als dit *credit management* wordt genoemd – verandert het gedrag van de huurder niet van wanbetaling naar betaling volgens de regels van de overeenkomst.

Het incassoproces is repressief en niet gericht op het voorkomen van wanbetaling. Het proces is niet gericht op het achterhalen van de oorzaken van wanbetaling, anders dan een tijdelijk gebrek aan geld, dat kan worden opgevangen door het treffen van een betalingsregeling.

De corporatie doet geen moeite om met de huurder zodanig te communiceren dat deze begrijpt wat de inhoud en strekking van het huurcontract en de hierop van toepassing zijnde wettelijke regelingen inhouden en wat hiervan de consequenties voor hem zijn.

De inzet van derden, die worden ingeschakeld bij de incassoprocedure, levert geen informatie op waar de huurder iets aan heeft. Deze derden hebben hierbij ook geen belang want hun bron van inkomsten is incasso. Ondanks herhaalde incasso ontbreekt bij de huurder voldoende besef van de risico's van wanbetaling.

Huurcontracten zijn solipsistisch van aard; ze verouderen tijdens de looptijd van de overeenkomst. De corporatie houdt geen rekening met de invloed van het psychologisch contract van de huurder op diens gedrag en houdt evenmin rekening met de uitwerking van het impliciet gedrag op de risicoperceptie van de huurder. Hoewel de corporatie hiervan op de hoogte is of behoort te zijn, laat zij na om de huurder hieromtrent te informeren.

Hoewel er ongetwijfeld meer redenen zijn voor wanprestatie door de huurder, is het niet of onvoldoende communiceren van de verhuurder met de huurder een mogelijke oorzaak voor de wanprestatie van de huurder.

Contracteren is communiceren, houdt in dat communicatie deel uitmaakt van hetgeen in een precontractueel stadium en in het contractuele stadium van de overeenkomst deel moet uitmaken van het contact tussen de verhuurder en de (aspirant-) huurder. Zonder deze communicatie is er sprake van een gebrek in de overeenkomst (als het zover komt). De vraag is dan, of dit gebrek geheel of voornamelijk te wijten valt aan de houding en het gedrag van de verhuurder, of van de huurder, of van beide partijen. In beginsel zal beide partijen verweten kunnen worden dat zij niet contracteren maar in de omstandigheden, zoals in de casussen beschreven, lijkt het verwijt aan de corporatie doel te treffen. Deze is immers de krachtige partij, heeft de kennis in huis en kan die delen met de huurder in spe.

Hierna wordt onderzocht waarom de communicatie tussen verhuurder en huurder niet is zoals die zou moeten zijn. De focus ligt hier op een gebrek aan de kant van de corporatie, niet alleen om redenen zoals hiervoor beschreven maar ook omdat een eventuele interventie, die gedrag van een partij moet veranderen, bij de corporatie (ondanks de geslotenheid van deze organisatie) meer kans van slagen heeft dan bij de huurder. Gezien het maatschappelijke belang van het voorkomen van de voor de gemeenschap kostbare wanbetaling, kunnen overheden dwang uitoefenen om de corporatie tot verbetering van het verhuurproces te bewegen. Een dergelijke verbetering kan tot stand komen door het aanpassen van de wijze van contracteren en de communicatie die een contract al dan niet tot stand brengt.

### **3.4 Het relationele, normatieve contract**

Het contract wordt geacht de schriftelijke weergave te zijn van de 'overtuigingen' van alle partijen in de overeenkomst. Op het concept 'overtuigingen' wordt hiervoor, in Hoofdstuk 2 nader ingegaan. Op deze plaats wordt volstaan met de verklaring dat de overtuigingen van partijen (onder meer) inhouden dat zij elkaar beloften doen en subjectieve verwachtingen en doelstellingen hebben ten aanzien van de overeenkomst en hetgeen hieruit voortkomt.

De inhoud van het huurcontract in de sociale huurovereenkomst (betrekking hebbend op woonruimte), verwoordt uitsluitend de

overtuigingen van de verhuurder. Dit contract bevat naast enkele gegevens van het object van de overeenkomst, bepalingen die berusten op de selectieve herinneringen en perceptie van de verhuurder.

Het huurcontract in de sociale huurovereenkomst is een solipsistisch gefabriceerd product dat alleen bedoeld is om de mogelijke (volgens de inhoud van het contract: waarschijnlijke) schade, voortkomend uit de overeenkomst, te voorkomen of toch minstens te beperken.

Het contract, althans de hiervan deel uitmakende algemene voorwaarden, wordt regelmatig aangevuld of gewijzigd op basis van nieuwe ervaringen van gepercipieerde wanprestatie door de huurder. De inhoud van het contract wordt zo complex dat medewerkers de inhoud niet meer kennen. Zelfs de juristen van de corporatie kennen de inhoud en strekking niet meer.

In navolging van Wittgenstein (1958) bestaat het vermoeden, dat zij (de corporaties) zijn opgesloten in hun eigen herinneringen en gedachten en dat anderen niets kunnen doen, noch met behulp van taal, noch met behulp van denken, verbeelden of perceptie, om hen te helpen om aan hun kaders te ontsnappen.

De corporatie drukt in een Wittgensteiniaanse *private language*<sup>57</sup> haar radicaal sarcastisch scepticisme<sup>58</sup> over het gedrag van de huurder uit in het op basis van de empirie gevormde deel, te weten de algemene voorwaarden, die deel uitmaken van het contract.

Evenmin als personeelsleden van de corporatie de gehele inhoud en strekking van het contract begrijpen, begrijpt de huurder dit.

---

<sup>57</sup> Wittgenstein (in: Kripke, 1982): een "*private language*" wordt door niemand begrepen, kan niet worden aangeleerd. De huurder begrijpt het huurcontract niet. De medewerkers van de corporatie weten nauwelijks wat de inhoud behelst; juristen breiden het contract uit en passen het aan, zelfs zij weten niet welk model van het contract op welke huurovereenkomst van toepassing is.

<sup>58</sup> In de empirisch gevormde artikelen van het huurcontract (de algemene voorwaarden) veronderstelt de verhuurder (*sceptisch*) dat de huurder wanprestatie zal plegen. Verhuurder dekt zich bij voorbaat in tegen de gevolgen van iets dat misschien wel, misschien niet zal plaatshebben. Hij voert dit indekken *radicaal* door in de overeenkomst. *Sarcastisch* is dit indekken omdat niet zeker is dat 'de huurder' wanprestatie zal plegen.

Hierbij komt nog, dat onderzoek van de brancheorganisatie van de corporaties, Aedes, heeft aangetoond dat een grote groep van huurders (1,4 miljoen) de Nederlandse taal niet beheerst<sup>59</sup>. De verhuurmedewerker van de corporatie legt de inhoud van het contract en de consequenties van het ondertekenen hiervan niet aan de huurder uit, althans doet dit slechts voor het kerndeel dat betrekking heeft op het object van de overeenkomst. De uitvoerige algemene voorwaarden, waaraan de (aspirant) huurder o.a. zijn risicoperceptie moet ontleenen, blijven buiten het gesprek. De huurder kent de mogelijke gevolgen van 'zijn' wanprestatie niet.

### **3.4.1 Het relationele aspect**

Het relationele huurcontract voldoet aan de volgende voorwaarden (Rousseau D. , 1995):

- De focus van het huurcontract is economisch, sociaal en emotioneel:
  - Economisch: de huurder betaalt huur
  - Sociaal: de sociale status van de huurder is (mede) afhankelijk van het hebben van een woning; de corporatie draagt hieraan bij door zorg voor de woning en voor de leefomgeving van de huurder(s)
  - Emotioneel: Huis is emotie; gezinsonderkomen
- In de huurovereenkomst is de gehele persoon van de huurder relevant:
  - Huurders hebben groot belang bij de corporatie, zij worden door een huurdersraad vertegenwoordigd in de corporatie en kunnen zelf deel uitmaken van deze raad. Huurders hebben zo een wettelijke geregelde zeggenschap in de corporatie waarvan zij een woning huren. De huurdersraden zijn verenigd in de Nederlandse Woonbond en hebben een stem in de wetgeving met betrekking tot huren en in de inhoud en strekking van de huurcontracten.
- Het huurcontract kent geen bepaald maar een open eind:

---

<sup>59</sup> Zie Bijlage 5.

- Alleen de huurder kan de overeenkomst zelfstandig beëindigen
- De corporatie kan de overeenkomst alleen door tussenkomst van de rechter beëindigen
- Geschreven en/of ongeschreven regels komen voor in het huurcontract:
  - Het formele, normatieve contract stelt regels en voorwaarden
  - De huurder heeft zijn eigen regels en voorwaarden, gebaseerd op verwachtingen, kennis en overtuigingen
- Het huurcontract is dynamisch:
  - Wetten veranderen in de loop van de tijd
  - De gemeenschap ondergaat veranderingen
  - De huurdersraad kan veranderingen in het contract of de werkwijze van de corporatie verlangen en gedaan krijgen
- De scope van het huurcontract is breed:
  - De huurder is 'als een goed huisvader' verantwoordelijk voor het huis, hij kan mensen ontvangen, een deel van de woning onderverhuren (niet in alle contracten), hij kan het huis deels aanpassen aan zijn wensen
- Het huurcontract is subjectief en biedt duidelijkheid:
  - De huurder alleen is, naast de corporatie, de contractpartij
  - Het contract moet partijen duidelijkheid bieden

Het contract bestaat uit beloften, die op hun beurt verplichtingen scheppen. Wat deze beloften inhouden en wat hiervan de gevolgen zijn, hangt af van de communicatie die tussen verhuurder en huurder al dan niet plaatsvindt.

Het doen van een belofte is communiceren (Fried, 1981).

Degene die belooft, scheidt voor zichzelf geheel vrijwillig een verplichting.

Rousseau (1995) onderscheidt vier typen van beloften:

1. De ijdele belofte. De ontvanger van deze belofte weet niet zeker of die zal worden nagekomen.

2. De geloofwaardige belofte. De ontvanger gaat ervan uit dat de belofte wordt nagekomen.
3. De niet-opgevolgde belofte. De belofte is geloofwaardig maar de nakoming wordt gefrustreerd.
4. De betrouwbare belofte. Betrouwbaarheid is beter dan geloofwaardigheid. Deze belofte is de essentie van het contract.

Als we de ondertekening van het huurcontract door partijen beschouwen als het doen van beloften om de inhoud en de strekking van dit contract na te komen, zijn er nog twee typen van beloften:

1. De onbekende maar door ondertekening (*robo-signer*<sup>60</sup>) gedane belofte. De onbekende belofte wordt gemakkelijk geschonden.
2. De belofte zonder intentie tot nakomen. Degene die belooft heeft niet de intentie om na te komen. Het gedrag van degene die belooft zal uitwijzen wat zijn intenties waren.

Uit onderzoek van Aedes (zie bijlage 5) blijkt dat een groot deel van 1,4 miljoen huurders van de woningcorporaties niet kan lezen en schrijven. Het lijkt geen twijfel dat deze huurders door ondertekening van het huurcontract beloften deden die:

Ijdel waren of als onderwerp onbekende verplichtingen hadden of geloofwaardig waren maar niet werden (worden) opgevolgd, of waarbij geen intentie tot nakomen aanwezig was.

Als het niet kunnen lezen van het huurcontract niet de oorzaak was voor dit verzaken in het nakomen van beloften, dan was het wel de noodzaak om te beloven zonder te willen beloven. Zonder beloften geen huis is een goede impuls om in elk geval te doen wat de andere partij wenst: ondertekenen van het contract.

---

<sup>60</sup> De Telegraaf, 26 oktober 2010 (pagina T27), overgenomen van The Wall Street Journal: Advocaten in de USA voorkomen huisuitzettingen. Zij bewijzen voor de rechter dat ondertekenaars van hypotheek-contracten niet wisten wat zij ondertekenden. Deze ondertekenaars worden door de rechter benoemd als '*robo signers*'.

### 3.4.2 Het normatieve aspect

Contracteren is communiceren. Contracteren is ook vertrouwen hebben in de beloften van de andere partij. Welke beloften doet dan de verhuurder en welke beloften worden door de huurder gedaan? In hoeverre is de huurder op de hoogte van het doen van welke beloften?

In hoeverre scheppen beloften normen? (Kimmel, 2003)

Normen zijn geldig als ze door betrokkenen als zijnde legitiem worden erkend (Habermas, 1995a). De waarheid is de waarheid als die tussen partijen als waarheid wordt beschouwd. In hoeverre gaat een en ander op voor het normatieve contract? Volgens Rousseau (1995) worden contracten in organisaties slecht gemaakt en nauwelijks begrepen. De woningcorporatie vormt hierop geen uitzondering. De corporatie fabriceert een contract op basis van wetten die nu gelden en op basis van de huidige maatschappelijke omstandigheden. Het contract wordt vervolgens vanzelf oud want in Nederland heeft de sociale huurovereenkomst een gemiddelde looptijd van 10 jaar.

Clausules in het contract die om welke reden dan ook buiten werking worden gesteld worden naar de eigen overtuigingen van de huurder door deze vervangen/ingevuld. De corporatie doet dit een enkele keer ook en probeert dan het contract aan te passen door de huurders een nieuwe set algemene voorwaarden te zenden met hierbij de boodschap dat deze voorwaarden van kracht worden door uitdrukkelijk of stilzwijgend accepteren hiervan. Er ontstaat een botsing van overtuigingen die gemakkelijk voorkomen kon worden.

Verzekeringsmaatschappijen bieden hun cliënten bij verandering van de polisvoorwaarden een nieuw contract aan dat de cliënt kan weigeren of accepteren. De verzekeraar neemt een fors risico met dit aanbod want de verzekerde zal beslist rondkijken bij andere verzekeraars en hun aanbiedingen vergelijken met zijn huidige contract.

De corporatie kan dezelfde actie (van de verzekeraars) ondernemen zonder hierbij enig risico te lopen. De huurder kijkt niet rond naar andere aanbieders op de woningmarkt. Op de eerste plaats zijn die er niet en op de

tweede plaats is het zoeken naar een andere woning en een verhuizing iets heel anders dan het overstappen van de ene verzekeraar naar de andere. Als de corporatie in geval van een gewenste aanpassing van het huurcontract hierover cognitief communiceert (argumenteert) dan heeft de corporatie wellicht een been om op te staan als het met de huurder tot een geding komt. In ieder geval biedt zo een actie gelegenheid om te veronderstellen dat de corporatie uit is op nakoming van het huurcontract.

Het huurcontract in de sociale sector is gebouwd op het conventionele referentiekader van de corporatie. Het is een solipsistisch contract, geen meer-partijen contract. Er is geen sprake van een semantisch contract waarin het referentiekader van de huurder (cultuur, informatie, opvoeding, normen en waarden, overtuigingen met betrekking tot contractbreuk en -schending) enige invloed heeft op inhoud en strekking. Als de referentiekaders van partijen zo ver uit elkaar liggen dat 'contract' van de een niet constitutief is voor 'contract' van de ander dan is het maar de vraag of er wel sprake is van een contract. Een solipsistisch contract is geen contract, het draait hierin immers '*sole*' om '*ipse*'.

De gevolgen van het aangaan van een contract waarvan de huurder de inhoud en de strekking niet kent of niet begrijpt, zijn hieraan inherent.

De huurder, die belooft de huur op tijd en helemaal te betalen (o.a.) vindt achteraf dat de last die hij op zich heeft genomen te zwaar is. Waarom:

1. De huurder heeft spijt van te moeten betalen voor de woning terwijl hij opnieuw de huurovereenkomst zou aangaan.
2. De huurder heeft spijt van zijn belofte omdat hij zich heeft vergist in de aard van de last van betalen (o.a.). De aannames van de huurder ten aanzien van de huurovereenkomst en de hieruit voortkomende verplichtingen was incorrect.
3. De huurder weet goed waaraan hij begon maar schat zijn beloften lager in, hij hecht niet zo aan nakoming. Hij heeft spijt van zijn belofte omdat wat hem is beloofd niet de waarde heeft die hij ervan verwachtte (Fried, 1981).



De overeenkomst schept tussen partijen **rechten** en **verplichtingen**. Het contract stelt ook vast welke 'schuld' de huurder jegens de verhuurder op zich neemt. Deze **schuld** is precies en universeel, want beschreven in euro's. De verplichtingen die uit het contract voortkomen zijn abstracter (Graeber, 2012). De gemiddelde looptijd van een huurcontract is 10 jaar maar het is zeer de vraag of de huurder zich realiseert dat hij zich verplicht tot het betalen van een huur van rond de € 60.000 in deze periode van 10 jaar. De huurder, zo stelt Graeber (2012), neemt een verplichting tot het voldoen van een schuld op zich die hij niet overziet maar waarvoor hij – als het ware – door de verhuurder wordt gegijzeld.

Zeker is dit zo, als de huurder zijn schuld niet meer kan betalen. De verhuurder stelt de incassoprocedure in werking en neemt verhaal op de bezittingen (auto, meubilair) of rechten (salaris, uitkering) van de huurder. De huurder stelt zich door het aangaan van de huurovereenkomst en het op zich nemen van schuld en verplichtingen kwetsbaar op naar de verhuurder.

Het is zeker niet zo, dat de verhuurder bedoelt met zijn contract deze gevolgen te voorkomen.

De doelstelling van het normatieve contract in de sociale huurovereenkomst is: het beperken van schade. Slechts 50% van de onderzochte contracten wordt door de huurder nagekomen. Hierbij wordt aangetekend dat nakomen betekent dat de overeenkomst voor 100% wordt nagekomen. Er is dan geen enkele vorm van wanprestatie traceerbaar in het beheersysteem van de corporatie. Dit wil vanzelfsprekend niet zeggen dat er op geen enkele manier in strijd met enige bepaling van het huurcontract wanprestatie werd geleverd. Het wil alleen zeggen dat zo een wanprestatie niet is geregistreerd.

### **3.5 Ethiek in het normatieve contract**

Het normatieve, solipsistisch contract staat voor een autoriteit die niet uitgedaagd kan worden om anders te denken, te communiceren en te contracteren. De ethiek van de wederkerigheid is ver te zoeken. De huurder is een papieren mens, die op voorwaarde van het zetten van een handtekening onder het contract, een woning krijgt toegewezen. Het gaat

er niet om of de toegewezen woning de woning is die de huurder verwachtte en graag wil bewonen. Er is niet of nauwelijks iets te kiezen. De doelstelling van het normatieve contract is niet om mensen uit de doelgroep (van het BBSH<sup>61</sup>) onder dak te brengen maar is het voorkomen dan wel beperken van schade, voortkomend uit de huurovereenkomst. De verhuurder anticipeert op het ontstaan van schade die 'ongetwijfeld' verwijtbaar zal zijn aan de huurder. Dit is wat de verhuurder van de huurder vindt; de corporatie doet goed en doet haar taak goed, de huurder moet accepteren dat hij zich bindt aan pagina's vol regels en verboden. Het contract is normatief en sluit voor de huurder veel uit. Deze mag zich niet anders dan als een goed huisvader gedragen; hij mag de huur niet te laat betalen; hij mag niet onderverhuren; hij mag niet ergens anders nog een woning hebben.

Intussen herkent de verhuurder zichzelf niet in het beeld dat hij van de huurder heeft. De verhuurder verplicht zich in het huurcontract bijvoorbeeld tot het doen van onderhoud aan het verhuurde pand. Op het niet nakomen van deze verbintenis stelt het contract geen sanctie. De manier van denken van de verhuurder berust op machtspositie (huurders staan in de rij). Deze dispositie van de verhuurder regeert de wereld van de sociale verhuur en huur.

Ethiek is van mensen maar niet van de papieren huurder. Betwijfeld mag worden of de normen van het contract wel de normen zijn van de huurder. Zoals elders beschreven kunnen 1,5 miljoen mensen niet of nauwelijks lezen of schrijven. Zonder degelijke uitleg van de inhoud van het huurcontract, hebben veel huurders geen idee waaraan zij zich verbinden - welke verplichtingen zij op zich nemen - door het ondertekenen van het huurcontract. Andere huurders, die wel kunnen lezen en schrijven, lezen het huurcontract niet of lezen alleen datgene dat direct interessant voor ze is: het adres en de maandelijkse huurprijs. Het huurcontract en de erbij horende wettelijke regels zijn zo complex dat alleen een specialist dit alles begrijpt. Wie niet in de materie thuis is, kent niet de risico's van het niet-nakomen van het contract of onderschat deze.

---

<sup>61</sup> Besluit Beheer Sociale Huurwoningen.

De communicatie tussen huurder en verhuurder is incompleet in het precontractuele en in het contractuele stadium.

Als het mis gaat en de huurder wanprestatie pleegt, bijvoorbeeld door het niet of niet op tijd betalen van de huurder, reageert de verhuurder op basis van de geschonden artikelen van het normatieve contract.

### **3.6 Het psychologisch contract**

Partijen in de huurovereenkomst hebben hun eigen overtuigingen aangaande de inhoud, de consequenties en de doelstellingen hiervan. De verhuurder weet niet wat de huurder van de overeenkomst weet en verwacht en evenmin kent de huurder het 'psychologisch contract' van de verhuurder. Hierin zijn naast de inhoud van het contract tevens de regels van de algemene en de specifieke wet opgenomen.

De inhoud en strekking van beide ongeschreven contracten is geheel of gedeeltelijk incommensurabel<sup>62</sup>. De contracten berusten op verschillende, niet met elkaar overeen stemmende, waarden en doelen. Mensen uit andere culturen dan de in dit land dominante cultuur, hebben geen weet van 'de huurovereenkomst', de inhoud en de strekking hiervan. In hun huis is de hele familie welkom terwijl de overheid maxima stelt ten aanzien van de bewoning. Als gas en elektriciteit zijn afgesloten koken zij hun pot zoals zij dit in het verleden thuis deden.

Het niet opgeschreven en onbekend psychologisch contract wordt dan gemakkelijk door de wederpartij geschonden. Voor het huis wordt niet betaald, wel wordt het volledig uitgewoond. Anderzijds is de eis van betaling van de verhuurder iets wat buiten de 'scope' van de bewoner valt en ditzelfde geldt ook voor het 'goed huisvader' zijn voor de woning. Vroeger bouwde de bewoner een nieuw huis van voor handen zijnde bouwstoffen zodra het oude huis gebreken vertoonde.

Het psychologisch contract houdt een ongeschreven maar reciproque overeenkomst in. Het psychologisch contract omvat onder andere beloften, overtuigingen, verplichtingen en verwachtingen, samengevat in de term

---

<sup>62</sup> Incommensurabiliteiten worden elders (o.a. in 3.8) besproken. Zie ook de index.

‘overtuigingen’. De overtuiging, dat een belofte werd gedaan, schept verwachtingen.

Voorbeeld: De huurder die instemt met een kleiner huis omdat de corporatie ‘belooft’ dat een groter huis in de nabije toekomst beschikbaar zal komen, verwacht dat hij binnenkort kan verhuizen.

De corporatie intussen, ziet de ‘nabije toekomst’ als een periode van nu tot en met de beschikbaarheid van een groter huis voor deze huurder.

Een schending van het psychologische contract ligt in het verschiet.

In de literatuur wordt het psychologisch contract meestal gekoppeld aan de arbeidsovereenkomst. Rousseau (1995) postuleert dat een contract geschreven en ongeschreven bepalingen kan bevatten. De ongeschreven bepalingen zijn mondeling gecommuniceerd of berusten op een cultuur, een traditie of een gewoonte. Aan kritische rechtsgeleerden ontleent zij, dat alle contracten psychologische contracten zijn.

Conway en Briner (2005) stellen dat een bestaand rationeel (normatief, formeel) contract noodzakelijk is voor het bestaan van een psychologisch contract. De arbeidsovereenkomst en de sociale huurovereenkomst zijn rationele contracten.

Volgens Rousseau (1995) wordt een mentaal model van een contract gecreëerd door twee sets van factoren: externe berichten en sociale hints van een organisatie of de eigen omgeving én de individuele interpretaties, vooringenomenheden en constructen.

Conway en Briner (2009, pp. 21, 22) vermelden een tiental definities van het psychologisch contract. Drie van deze definities betreffen specifiek een arbeidsovereenkomst, de andere zeven definities zijn algemeen geformuleerd.

Het psychologisch contract bestaat uit: Een serie gemeenschappelijke verwachtingen, die ondanks onbekendheid hiervan bij partijen, hun relatie ten opzichte van elkaar bepalen (zoals geciteerd in: Levinson et al., 1962, p. 21).

Het psychologisch contract is een impliciet contract tussen een individu en een organisatie, waarvan de inhoud bepaalt wat een partij van de andere partij mag verwachten en wat hij aan de ander verschuldigd is (zoals geciteerd in: Kotter, 1973, p. 92).

Een psychologisch contract houdt in, dat er een ongeschreven set van verwachtingen bestaat tussen partijen in een overeenkomst (zoals geciteerd in: Schein, 1980, p. 22).

Het concept psychologisch contract refereert aan een overtuiging van een individu dat betrekking heeft op de voorwaarden van een reciproque ruilovereenkomst tussen dit individu en een ander. Belangrijk is, de overtuiging dat er een belofte is gedaan [om iets te doen of na te laten] en een vergoeding werd aangeboden in ruil hiervoor. De partijen zijn gebonden aan een set van reciproque verplichtingen (zoals geciteerd in Rousseau, 1989).

Makin et al. (1997) ontlene hun definitie van het psychologisch contract aan Schein (1980). Zij stellen dat het psychologisch contract uit een serie ongeschreven verwachtingen bestaat, die op ieder moment gelden tussen elk lid van een organisatie en de verschillende managers en anderen in die organisatie.

Hoewel het psychologisch contract in de literatuur (Conway & Briner, 2009) voorbehouden lijkt te zijn aan een samengaan met de arbeidsovereenkomst, of meer algemeen: met een relationeel contract, hoeft hiervan volgens anderen geen sprake te zijn.

Volgens Rousseau (1995) is elk contract van nature van psychologische aard. Zij verbindt deze stelling aan het adagium "De klant is koning en heeft altijd gelijk."

Pavlou en Gefen (2005) deden een studie naar de schending van het psychologisch contract in koopovereenkomsten op *online marketplaces*. Ook (of zelfs) daar hebben mensen hun overtuigingen, verwachtingen en constructen en dat alles creëert een psychologisch contract. Waarom ook niet? Waarschijnlijk bestaan er psychologische contracten naast alle

overeenkomsten, officieel of inofficieel, op papier of aangegaan door een mondelinge afspraak, en vaak zijn ze er bij alle partijen in de overeenkomst.

Alle individuen hebben immers overtuigingen, meningen, bedoelingen, doelen, verwachtingen. Deze meningen (enz.) worden gevormd door hun genoten opleidingen, door berichten en signalen uit de omgeving, door emoties, door het volgen van het nieuws en door het interpreteren hiervan en hoe ze vervolgens weer nieuwe meningen vormen.

Op een dergelijke manier creëren mensen een psychologisch contract. Dit contract, meestal is het ongeschreven, bevat overtuigingen die de maker heeft ten opzichte van een ander, of ervaring of van een overeenkomst waarmee hij of zij in het dagelijks leven te maken heeft.

Het psychologisch contract is een niet-opgeschreven overeenkomst, die als nadeel heeft dat de ene partij de overeenkomst wel kent maar de andere niet. Dit contract wordt daarom gemakkelijk geschonden of gebroken.

Het psychologisch contract is subjectief. Of en hoe het individu een schending van dit contract ervaart, hangt af van de interpretatie van de omstandigheden. Als het individu de afwijking van een aspect van zijn psychologisch contract niet ervaart als een schending is het geen schending (Rousseau, 1995).

Rousseau lijkt hiermee aan te geven dat het psychologisch contract niet op schrift kan worden gesteld. Is het psychologisch contract wel op schrift gesteld, althans bekend bij de andere partij, dan kan deze stellen dat er wel sprake is van een schending.

Als Rousseau daadwerkelijk van mening is, dat het psychologisch contract niet op schrift kan worden gesteld, dan wordt de gelijkheid van partijen in het contract aangetast. De werkgever of de verhuurder legt immers wel zijn overtuigingen vast in het formele, normatieve contract. Dat deze overtuigingen hiermee de status van normen krijgen is wel de bedoeling van de opsteller van het contract maar is hiermee nog geen feit. Normen immers, worden pas van kracht in de overeenkomst als ze door de andere partij worden onderschreven. Dit gaat evenzeer op voor de overtuigingen van de andere partij, die deze graag als normen in het contract ziet.

Een formeel, normatief contract is onbekend en wordt niet begrepen door – bij voorbeeld – iemand die sinds kort in Nederland verblijft maar geen enkele ervaring heeft met het huren van een huis en/of geen Nederlands leest en begrijpt én geen mondelinge uitleg krijgt, die linguïstisch en semantisch begrepen wordt.

Bij het aangaan van de huurovereenkomst krijgt deze persoon een contract van meerdere pagina's (in de Nederlandse taal) voorgeschoteld om dit te ondertekenen. Zonder gedegen uitleg in zijn eigen taal begrijpt hij niet wat hij ondertekent. De persoon die de corporatie vertegenwoordigt, begrijpt niet dat de ander dit niet begrijpt. Beiden (de personen) hebben hun eigen ideeën, verwachtingen, overtuigingen en bedoelingen. Beiden hebben hun psychologisch contract, gevuld met overtuigingen. Helaas heeft de corporatie niets te maken met het psychologisch contract van de medewerker.

De rechter die redelijkheid en billijkheid laat prevaleren en daarmee, in het geding in kwestie, de huurder 'gelijk geeft', construeert een (extra of veranderd) *belief* aan het formele, normatieve huurcontract zonder ze daarin feitelijk te doen opnemen. Het is daarmee onzeker of de huurder die regels in de toekomst nog kent of juist interpreteert.

De overtuiging, die de rechter creëert is in beginsel alleen van toepassing in de verhouding tussen de verhuurder en deze huurder. Zodra andere huurders de overtuiging overnemen, kunnen zij een psychologisch contract creëren met als inhoud een voor hen onjuiste overtuiging. Schending van hun psychologisch contract ligt op de loer.

De constructie van een overtuiging door de rechter komt voort uit de acties uit kracht van het van toepassing zijnde impliciet contract<sup>63</sup>. Deze acties – op basis van enige vorm van wanprestatie of andere onenigheid tussen partijen – bestaan uit het inroepen van bemiddeling door een partij met behulp van de hiervoor bestemde middelen en door het voorleggen van het geschil aan de in de overeenkomst of in de wet aangewezen bemiddelaar.

---

<sup>63</sup> Zie hierna, onder 3.9.

Elke derde, of dit een persoon is of de krant of een instantie voor rechtshulp, kan door middel van informatie of door het doen van meer specifieke mededelingen, overtuigingen creëren bij de ontvangers van de informatie of mededeling.

De ontvanger kan op basis hiervan cognitief reële overtuigingen aan zijn psychologisch contract toevoegen maar kan ook irreële overtuigingen (bewust of onbewust) opslaan.

Het psychologische contract bestaat uit individuele overtuigingen, gevoed door een reciproque overeenkomst (Rousseau, 1995), door uitlatingen van individuen, door verkregen informatie, door cultuur, normen, door veronderstellingen en overtuigingen omtrent aspecten, toegedacht aan objecten (in de breedste zin van het woord).

Overtuigingen zijn geen irreële overtuigingen of veronderstellingen. Bij wijze van voorbeeld: De huurder kan niet verwachten dat in de badkamer kranen van 24-karaats goud zijn gemonteerd.

### **3.7 Ethiek in het psychologisch contract**

Ethiek bepaalt (mede) de inhoud van het psychologisch contract. In de huurovereenkomst spelen twee psychologische contracten (van verhuurder en van huurder) een rol naast – of zelfs boven – het normatieve contract. Het psychologisch contract wordt gegrondvest op vroeger gedrag, op informatie en mededelingen, op waarnemingen en op gerechtvaardigd of nog te rechtvaardigen gedrag.

Het psychologisch contract kan alleen bestaan uit gerechtvaardigde overtuigingen, wil het ook door een derde worden erkend. De vraag rijst wie bepaalt of overtuigingen wel of niet gerechtvaardigd zijn. Een derde, die hierover indien nodig een oordeel zal vellen, kan worden aangewezen bij overeenkomst (maar dan rijzen onmiddellijk de bezwaren die hiervoor aan bod kwamen, zoals bekend of onbekend zijn met de inhoud van de overeenkomst) maar deze derde leert de inhoud van het psychologisch contract pas dan kennen als hierover een dispuut is. Niets garandeert dat de inhoud van het psychologisch contract nu dezelfde is, als de inhoud ten tijde van het aangaan van het huurcontract was. Ook de derde zal kampen met ethische problemen als hij zich moet uitspreken over de kwaliteit van het ongeschreven contract.



Partijen in de huurovereenkomst doen er goed aan om hun psychologische contracten te bespreken en op enigerlei manier vast te leggen. Zolang dit niet gebeurt, zullen partijen ook in een conflictsituatie menen dat zij degene zijn die ethisch handelt.

Intussen vormt het onbekende psychologische contract een splijtzwaam voor de huurovereenkomst.

Er zijn net zo veel gronden voor schending van het psychologisch contract als er overtuigingen in dit contract zijn of worden opgenomen. Zolang de inhoud van het psychologisch contract onbekend is en niet wordt erkend door de andere partij, maakt een derde uit in hoeverre overtuigingen door de ander moeten worden erkend.

Een derde partij mengt zich – als het goed is – ethisch in het dispuut. De uitkomsten zijn dan afhankelijk van ethisch denken en handelen van drie partijen.

Enkel het bestaan van een psychologisch contract in het brein van een partij, houdt in dat deze partij niet ethisch handelt. Partijen dienen hun overtuigingen te delen met de ander om ze ethisch verantwoord te doen zijn.

De stelling dat elk contract een psychologisch contract is (Rousseau D. , 1995) is (m.i.) onjuist. Het strikt normatieve huurcontract is geen psychologisch contract. Zo goed, als het psychologisch contract het normatieve contract niet vervangt, zo goed bevat een psychologisch contract alleen dan een geldige overeenkomst als de overtuigingen van partijen bekend zijn bij alle partijen en door deze worden onderschreven. Aangezien ieder mens wel een psychologisch contract ‘in zich’ heeft, zal ieder mens hiervoor moeten uitkomen (door er over te communiceren) om ethisch te handelen met betrekking tot de overeenkomst. Zonder consensus is een psychologisch contract onethisch maar wellicht wel moralistisch.

### **3.8 De incommensurabiliteit<sup>64</sup> van het normatieve en het psychologische contract**

Dat er verschillen zijn tussen het normatieve en het psychologische contract, ligt voor de hand. Het normatieve contract is een solipsistisch contract waarin de corporatie hoofdzakelijk aan zich zelf denkt. De doelstelling van dit contract is het voorkomen of in ieder geval beperken van de schade, die in dit contract al wordt voorzien.

De doelstelling van het psychologisch contract is onbekend maar zal zeker niet het beperken van schade – nog door huurder aan te richten – voor de verhuurder zijn.

*Teleologisch* is er een onbekend aantal afwijkingen van het normatieve met het psychologisch contract en dat maakt ze teleologisch incommensurabel.

De verhuurder staat op stipte betaling volgens het contract, de huurder betaalt later of niet. De verhuurder verbindt het beëindigen van de overeenkomst aan de wanprestatie die hij in het contract voorziet, de huurder huurt voor een onbeperkte tijd.

*Axiologisch* zijn beide contracten eveneens incommensurabel. Het normatieve contract is geconstrueerd op basis van ervaringen en vermeldt normen die een bepaald gedrag aan de huurder voorschrijven of juist verbieden. Dit contract is een algemeen contract voor alle huurders en staat, althans wil staan, boven specifieke situaties. Het normatieve contract is een determinant van de attitude en het gedrag van verhuurder jegens de huurder.

Het psychologisch contract van de huurder berust niet op kennis van het normatieve contract. Dit contract wordt gevuld met overtuigingen, die zijn gevormd door de persoon van de huurder (cultuur, sociale status, enz.) en door de kennis die deze heeft opgedaan van bronnen als sociale omgeving,

---

<sup>64</sup> Essers (2007) heeft het in zijn proefschrift over semantische en axiologische incommensurabiliteit. In dit proefschrift komt ook teleologische incommensurabiliteit aan bod.

de krant, t.v. en verwachtingen wekkende mededelingen zijdens verhuurder gedaan.

De verhuurder dekt zich in zijn contract in tegen wanprestatie en stelt hierop sancties. Zijn vertrouwen in de huurder is zeer gering maar hij maakt de huurder niet bekend met de inhoud en strekking van het contract, zelfs niet met de onderdelen die voor hem cruciaal zijn. De huurder kent het contract niet maar moet er op vertrouwen dat de verhuurder jegens hem zijn verplichtingen nakomt ondanks de negatieve berichten die hij hierover ontving.

Vervolgens is er ook nog sprake van *semantische* incommensurabiliteit. Wat de verhuurder bedoelt in diens informatie en mededelingen is niet altijd wat de huurder begrijpt. De huurder, die minder of geen kennis heeft van de inhoud en strekking van het huurcontract en de hierop van toepassing zijnde wetgeving en die de kringtaal van de verhuurder niet begrijpt, zal licht de woorden en zinnen van de verhuurder anders of helemaal niet begrijpen.

De verhuurder beschikt over de mensen en middelen die de huurder zodanig kunnen informeren dat hij, ook zonder te lezen, de inhoud en strekking van het contract begrijpt. De verhuurder laat dit na. De huurder heeft daarom eigen opvattingen over de huurovereenkomst. Ze zijn afhankelijk van wat hij weet, van zijn culturele ervaringen en sociale status.

Een mengvorm is de *communicatieve, axiologische, teleologische incommensurabiliteit*. De communicatie tussen partijen is asynchroon, asymmetrisch en daarmee incommensurabel. De ene partij heeft een normatief contract en de andere beweert een psychologisch contract te hebben dat deel uitmaakt van de formele overeenkomst. Als er een geschil ontstaat over de uitvoering van de overeenkomst zijn de communicatie, de waarden van partijen en de toekomst in geding. Bij wijze van voorbeeld is er een gerechtelijke procedure tussen B en O.

De derde, die in het geding van B en O een uitspraak wil doen, heeft geen gemakkelijke taak. Het recht van partij O om de overeenkomst op te zeggen (is in het schriftelijke contract wellicht vastgelegd, althans wordt

daar niet ontkend) staat lijnrecht tegenover het belang van partij B bij voortzetting van de samenwerking. Partij O kan zwaarwegende redenen aanvoeren om aan te geven waarom hij geen zaken meer met B wenst te doen. B heeft er alle belang bij (en zijn personeel ook) dat O voortgaat met zaken met hem te doen. Dit houdt in, dat als niet kan worden vastgesteld dat er binnen de overeenkomst sprake is van een psychologisch contract, er desondanks wel degelijk sprake is van een conflict en hiermee van een geding. Het belang van de ene partij is incommensurabel met het belang van de andere partij. Belangen zijn niet tegen elkaar af te zetten op een waardenschaal en derhalve is het onmogelijk om empirisch – op basis van vergelijkbare zaken – te besluiten tot de keuze voor een specifiek belang dat zwaarwegender is dan het andere belang en daarom doorslaggevend is in het geding. Een reductionistische kijk op de zaak kan wellicht hulp bieden.

Habermas (1995a, p. 26) zegt er het volgende over:

*“Beide Äusserungen, die kommunikative und die teleologische Handlung, können kritisiert werden. Ein Hörer kann bestreiten, dass die von B aufgestellte Behauptung wahr ist; ein Beobachter kann bestreiten, dass die von O ausgeführte Handlung Erfolg hat. (...) B stellt eben keine Behauptung auf, wenn er nicht für die behauptete Aussage >p< einen Wahrheitsanspruch erlebt und damit seine Überzeugung zu erkennen gibt, dass sich seine Aussage nötigenfalls begründen lässt. Und O füllt keine zielgerichtete Handlung aus, d. h. er will mit ihr gar keinen Zweck verwirklichen, wenn er die geplante Handlung nicht für aussichtsreich hält und damit die Überzeugung zu erkennen gibt, dass sich unter den gegebenen Umständen die Wahl der Mittel, die er getroffen hat, nötigenfalls begründen lässt.”*

Habermas meent dat van beide handelingen, de teleologische van O om de overeenkomst met B (met een concreet doel) op te zeggen en de communicatieve van B om zich tegen opzegging te verzetten door het aanvoeren van een subjectief impliciet contract van overtuigingen (waarden en belangen), dat inhoudt (volgens zijn zeggen) dat hij mag rekenen op langdurige voortzetting van de overeenkomst, aan te nemen valt, de ‘waarheid’ aangetoond kan worden. In een rechtsgeding kan

blijken dat de waarheid van een van beide of van allebei niet aangetoond kan worden.

Als blijkt dat O met zijn opzegging geen ander doel heeft, dan het beëindigen van de overeenkomst die hij met B heeft, zal een waarnemer terecht oordelen dat een doel (*Wirksamkeit*, bij Habermas) ontbreekt. De enkele bewering van B, dat hij recht heeft op een voortzetting van de overeenkomst met O, maar waarvoor hij geen bewijs aanbiedt, kan niet worden gezien als 'waarheid'.

Zoals Habermas stelt, zijn beide uitingen, zowel de communicatieve als de teleologische vatbaar voor kritiek. De uiting van B, die inhoudt dat het contract dient door te lopen omdat hij daarmee rekening hield, is zonder enige beperking in de tijd niet rationeel (waarbij overigens de vraag is wat rationeel is en inhoudt: in casu en derhalve relatief het bewijs dat O aanleiding voor de overtuiging van B). Oneindig doorlopende contracten bestaan niet. De teleologische uiting van O mist – zonder een concreet doel – rationaliteit. Zover gekomen zijnde, kan alleen worden vastgesteld dat er geen concreet geschil is tussen B en O. Er is daarom geen geschil dat kan worden beslecht door een beslissing van een derde.

Het conflict van disparate doelen, dat ongetwijfeld voortduurt, kan alleen door partijen zelf worden opgelost of door een derde met behulp van een Salomon's oordeel. Maar hiermee dient de nodige voorzichtigheid te worden betracht. Salomon's oordelen werken (relatief) slechts eenmaal, daarna is iedere partij een echte, lieve, zichzelf opofferende moeder.

Gelijkwaardigheid bestaat niet in gerechtelijke procedure: er is een conflict tussen recht en belang; incommensurabiliteit tussen waarden van de ene en van de andere partij. Een actor moet (Essers, 2007) vrijelijk kunnen kiezen tussen meerdere rationeel verantwoorde keuzes. In een verantwoording kan de actor zich beroepen op de incommensurabiliteit van waarden.

De keuze van de rechter voor een oplossing van het geschil met behulp van de redelijkheid-en-billijkheid-modus kan in de procedure van B en O een oplossing bieden maar dit betekent kiezen voor een belang en de uitspraak

zet de rechtszekerheid opzij. In de praktijk worden deze uitspraken vaak niet of slecht gemotiveerd en dat kan ook niet anders.

De sociale huurovereenkomst begint met een asymmetrie. Van gelijkwaardigheid is geen sprake. Het woord 'sociaal' suggereert en bevestigt ongelijkwaardigheid en de toestand van de woningmarkt wijst eveneens hierop. De verhuurder bevindt zich in een aanbiedersmarkt en de potentiële huurder heeft weinig keuzemogelijkheden want is aangewezen op een woning van een corporatie.

### **3.9 Het impliciet contract**

Een derde kan in elke overeenkomst tussenkomen op verzoek van één der partijen, beide partijen of op grond van de overeenkomst of de wet. Impliciet in elke contract vigeert een impliciet contract. De rechter, een mediator of een scheidsgerecht spreekt zich uit over de inhoud en consequenties van het contract en betreft hierin sociaal-maatschappelijke feiten en meningen.

De 'dyad' van de overeenkomst wordt volgens Simmel (2012) de *triad* van het geschil. Pierce (1931) onderscheidt een actieve agent (i.c. de verhuurder) en een min of meer passieve agent, i.e. de *dyad*, de huurder. De derde persoon die zich voegt is bij Pierce de *triad*. Meer specifiek is volgens Pierce in het impliciet contract sprake van een *genuine triad* die niet wordt gecreëerd door de andere partijen. In de sociale huurovereenkomst (en in de arbeidsovereenkomst) is dit de rechter die wordt 'gecreëerd' door de wet.

Indien binnen een overeenkomst geen aandacht wordt geschonken aan het psychologisch contract van partijen en aan het *altijd* van toepassing zijnde impliciet contract (zie Hoofdstuk 3, 3.10), ligt niet alleen wanprestatie op de loer maar ook een lastige procedure waarin de eiser zijn recht wil halen.

Rousseau (1995, p. 52) definieert het concept van het impliciete contract (*implied contract*):

*"Implied contracts are external judgments made by courts, the public, and other outsiders about the relationship in which a contract is created. Outsiders act as 'reasonable third parties' in gauging (a) whether a contract exists, (b) what its terms are, and (c) whether it has been maintained or violated."*

Zij spreekt over de oordelen die derden - gevraagd of ongevraagd - kunnen vellen over een contract waarin zij geen partij zijn.

In de rechtspraak wordt onderscheid gemaakt tussen een impliciet en een expliciet contract. Het expliciete contract is het geschreven contract en het impliciete contract kan ongeschreven zijnde, toch deel uitmaken van een overeenkomst. Het impliciete contract is hier een tweede 'contract' tussen de partijen in de overeenkomst. Derden kunnen hierover wel een oordeel hebben maar dit komt niet voort uit de overeenkomst zelve. Uit de huurovereenkomst (in dit proefschrift het specifieke object) komt onoverkomelijk voort dat derden, i.c. de rechter, op enig moment zeggenschap hebben over het contract. Dit is het *external judgment by court* van Rousseau.

In de literatuur is maar één impliciet contract bekend: het impliciet contract. Dit mag wellicht zo zijn in andere landen dan in Nederland. Hier zijn er verschillende vormen van het impliciet contract. De vorm van dit contract hangt nauw samen met de context waarin het wordt geplaatst. Voorshands maak ik onderscheid tussen drie vormen van dit impliciet contract.

### 3.9.1 Vormen van het impliciet contract

Drie vormen van impliciete contracten worden hierna beschreven en benoemd. Ze komen voor in:

- a. Het contract waarin tussen de partijen volgens één of meer van hen sprake is van een aanvullend contract. De rechter kan hierover oordelen in een geding zoals dat in elke overeenkomst mogelijk is. Hierna wordt dit impliciete contract aangeduid als: *subjectief*<sup>65</sup> *impliciet contract*.
- b. Het contract dat de mogelijkheid insluit, dat anderen (Rousseau ([1782] 1998): *the people, the citizens*) zich opwerpen als belanghebbenden bij de tenuitvoerlegging (of niet) van dit contract.

---

<sup>65</sup> Voortkomend uit het geschonden belang van een partij.

Hierna wordt deze versie van het impliciet contract aangeduid als: *publiek impliciet contract*.

- c. Het contract dat impliciet inhoudt dat een derde kan oordelen over het contract, over de voorwaarden en over schending of breuk van het contract (Rousseau, 1995) Deze versie van het impliciet contract wordt benoemd als: *relatief impliciet contract*.

### *Subjectief impliciet contract*

Het construct 'subjectief impliciet contract' kan in elke overeenkomst, op elk moment en door elke partij worden ingeroepen. Dit constitueert voor partijen een conflict dat aan het oordeel van een derde – de rechter of een mediator – kan worden onderworpen. Deze derde kan slechts oordelen over de inhoud en reikwijdte van het impliciet contract nadat hij/zij heeft vastgesteld dat er zo'n contract is en dat dit partijen bindt. Het contract, waaruit het impliciet contract voortvloeit, is niet in geding. Indien beweerdelijk het impliciete contract de grondslagen van de overeenkomst wijzigt, had dit inde schriftelijke weergave van de overeenkomst gebeurd moeten zijn.

Als voorbeeld van zo een impliciet contract (*subjectief impliciet contract*) dat onderworpen kan worden aan het oordeel van een derde dient het volgende:

Twee partijen, een woningcorporatie (WC) en een deurwaarderskantoor (DW) doen al jaren zaken met elkaar. De woningcorporatie heeft veel niet of te laat betalende huurders en het deurwaarderskantoor heeft zijn afdeling huurincasso flink uitgebreid om de vorderingen van WC te innen.

Op een zekere dag geeft WC aan DW te kennen de relatie te willen afbouwen en, op termijn, te beëindigen. WC is niet geheel tevreden over de diensten van DW en wil bovendien een andere deurwaarder inschakelen, die, volgens WC socialer werkt. Dit wil zeggen dat deze opvolgende deurwaarder meer oog heeft voor de sociale en financiële problemen die huurders wellicht hebben.

DW meldt WC niet in te stemmen met deze beëindiging van de relatie, ook niet op termijn. DW heeft zijn afdeling huurincasso uitgebreid met mensen



en middelen om WC goed van dienst te kunnen zijn. Het verlies van WC als opdrachtgever betekent een aanzienlijke vermindering van werk voor de afdeling huurincasso. Zo groot zelfs is deze vermindering van werk, dat DW gedwongen wordt om personeel te ontslaan. DW meent dat WC de werkzaamheden niet kan overdragen aan een andere deurwaarder nu de zaken al jaren lang worden ondergebracht bij DW. DW lijdt, als WC toch met zijn werk naar een ander gaat, aanzienlijke schade. Deze schade wil DW verhalen op WC maar eerst wil DW zich tot de rechter wenden met de eis dat de zaken blijven zoals ze al jaren zijn.

Het lijdt geen twijfel dat een impliciet contract, zoals hierboven geschetst, kan bestaan en dat de eis die aan de rechter wordt voorgelegd, inhoudend dat de relatie moet worden voortgezet, kan worden gehonoreerd. Evenzeer is mogelijk dat deze niet wordt gehonoreerd. Als partij O tijdens de afgelopen periode waarin zaken werden gedaan, bij partij B de indruk heeft gewekt dat het zakendoen zou voortduren en dat B hierop zijn bedrijfsvoering mocht afstemmen, dan bestaat tussen partijen een psychologisch contract (zie aldaar). Partij B mag dan vertrouwen op de uitlatingen van partij O en kan O ook daaraan houden. Zijn deze uitlatingen op generlei wijze gedaan dan kan alsnog partij B in de veronderstelling zijn dat de samenwerking gegarandeerd is maar het is de vraag of zijn 'overtuigingen' rationeel zijn en geloofwaardig voor de rechter. Als de rechter zo'n eis wel honoreert, construeert hij/zij alsnog een psychologisch contract (zie aldaar) tussen deze partijen. De rechter stelt (nieuwe) regels vast voor de zakenrelatie van partijen. Deze regels veranderen niet het geschreven contract dat tussen partijen werd opgemaakt maar wellicht wel de uitleg hiervan.

#### *Belanghebbenden impliciet contract*

De aanwezigheid van een impliciet contract (belanghebbenden impliciet contract) kan worden voorondersteld wanneer een milieubeweging, als derde, zich verzet tegen de uitvoering van het contract waarin de overheid een aannemer opdraagt een weg aan te leggen door een natuurgebied. Eveneens kunnen huiseigenaren, eveneens als derden, zich verzetten tegen de vestiging van een opvanghuis voor verslaafden in hun nette wijk omdat

de waarde van hun huizen daalt. In beide gevallen is er sprake van derden die een (redelijk) belang hebben om te oordelen over en zich te verzetten tegen de tenuitvoerlegging van een overeenkomst waarin zij geen partij zijn maar waarin zij kunnen 'tussenkomen' (anders dan in Rechtsvordering, tussenkomen in een geding). De vraag rijst vanzelfsprekend of de milieubeweging direct belang heeft en/of direct schade lijdt door de tenuitvoerlegging van bijvoorbeeld een contract dat moet leiden tot de aanleg van een snelweg door natuurgebied. De volgende vraag is dan of die beweging degenen vertegenwoordigt die de schade daadwerkelijk lijden en daarom zeker een belang hebben bij het voorkomen van de tenuitvoerlegging van het onderwerpelijke contract.

Dezelfde vragen rijzen voor de huiseigenaren die zich beklagen over een waardedaling van hun huizen. Deze waardedaling is fictief zolang zij hun huizen niet verkopen. Kun je een beroep doen op schade die je misschien in de toekomst lijdt? Wellicht wordt de leefomgeving aangetast?

De doelgroep van woningcorporaties kan een bepaald beeld hebben van de rechten en verplichtingen van deze organisaties. Men kan ervan overtuigd zijn, dat de corporatie wel voor een woning moet zorgen maar dat gezien het feit dat de corporatie maatschappelijk kapitaal beheert, de huurder voor zo'n woning niet hoeft te betalen of alleen dan wanneer het hem uitkomt.

Hoe het ook zij: zodra een partij meent dat er sprake is van een impliciet contract waaraan de andere partij niet voldoet, zal de rechter of een mediator in het geding worden betrokken als de eerste partij zijn belangen wenst te zien gehonoreerd. De rechter of mediator zal – mogen we vooronderstellen – als eerste vaststellen of er sprake is van een concreet conflict met consequenties waarover de partijen van mening verschillen. Indien slechts één der partijen van mening is, dat zo'n concreet conflict, gegrond op een psychologisch of impliciet contract, reëel, rationeel en geloofwaardig aanwezig is, is er in ieder geval een conflict tussen de partijen. Dat de waarheid van de ene partij niet die van de andere partij is, doet hieraan niets af.

### *Het relatief impliciet contract in de huurovereenkomst*

Het impliciet contract in de huurovereenkomst (relatief impliciet contract) heeft een andere status dan de eerder voorgestelde vormen van het impliciete contract. In de huurovereenkomst is het impliciete contract door rechtsregels, onder andere betrekking hebbend op de huur van woonruimte, in de huurovereenkomst inbegrepen. Het impliciete contract staat feitelijk op papier (in de wet, niet in het huurcontract) en is dwingend voorgeschreven. Er is sprake van een impliciet contract, relatief aan deze overeenkomst en geldend voor elke overeenkomst (hier de huurovereenkomst).

De fundering onder het in de huurovereenkomst impliciete contract, uit hoofde waarvan een derde kan oordelen over het al dan niet bestaan van de overeenkomst, van de in het contract vastgelegde en overeengekomen bepalingen en van het al dan niet plegen van wanprestatie door een partij, is causaal bepaald. Er is een direct causaal verband tussen de wet, het feit en het fenomeen dat de rechter oordeelt. Dat het oordeel van de rechter wordt ingeroepen geeft aan dat er sprake is van (een ervaring van) wanprestatie in het huurcontract. Uitleg en voorspelling zijn symmetrisch.

### **3.10 De incommensurabiliteit van het normatieve en het impliciet contract**

De corporatie en de rechter hebben in de procedure niet dezelfde doelen en beogen niet dezelfde resultaten. De corporatie wenst de eis gehonoreerd te zien, die inhoudt dat de huurder zich aan de bepalingen van het contract dient te houden en dit op straffe van een beëindiging van de huurovereenkomst; de rechter beoordeelt de wanprestatie van de huurder op het gewicht hiervan in de context van de overeenkomst, van soortgelijke procedures (ook van andere verhuurders) en in de context van het maatschappelijk debat over corporaties, hun repressieve optreden tegen huurders en de gevolgen van ontruiming van de woning.

*“Ebensowenig wie Straftaten bloss als ‘individueller Sündenfall’ betrachtet werden dürfen, sondern eine gesellschaftliche Erscheinung bilden, geht es bei Zivilprozessen nicht lediglich um Mein und Dein, um Nichterfüllung oder Schlechterfüllung eines konkreten Vertrages (...) sondern zugleich auch ganz allgemein um rechtserhebliche Konfliktsituationen und Rechtsverletzungen*

*schlechthin, deren Ursachen (...) ausserhalb der Individualsphären der am Prozess beteiligten konkreten Parteien liegen und im Leben der Gesellschaft zu suchen sind. Begnügt sich das Rechtspflegeorgan nur mit der Entscheidung des einzelnen konkreten Falles, so ist den im Streit beteiligten Individuen vielleicht Genüge getan. (...) Diese auf den Einzelfall abstellende, rein individualistische Betrachtungsweise übersieht aber, dass da Recht als eine Friedensordnung für alle diese seine Funktion nur daann voll erfüllen kann, wenn es nicht bloss aug geschehene Rechtsverletzungen im Einzelfall reagiert, sondern nach Möglichkeit Rechtsbrüche überhaupt verhindert oder ihnen jedenfalls im grösstmöglichen Umfange vorbeugt."*

(Hirsch, [1967] 1971, p. 13)

De rechter neemt vergelijkbare, elders voorgevallen schendingen van contracten bij zijn uitspraken in acht. Maar ook de handelwijze van andere corporaties.

*"(...) die Interdependenz von Rechts- und Sozialleben, bildet den Ausgangspunkt einer Ursachenforschung von Rechtsstreitigkeiten (...)"* (Hirsch, [1967] 1971, p. 15)

*"[Es] gibt keine Rechtsfrage, die isoliert von der gesellschaftlichen Entwicklung und ihren Gesetzmässigkeiten behandelt werden könnten."* (Hirsch, [1967] 1971, p. 15)

De context van de corporatie is veel smaller dan die van de rechter en hierdoor ontstaat al snel het beeld dat de rechter partij kiest voor de huurder. Dit schijnbaar partij kiezen door de rechter kan door de corporatie worden voorkomen door in de overeenkomst rekening te houden met het impliciet contract.

### **3.11 De gevolgen van de toepassing van het impliciet contract op de risico-perceptie van huurders**

De huurders die regelmatig wanprestatie plegen zien het risico hiervan niet in. Onbekend is, dat de verhuurder op grond van herhaalde wanprestatie een 'zwaardere' procedure tegen de huurder kan voeren. Dit houdt in, de rechter een op zich niet zwaarwegend geval van wanprestatie verbindt aan

vroegere gevallen van wanprestatie. De huurder bezorgt door dit herhaald gedrag de verhuurder overlast.

Toch is het zo, dat het oordeel weer aan de rechter is. In de praktijk blijkt dit oordeel gemakkelijk in het voordeel van de huurder uit te vallen. Beëindiging van de huurovereenkomst met het bevel tot ontruiming van de woning wordt niet altijd uitgesproken. De huurder krijgt hierdoor een gevoel van veiligheid. Hij of zij krijgt de indruk door de rechterlijke macht te worden beschermd tegen de verhuurder. De rechter ondergraaft een gevoel voor risico bij wanbetaling (als zo'n gevoel er al is). Dit gevoel van veiligheid kan meer wanprestatie in de hand werken, niet alleen bij deze huurder maar ook bij andere huurders waarmee wordt gecommuniceerd.

### **3.12 Ethiek in het impliciet contract**

Partijen in de huurovereenkomst hebben geen invloed op het bestaan van het impliciet contract. De Wet regelt dat een derde, in dit geval de rechter, een beslissende stem heeft in enig conflict tussen verhuurder en huurder. De Wet voegt hiermee een nieuwe ethiek in, in de huurovereenkomst. De rechter immers, spreekt zich niet uitsluitend uit op basis van de overeenkomst en de hierop van toepassing zijnde regels van de Wet. De rechter baseert zich in zijn beslissing ook op zijn ervaring en kennis van de maatschappij. Hij stelt vragen, zoals: hoe handelen andere corporaties in conflictsituaties? Hoe denken relevante personen over de sociale huurovereenkomst? Hoe wordt de incassoprocedure uitgevoerd door de corporatie of een ingeschakelde derde? Hoe treft de economische recessie de huurders van de corporaties?

De corporatie is de partij die 'ambtshalve' op de hoogte is van het bestaan van het impliciet contract. De corporatie leert uit ervaringen hoe de rechter hiermee pleegt om te gaan, althans behoort dit te leren. De corporatie is hiermee de partij, die zich – ook vanuit ethisch handelen – zodanig jegens de huurder kan en moet opstellen, dat bij voorbaat rekening wordt gehouden met het impliciet contract en de gevolgen hiervan in voorkomen geval.

Rekening houden met het impliciet contract houdt in, dat de corporatie preventief handelt om wanprestatie door de huurder te voorkomen. Dit

preventief handelen krijgt handvatten door een adequate communicatie tussen de corporatie en de huurder in elke fase van de huurovereenkomst.

### **3.13 Het concept 'Wanprestatie'**

De koper die in de winkel het gekochte snoepgoed opeet en niet bij de kassa afrekent, pleegt (in civielrechtelijke zin) wanprestatie. Degene die goederen bestelt maar ze niet afneemt, doet dit ook. De huurder die niet volgens de condities van de sociale overeenkomst presteert, pleegt wanprestatie. De huurder die zijn woning onderverhuurt aan een derde persoon, handelt niet volgens de bepalingen van het contract als hierin onderverhuur wordt verboden. De huurder die de huur niet of te laat betaalt, handelt in strijd met de bepaling van het huurcontract, waarin wordt gesteld dat de huur uiterlijk op de eerste dag van de maand, bij vooruitbetaling en geheel, moet zijn betaald. Betaald zijn wil zeggen, dat de corporatie de huursom op de eerste dag van de maand moet hebben ontvangen.

De beleving van wanprestatie is perceptie-afhankelijk. De huurder<sup>66</sup> rechtvaardigt zijn wanprestatie als legitieme actie omdat de verhuurder niet volgens verwachtingen presteert. De wanprestatie is hier een reciproque concept. De verhuurder ziet de wanprestatie van de huurder als schending van een contractvoorwaarde. Zowel de verhuurder als de huurder menen dat zij zich niet schuldig maken aan wanprestatie terwijl de ander een actie wel als zodanig betitelt.

Complicerend is hierbij, dat de 'verhuurder' bestaat uit meerdere personen die allemaal – afhankelijk van functie, tijd en omstandigheden - een eigen interpretatie van 'wanprestatie' (gepleegd door verhuurder of huurder) hebben.

---

<sup>66</sup> Ten behoeve van de duidelijkheid worden hier en hierna de partijen in een contract benoemd als 'huurder' en 'verhuurder'. Omdat wanprestatie in elk reciproque contract door elke partij kan worden gepleegd, kan – tenzij het onderwerp expliciet de sociale huurovereenkomst betreft - onder 'verhuurder' ook worden verstaan: leverancier, dienstverlener, enz. In plaats van 'huurder' kan ook worden gelezen: afnemer, koper, enz.

Evenzo complicerend is, dat in een stad, waarin ongeveer 55% van de bewoners van allochtone komaf is, een substantieel deel van de huurders<sup>67</sup> een andere taal spreekt en begrijpt en in een andere cultuur leeft. Dit laatste is overigens ook het geval bij vertegenwoordigers van autochtone subculturen die afwijken van de dominante cultuur.

Nog een extra dimensie in het concept 'wanprestatie' wordt toegevoegd door de derde-partij die de wanprestatie op verzoek dient te beoordelen. Afhankelijk van welke partij de wanprestatie pleegt, zal de rechter de ernst van de wanprestatie vaststellen met als fundament voor zijn oordeel het contract en de wet (generiek en specifiek), de omstandigheden en gebruiken (het handelen van andere verhuurders, algemeen maatschappelijk). Het vonnis dat wordt gewezen wordt ter hand gesteld aan de gerechtsdeurwaarder, die aan de tenuitvoerlegging de sociale eisen die aan zijn ambt worden gesteld ten grondslag legt, wat echter niet wegneemt dat hij het vonnis van de rechter dient te executeren. Hoe die executie zal worden voltrokken wordt (mede) bepaald door de schuldenaar en de gerechtsdeurwaarder.

In algemene zin, houdt wanprestatie in, dat niet wordt voldaan aan één of meer verplichtingen die uit de overeenkomst voortkomen en, in het geval van rechten, als die volgens het contract door de contractant moeten worden uitgeoefend en deze dit nalaat.

Conway en Briner (2009) stellen (zoals geciteerd in: Cheshire et al., 1989) dat *breach* inhoudt dat door een partij niet helemaal wordt gepresteerd volgens de bepalingen van het contract. Conway en Briner concluderen hieruit, dat breuk (*breach*) het tegenovergestelde is van nakoming (*fulfillment*) en dat nakoming dan het tegenovergestelde is van breuk.

Conway en Briner (2009) (zoals geciteerd in: Morrison & Robinson, 1997), maken onderscheid tussen breuk en schending van een contract. Breuk houdt dan in dat cognitief wordt vastgesteld dat wat werd ontvangen niet is wat werd beloofd.

---

<sup>67</sup> In dit proefschrift wordt met 'huurder' en 'hij' zowel het mannelijke als het vrouwelijke subject bedoeld.

Schending is de extreme, affectieve of emotionele reactie op de gepercipieerde breuk van het contract. Als de verhuurder niet presteert, reageert de huurder met een schending van het contract, door bijvoorbeeld de huur te laat of niet te betalen.

In de meest strikte zin, houdt schending in, dat niet wordt voldaan aan de bepalingen van het contract, stelt Rousseau (1995).

Zij onderscheidt drie vormen van schending:

1. Onopzettelijke schending: Partijen willen de overeenkomst nakomen en zijn hiertoe ook in staat maar verschillen in de uitleg (te goeder trouw) van de bepalingen van de overeenkomst, houden nakoming tegen.

Naast een partij-eigen perceptie van de inhoud van de overeenkomst komt (in de sociale huurovereenkomst) veelvuldig onbekendheid met de inhoud van de formele, normatieve huurovereenkomst voor. Deze onbekendheid veroorzaakt dat het individuele, subjectieve, psychologisch contract van de huurder<sup>68</sup> voor deze de inhoud en de consequenties van de formele overeenkomst vormt. Vanzelfsprekend kan dit psychologisch contract voor de huurder alleen dan 'normatief' zijn als de inhoud hiervan legitiem is. Dit wil zeggen dat het psychologisch contract naar objectieve maatstaven geen 'overtuigingen'

kan inhouden, die redelijkerwijs geen betrekking kunnen hebben op de huurovereenkomst.

2. Schending door verstoring: Partijen willen de overeenkomst nakomen maar een partij is hiertoe niet in staat.

De partij, die stelt de overeenkomst niet te kunnen nakomen, toont aan waarom dit zo is. De andere partij en eventueel een derde, beoordelen de redenen en oorzaken.

3. Contractbreuk: Partijen kunnen de overeenkomst nakomen maar een partij weigert dit.

---

<sup>68</sup> Zie onder Psychologisch contract (3.6).



Rousseau onderscheidt drie vormen van schending. Zij maakt hier geen verschil tussen 'schending' en 'breuk'. Breuk is een vorm van schending van het contract of een deel hiervan.

Fried (1981) verklaart de wanprestatie door degene die zich contractueel heeft verbonden als volgt:

1. De contractant heeft spijt van het op zich nemen van de verplichting tot betalen voor het object van de overeenkomst, terwijl hij dezelfde overeenkomst met dezelfde betaalverplichting toch weer opnieuw zou aangaan.

De overeenkomst scheidt niet alleen verplichtingen en rechten maar sluit eveneens andere rechten (en hiermee plichten) uit. Het huren van een woonhuis verplicht in de sociale huurovereenkomst tot gebruik van het gehuurde. Uitgesloten wordt het huren en gebruiken van een andere woning. Uitgesloten wordt ook het geheel of gedeeltelijk in onderhuur geven van de woning.

2. De contractant heeft spijt van zijn belofte omdat hij zich heeft vergist in de aard van de last van presteren, in de huurovereenkomst is dit betalen. De aannames van de contractant ten aanzien van de overeenkomst en de hieruit voortkomende verplichtingen waren incorrect.

De last van betalen wordt niet opgeheven door gebreken aan het gehuurde. De huurder die meent tijdelijk de woning te huren, in afwachting van een woning die beter past bij zijn verwachtingen, komt bedrogen uit als een verwachte woningruil uitblijft.

3. De contractant weet goed waaraan hij begint maar schat zijn beloften lager in, hij hecht niet zo aan nakoming. Hij heeft spijt van zijn belofte omdat wat hem is beloofd niet de waarde heeft die hij ervan verwachtte. De woning valt tegen zoals iedere vroegere woning tegenviel. De huurder pleegt herhaaldelijk wanprestatie, hij rekent op de coulance van de corporatie. Als de verhuurder hem met behulp van de rechter uit de woning verwijderd, huurt hij ergens anders weer.

Daar wanprestatie inherent is aan de reciproque overeenkomst in het algemeen, komt wanprestatie binnen een oneindig aantal contexten voor.

In deze dissertatie wordt hieraan aandacht besteed door de overeenkomst en de wanprestatie (herhaaldelijk) te veralgemeniseren.

Reciprociteit in een 'natuurlijke verbintenis'<sup>69</sup> kan de aanleiding zijn voor het leveren van een tegenprestatie. De buurman heeft geholpen bij het verplaatsen van zware goederen. Als hij hulp nodig heeft wordt die graag gegeven.

Een wanprestatie wordt als terecht ervaren als de ander door een wanprestatie schade heeft berokkend. De huurder betaalt geen huur als de verhuurder nalaat de lekkage te verhelpen en de huurder hierdoor schade lijdt.

Het reciprociteitsprincipe komt in alle culturen voor en lokt reacties uit die verband houden met een gepercipieerde rechtvaardigheid of onrechtvaardigheid (Chiro, 2006). Wat een persoon reciproque terug doet, hangt af van wat hij ontving: een prestatie of een wanprestatie, een goed product of bedrog, een vriendelijke bejegening of moord. Als het gevoel van eerlijkheid of rechtvaardigheid van een partij wordt geschonden, heeft hij een 'legale' reden om de ander 'met gelijke munt' terug te betalen.

Meerdere auteurs (o.a. D.M. Rousseau, 1995 en Conway & Briner, 2009) geven een verschillende uitleg aan schending of breuk van een contract. Een distinctieve begripsbepaling is noodzakelijk. In de taal van dit proefschrift (en ook als het vertaald wordt) zijn daarom schending van één of meer contractsbepalingen en breuk verschillende fenomenen.

Onder *schending* van een contract wordt verstaan dat één of meerdere contractspartijen één of meer bepalingen uit dit contract niet nakomen. Dit niet nakomen kan door een actie van de andere partij – eventueel met interventie van de rechter – worden hersteld. Het contract wordt dan niet gebroken maar nagekomen.

---

<sup>69</sup> Burgerlijk Wetboek 6:3: een natuurlijke verbintenis schept geen afdwingbare verplichting.

*Breuk* in de terminologie van dit proefschrift houdt in dat onherstelbaar niet wordt nagekomen. Een partij lijdt hierdoor schade en wenst deze in de plaats van nakoming te stellen. Deze actie sluit nakoming uit.

Uit wanprestatie (schending of breuk) komt schade voort. De partij die schade lijdt omdat hij deze zelf heeft veroorzaakt, is zelf ook voor het verhelpen van de schade verantwoordelijk. De partij, die een ander schade berokkent, dient deze op vordering van de schadelijdende partij te verhelpen en van dit verhelpen de kosten te dragen. In beginsel is het zo, dat de veroorzaker van de schade de ander moet herstellen in diens situatie, waarin nog geen sprake was van schade.

De huurder die de huur niet voldoet en hierdoor de verhuurder noopt tot het nemen van maatregelen die kosten met zich brengen, dient de verhuurder schadeloos te stellen door om aan hem de kosten die hij moet maken, te vergoeden.

In het huurcontract worden deze kosten bij voorbaat gewaardeerd op een vast bedrag (in euro's of als percentage van de achterstallige som), dat feitelijk dient te worden gezien als een boete, die wordt gesteld op het feit van wanbetaling door de huurder en door een nader te bepalen bedrag bij wijze van vergoeding van de door de verhuurder te maken kosten van het incasso van de opeisbare som gelds. Deze boete en schadevergoeding zijn gekoppeld aan de normatieve bepaling die inhoudt dat de huur bij vooruitbetaling en geheel dient te zijn voldaan op uiterlijk de eerste dag van de maand.

Bij dit alles rijst de vraag, of deze bepalingen uitsluitend bedoeld zijn om het schadevergoedingsrecht van de verhuurder vast te leggen of ook zijn bedoeld om wanprestatie door de huurder te voorkomen (Bloembergen, 2001). Ten aanzien van dit laatste (preventie) wordt te dezen opgemerkt dat enkel het vermelden van een boete en een schadeherstellende sanctie in de 'kleine lettertjes' van de algemene contractvoorwaarden, een onduidelijke en ambivalente communicatie is omtrent de bedoelingen van de verhuurder en diens contract.

### **3.14 De ongelijktijdigheid van wanprestatie; een apologetische verklaring**

De partij in de overeenkomst, die een zichtbare en aanwijsbare 'wanprestatie' pleegt, werd hiervoor (soms of vaak) rechts ingehaald door de andere partij, die eerder wanpresteerde. De huurder die nalaat de huur te betalen omdat de verhuurder zijn onderhoudsverplichting niet nakomt, pleegt wanprestatie.

Als de huurder vanwege het gebrek zonder meer kiest voor het inhouden van de huur, dan handelt hij in strijd met de Wet<sup>70</sup>. De rechter kan de huurder, op de eis van de verhuurder, gelasten om de huur volgens het contract te betalen.

Het beroep van de verhuurder op de rechter en de uitspraak van de laatste kan

bij de huurder een gevoel van onrechtvaardigheid vestigen. Vooral de uitspraak van de rechter bevestigt de onevenredige afhankelijk van de partijen in de huurovereenkomst. De huurder, die lang op een woning moest wachten en die de verhuurder niet kan noodzaken tot het herstellen van een gebrek aan de woning, ziet zichzelf als volkomen afhankelijk van de verhuurder. Andersom is dit niet zo; de verhuurder doet wat hij wil en krijgt ook nog eens gelijk van de rechter. Volgens Rawls (1971) is er sprake van een ongewenste en moreel arbitraire relatie.

De relatie tussen partijen in de huurovereenkomst wordt in bovenstaande situatie 'moreel arbitrair' voortgezet. De huurder kan – als hij over dezelfde informatie beschikt als de verhuurder – anders handelen jegens de verhuurder.

De wet geeft hem betere mogelijkheden om tot herstel van een gebrek te komen en hiermee schade te beperken, dan het inhouden van de huur. De huurder kan, indien de verhuurder in verzuim is met het verhelpen van de schade, deze zelf (laten) herstellen en de kosten hiervan op de verhuurder verhalen.

De verhuurder is in verzuim, indien hij voldoende op de hoogte gesteld van het gebrek en de schade die hieruit voortkomt, toch nalaat herstelwerkzaamheden te ondernemen.

---

<sup>70</sup> B.W. 7:201 e.v.

De moreel arbitraire situatie ontstaat in de sociale huurovereenkomst door het niet geïnformeerd zijn van de huurder over de inhoud en strekking van het huurcontract en de hierop van toepassing zijnde wetsartikelen.

Het ligt voor de hand, dat verondersteld mag worden dat de huurder kiest voor de legale weg indien de route hem bekend is.

Daarnaast is het moreel arbitrair dat de verhuurder de weg van de rechter zoekt terwijl hij de huurder over diens rechten en mogelijkheden om die te krijgen, kan informeren maar dit nalaat.

De weg naar de rechter is een overbodige want de verhuurder zal toch tot herstel van een gebrek (behoudens een gebrek of gebreken volgens art. 206 sub 1 van boek 7 B.W.) moeten overgaan en hiervan de kosten dragen.

Zo lang de verhuurder nalaat om de huurder adequaat te informeren over alle aspecten van de huurovereenkomst en met name over die aspecten, die tot beëindiging van deze overeenkomst kunnen leiden, is de verhuurder de eerste contractpartij die wanprestatie pleegt.

Gezien de afhankelijkheid van de huurders van de aanbieders van sociale woonruimte, is het aan de verhuurders om hun cliënten te informeren over de consequenties van het ondertekenen van een solipsistisch opgesteld verhuurderscontract. Als dit gebeurt, is aan de huurders de keuze om dit contract wel of niet te ondertekenen, of voorwaarden te stellen die uitmonden in een aanpassing (dit is klantvriendelijker maken) van het contract.

### **3.15 De dialectiek van de wanprestatie**

De wanprestatie is een veel voorkomend feit, zo blijkt uit het empirisch onderzoek. Rationeel maakt de huurder zich schuldig aan wanprestatie door het schenden van een contractsbepaling. Wanprestatie maakt dan deel uit van de (huur-) overeenkomst, is een intrinsieke mogelijkheid in het contract. Wanprestatie is feitelijk in de huurovereenkomst opgenomen als een recht. Op wanprestatie immers staat een sanctie<sup>71</sup> en wordt hieraan voldaan (wordt een boete betaald) dan mag het recht op het plegen van

---

<sup>71</sup> De sanctie moet effectief en 'afschrikkend' zijn en bij elke gebeurtenis in relatie staan tot de schade. Dit wil zeggen dat de sanctie meer dient te zijn dan een nominale compensatie (Van Boom, 2007, zoals geciteerd in: Hof van Justitie EG, 10 april 1084, Jur. [1984] 1891)

wanprestatie worden uitgeoefend. Het plegen van wanprestatie wordt gesanctioneerd, goedgekeurd<sup>72</sup>. Wanprestatie kan aldus niet los van de overeenkomst worden gezien, is geen *ding-an-sich*. De oorzaken en redenen voor de wanprestatie liggen binnen de overeenkomst, niet daarbuiten.

Hoewel zonder de overeenkomst wanprestatie niet mogelijk is, kan de oorzaak voor de wanprestatie ook buiten de (huur-) overeenkomst liggen. De huurder, die (e.g.) werkeloos wordt en geen inkomen heeft, kan om deze reden nalaten om de huur te betalen. Er is in dit geval – vanuit het perspectief van de huurder – geen causaal verband tussen de overeenkomst en de wanprestatie. De huurder wil de huur wel betalen maar kan dit niet omdat hij geen werk en geen inkomen meer heeft, althans te weinig inkomen heeft om aan zijn verplichtingen te kunnen voldoen. De huurder, die door een gebrek aan kennis (feitelijk door een gebrek aan informatie van de verhuurder) niet aan de bepalingen van het contract voldoet, pleegt (misschien) wanprestatie door de vroegere wanprestatie van de verhuurder. Er is een causaal verband tussen het niet informeren door de verhuurder en de wanprestatie van de huurder.

De huurder is degene, die zichtbaar wanprestatie pleegt, hij komt de verplichtingen die het contract hem oplegt, niet na. De huurder is aldus schijnbaar de enige contractant met verplichtingen. Ervan uitgaande, dat beide partijen in de overeenkomst hun wil, verwachtingen, doeleinden, hebben neergelegd, is er een *reciproque binding* aan de overeenkomst. Partijen doen elkaar beloften, die verplichten scheppen en hiermee ook rechten. Geen enkele partij heeft alleen rechten en is plichtenvrij (Durkheim, 2003). De verhuurder belooft in de overeenkomst om aan de huurder de hem bekende woning ter beschikking te stellen en zich borg te stellen voor woongenot. De huurder neemt op zich om de woning in bewoonbare staat te houden en de overeengekomen huur te betalen. De vraag is, of de huurder belooft om alle verplichtingen, uit de overeenkomst voortkomend, op zich te nemen. De overeenkomst is een complex geheel van privaatrechtelijke regels, enerzijds neergelegd in het huurcontract en anderzijds in algemene en specifieke wetgeving.

---

<sup>72</sup> Zie Van Dale.

De huurder wordt geacht de wet te kennen – zo luidt de regel - maar wordt de huurder ook zonder meer geacht om de inhoud en strekking van het normatieve huurcontract te kennen? Heeft de huurder door ondertekening van het contract aan de verhuurder expliciet verklaard dat hij op de hoogte is van de inhoud van het contract en dat hij alle normatieve bepalingen hierin en de strekking hiervan onderschrijft (Durkheim, 2003)?

Is het een blijk van ethisch handelen, als de verhuurder hiervan uitgaat, zelfs als hem duidelijk moet zijn, dat de huurder niet in staat is om de inhoud van het contract te lezen en te begrijpen?

Volgens Trebilcock (1997) profiteren beide partijen alleen dan van een contract als dit door hen vrijwillig werd aangegaan en beide volledig waren geïnformeerd. Is dit laatste niet zo dan is er sprake van een ‘Asymmetrische informatie imperfectie’.

Huurders worden voor en bij het aangaan van de huurovereenkomst niet geïnformeerd over de gehele inhoud van het contract en evenmin worden ze op de hoogte gesteld van de consequenties die het ondertekenen van het contract met zich brengt. Huurders krijgen van de corporatie voor een bezichtiging de sleutel van de woning die ze mogen huren. Doen ze dit, dan krijgen ze het contract ter ondertekening voorgelegd. Is de persoon die het huis bezichtigd niet de aanstaande hoofdhuurder, dan krijgt hij of zij het contract mee naar huis om het aldaar te laten ondertekenen door degene die de overeenkomst aan gaat.

De tekst van het kerncontract is beperkt, cruciale bepalingen zijn opgenomen in de algemene voorwaarden. Hiervan wordt geen kennis gegeven en genomen.

De huurder zet zijn handtekening onder het contract en hiermee behoort deze handtekening, dit blijk van instemming met het contract, niet langer hem toe<sup>73</sup>.

Hij kan de handtekening niet terugnemen en is, volgens de verhuurder, gebonden aan zijn instemming met de inhoud van het contract en aan wat daar nog bij komt door de van toepassing zijnde wetgeving.

---

<sup>73</sup> Durkheim (1953) met een conversie van “[...] *the words have left the lips* [...]” (p. 186) naar de handtekening die werd gezet.

Recht is alleen eerlijk in de status quo, stelt Rawls (1971). Zolang een partij geen belang heeft in de belangen van de andere partij, zijn beide gelijk en is het recht eerlijk. In het contract ontstaat een belangenverstrengeling en hiermee is sprake van een reciproque maar ook dialectische overeenkomst, waarin de belangen van partijen niet synchroon hoeven te lopen. Het contract is niet alleen een schriftelijk stuk (een bewijsmiddel) maar ook een aspect van een verbintenis die verder gaat, althans kan gaan dan partijen hebben opgeschreven (dit is overigens meestal één van de partijen). Het is de vraag, of ze alle consequenties hiervan overzien. Eén van die consequenties is de mogelijkheid van wanprestatie of zelfs het recht van wanprestatie. Zodra dit aan de orde is, kan een derde worden ingeschakeld (op grond van het impliciet contract). Een partij of beide partijen in de overeenkomst vragen de derde om te oordelen over de wanprestatie. Zij kunnen de derde ook een oordeel vragen over de wijze waarop het contract tot stand kwam, de inhoud hiervan en de toepassing van een set algemene voorwaarden, het al dan niet ethisch handelen van partijen en – misschien – over het al dan niet tot stand komen van een overeenkomst.

Deze paragraaf handelt over de dialectiek van wanprestatie tegen de context van de huurovereenkomst en de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de woningcorporatie. Nog breder wordt de context door het psychologisch contract en het impliciet contract. Het solipsistische, normatieve contract wordt – mits hierin het psychologisch en het impliciet contract worden opgenomen - verheven boven zijn huidige status en reikt daarmee naar de status van een sociaal contract van alle partijen. Hiermee wordt wanprestatie uit de hoek van de huurder gehaald en, apodictisch gesteld, over de partijen in het contract verdeeld of zelfs gelegd bij de partij die als eerste niet voldeed aan zijn of haar verplichtingen, of die nu voortkomen uit regels of een ethische basis hebben.

### **3.16 Context van de huurovereenkomst**

De context van de huurovereenkomst kent drie niveaus:

1. De interne context en
2. De externe context met (beperkte) invloed en



### 3. De externe context met situatieafhankelijke invloed.

In de interne context (dit wil zeggen de context van de direct bij de overeenkomst betrokkenen) spelen twee partijen de hoofdrol: de corporatie (1A) en de huurder (1B). De derde partij *im Bunde* is de rechter (1C).

Hoewel deze pas in het geval van een conflict zijn intrede doet, is hij een 'impliciete contractpartij'.

De externe context bestaat (2A) uit de gemeenschap van huurders, vertegenwoordigd door de huurdersraad, de branche-organisatie (2B) en de Woonbond<sup>74</sup> (als consumentenorganisatie). Zij zijn *stakeholders* met (mogelijk) een directe invloed op de bedrijfsvoering van de corporatie. De politiek, de wetgeving, de economische situatie en een relevant demografisch gegeven (3A), vormen de derde context. De invloed hiervan op de bedrijfsvoering van de corporatie is situationeel. De maatschappij (3B) heeft een beeld van de woningcorporaties en beïnvloedt meestal de huurders en soms, na ophef in de media en de politiek.

#### 1A. Interne context: de corporatie

*De corporatie is een maatschappelijke instelling*

Rond 1850 werden door welgestelden de eerste woningbouwverenigingen opgericht. De verenigingen hadden de doelstelling om minder vermogenden onder dak te brengen. De inbreng van kapitaal resulteerde in het bouwen van woningen die betaalbaar werden verhuurd. Om zeker te zijn van de betaling van de huur werd deze door medewerkers opgehaald. Van niet betalen was geen sprake. Enerzijds stond de geldloper op betaling en anderzijds stond de sociale controle door de burens garant voor de betaling van de huur. Het ophalen van de huur werd voortgezet tot in de jaren 50, of, plaatselijk, zelfs 60, van de vorige eeuw. Later wordt de huur geïnd met een incassomachtiging of wordt betaald via de bank. Er is niet langer sprake van sociale controle of een geldloper die je aan de deur de betaling niet kunt weigeren. Bankbetalingen worden op verzoek van de rekeninghouder door de bank teruggeboekt, tot bijna twee maanden na de betaling.

---

<sup>74</sup> De Woonbond wordt hier beschouwd als een uitvergroting van de huurdersraad

### *De corporatie verandert in een onderneming*

Sinds de bruteringsoperatie van 1995 zijn de corporaties ondernemingen, die geen steun meer van de overheid krijgen en daarom zelf in de benodigde financiën moeten voorzien. Medewerkers van corporaties veranderen niet mee; zij verhuren huizen maar verzuimen om achter de huurbetaling aan te zitten. Zij zien de corporatie nog steeds als de door de overheid van geld voorziene maatschappelijke organisatie die uitsluitend als sociale plicht heeft om mensen van een woning te voorzien als zij geen huis kunnen kopen of niet particulier kunnen huren. Hierbij komt nog, dat de medewerker verhuur in het algemeen ook degene is die verantwoordelijk is voor de huurincasso. Dit samengaan van functies levert emotionele en cognitieve conflicten op en hierdoor komt incasso op de achtergrond.

De corporaties trekken intussen hoger gekwalificeerde medewerkers aan.

Een juridische afdeling is geen uitzondering meer. De kennis van de wettelijke regelingen en de merites van het huurcontract neemt toe.

De cultuur van de corporatie is: wij weten wat goed is voor de huurder en wij hebben altijd gelijk als er een geschil is. De corporatie past zich niet aan aan de markt maar de markt past zich maar aan aan de corporatie.

### *Grote corporatie, geografische spreiding*

De grootstedelijke corporaties hebben meerdere kantoren, verdeeld over de stad. De kantoren worden benoemd als districtskantoren of vernoemd naar de wijk waarin ze zijn gevestigd. De kantoren hebben een eigen directeur die verantwoordelijk is voor het beleid. Zo heeft elk kantoor een eigen beleid, ook op het stuk van het incassoproces. Dit levert huurders op die van het ene naar het andere district verhuizen omdat ze “daar niet zo streng zijn”.

De beheersystemen zijn kantooreigen, andere kantoren kunnen niet zien of een nieuwe huurder van een ander district komt en of hij of zij daar schulden achterliet. Naar de verhuurderverklaring wordt zelden gevraagd. Gebeurt dit wel, dan zijn er voldoende smoezen zoals: “die is vanmorgen door de hond opgegeten”, of “mijn zoontje heeft hem gisteren als tekenpapier gebruikt en meegenomen naar school”. Van inzage in de huurderverklaring wordt dan afgezien.

### *Het beheersysteem is niet op orde*

In het beheersysteem worden gegevens ingebracht van de woning, de huursom, de antecedenten van de huurder en de eventuele medehuurder, de wijze van betaling en zo nog enige zaken. Als het goed is, gebeurt dit nauwgezet. De werkelijkheid is anders.

Achternaam: Jansen    Voornaam: Henk    Geslacht: onbekend

De man stond of zat aan de balie en heeft zijn achter- en voornaam gegeven. Gegevens die voor de huuradministratie essentieel zijn, ontbreken in de beheersystemen. Gegevens die niet in het systeem thuishoren zijn daar wel. Tijdelijke afspraken worden ingebracht en niet meer verwijderd. Met behulp van coderingen voorkomt men het sturen van aanmaningen bij wanbetaling. Huurachterstanden lopen hoog op; betalingsregelingen worden niet nagekomen. Het gevolg hiervan is uiteindelijk het beëindigen van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning.

### *Contracteren is niet communiceren*

Contracteren is communiceren maar niet bij corporaties. 1,4 miljoen mensen kunnen niet lezen en schrijven. Een groot deel hiervan huurt bij corporaties. De verhuurmedewerker doet niet aan communiceren en de huurder ook niet. Veel huurders verstaan een uitleg van het contract (als die er zou zijn) niet eens. Grote stad bewoners komen overal vandaan. In Rotterdam zijn veel huurders van corporaties afkomstig uit onder andere Noord-Afrika en China. Zij huren voor het eerst een woning (in Nederland) en hebben geen idee van wat huren inhoudt. Zelfs als ze langere tijd in Rotterdam wonen, beheersen ze de taal niet. De kinderen lezen en schrijven wel Nederlands maar in gezinnen waar vader de autoriteit is die alles bepaalt, hebben de kinderen geen stem.

Gecommuniceerd wordt er ook niet als de huurder slecht geslapen heeft, hoofdpijn heeft, of het contract mee naar huis neemt om het daar te ondertekenen. Er wordt niet gecommuniceerd met een derde die het contract namens de huurder ophaalt.

### *Contracten raken kwijt*

De huurderdossiers van corporaties zijn incompleet. Huurcontracten raken zoek; correspondentie verdwijnt. De regels met betrekking tot de huur van

woonruimten worden in de loop van de tijd aangepast. Zonder contract is het moeilijk om met de huurder tot overeenstemming te komen over aanpassingen in de huurovereenkomst.

#### *Contracten zijn incompleet*

Het huurcontract dient feitelijk alleen maar om schade voor de corporatie te voorkomen. Het contract wordt nu ondertekend en over een paar maanden is het oud. In huurcontracten werd vermeld dat bij vertrek uit het gehuurde de woning in de oude staat moest worden hersteld. De oude staat wordt niet vastgelegd. Intussen is wettelijk geregeld dat de huurder niet in de oude staat hoeft te herstellen.

#### *Wanbetaling en wancommunicatie*

Aanmaningen geven de niet-betalende huurder uitstel van betaling want er wordt een termijn gesteld. Aanmaningen breken de eigen contractregels af. Het wordt de huurder gemakkelijk gemaakt om niet te betalen volgens het contract. De aanmaningen geven de stand van zaken op een bepaald tijdstip weer. Zodra de brief bij de huurder aankomt, is de situatie wellicht veranderd. Hierbij komt dat de aanmaning de huurder niets nieuws bericht: hij of zij wist wel dat er niet betaald was.

De corporatie weet niet of de huurder de aanmaning begrijpt. Misschien kan de huurder niet lezen.

#### *Huurdersraad en invloed*

De corporatie heeft een professioneel bestuur. De huurdersraad wordt samengesteld uit de huurders. De invloed van de huurders is wettelijk geregeld maar in de praktijk komt er nauwelijks iets van terecht. Het kennisniveau van corporatie en huurdersraad is niet gelijkwaardig.

#### *De invloed van de rechter op basis van het impliciet contract*

Beperking van de mogelijkheid om het huurcontract te beëindigen door verhuurder. Het van toepassing zijn van het impliciet contract is in de huurovereenkomst inbegrepen. Uitspraken van de rechter vormen overtuigingen bij de huurder. Deze beschouwt een uitspraak in zijn

voordeel als een norm en baseert hierop zijn gedrag of ziet zijn gedrag bevestigd als zijnde correct.

### 1B. Interne context: de huurder

Er is geen sprake meer van dé huurder zoals in de begintijd van de woningbouwverenigingen. Landen en steden worden bevolkt door mensen uit meerdere culturen. Culturen anders dan de dominante cultuur behouden de eigen normen, waarden, leefgewoonten, ervaringen, kennis én overtuigingen. Er is in feite geen sprake meer van 'de huurder' én van 'de context van de huurder'. Er is sprake van vele contexten, cultuur of subcultuur (opleiding, sociale context, ervaring) gebonden. De verhuurder kent in dit woud van contexten de weg niet en doet ook geen moeite om die te vinden. Hij stelt zich hautain op, mijdt elk risico en beroept zich op 'zijn feit', inhoudend dat de ander zich dient te conformeren aan de dominante cultuur en taal.

Aspirant-huurders, die de dominante taal niet lezen en begrijpen, kennen de gevolgen van het aangaan van de huurovereenkomst niet uit eigen wetenschap. De informatie die zij ontvangen, leidt niet tot kennis van de inhoud en gevolgen van het contract en de hierop van toepassing zijnde wettelijke regels.

De inhoud en de strekking van het huurcontract zijn en blijven onbekend. Het psychologisch contract van deze huurders (voor hen de huurovereenkomst) berust op hun eigen overtuigingen en op verbale of non-verbale informatie die zij vanuit hun context begrijpen.

Waar dit alles toe leidt is onduidelijk. De corporatie doet geen moeite om deze huurders tegemoet te komen door met hen op sociale wijze te contracteren.

Zodra de huurder één of meer bepalingen van het contract niet nakomt, volgen repressieve maatregelen. Hiervan begrijpt deze huurder ook niets.

### 1C. Interne context: de rechter

Partijen, corporatie en huurder, zijn in geval van een geschil (dat niet in der minne wordt opgelost) gebonden aan het oordeel van de civiele rechter. Op de achtergrond (context) is de rechter partij in de huurovereenkomst.

Partijen worden hierdoor beïnvloed. De corporatie heeft er belang bij om

een moeilijke procedure wegens het veroorzaken van overlast te vervangen door een gemakkelijke procedure wegens (herhaalde) wanbetaling. De laatste vorm van wanprestatie kan eenvoudiger worden bewezen. De eigen administratie levert de gewenste informatie.

Desondanks is de rechter altijd vrij om een en ander te interpreteren en zijn uitspraak te motiveren.

De huurder ontleent overtuigingen aan de uitspraken van de rechter als deze bepaalt dat de zwaarte van het niet-nakomen van een contractbepaling niet opweegt tegen het belang van de huurder en diens gezin bij het hebben van woonruimte.

#### 2A. Externe context: de huurdersraad

*De huurdersraad vindt zijn basis in de wet, niet in het huurcontract.*

Iedere Nederlander wordt geacht de WET te kennen. De huurder van de corporatie, Nederlander of geen Nederlander, kent de wet niet. De huurder kent evenmin de inhoud van het huurcontract en de gevolgen van het ondertekenen hiervan. De huurdersraad stamt uit de huurders van de corporatie. Huurders kunnen zich aanmelden als zijnde geïnteresseerd in een positie in de raad. Zij worden voorgesteld aan de huurders en op basis van voorkeuren van hen worden de leden van de raad benoemd. De invloed van de huurdersraad is zeer beperkt, op de inhoud en strekking van het huurcontract heeft de raad geen invloed.

Het huurcontract is van de corporatie. Huurders – ook de leden van de huurdersraad - staan 8 jaar op een wachtlijst en tekenen een huurcontract, ongeacht wat er in staat en ongeacht het huis dat hen wordt aangeboden.

#### 2B. Externe context: de brancheorganisatie

De brancheorganisatie vertegenwoordigt de aangesloten leden bij overheden in Den Haag en Brussel en zoekt oplossingen voor het beter functioneren van de woningmarkt (zie de web site: Aedes.nl). Aedes behartigt de belangen van de corporaties maar acteert niet op het niveau van het huurcontract. De Woonbond is de landelijke belangenvereniging van huurders en woningzoekenden. De bond stelt dat zij huurders met problemen helpt. Tot op heden lijkt de Woonbond geen invloed te hebben op de huurcontracten van de corporaties.

### 3A. Indirecte context: politiek, wetgeving...

De invloed van de politiek, de wetgeving, de economische situatie en de demografische omstandigheden is situationeel. Deze context is dynamisch en beïnvloedt de positie en houding van de corporatie in de sociale huurovereenkomst niet.

### 3B. Indirecte context: de maatschappij

De maatschappij, althans de leden hiervan, hebben een duidelijk beeld van woningcorporaties. Dit beeld wordt gevestigd en bestendigd door de media en door de overheid en haar adviseurs. Het beeld dat de leden van de maatschappij hebben van woningcorporaties is dat van rijke instituties, die immers een groot deel van alle huurhuizen in hun bezit hebben. Het bezit van stenen wordt algemeen gezien als het bezit van veel korte termijn geld. De corporaties worden gezien als uitbuiters van de huurders. De corporaties doen nauwelijks moeite om dit beeld te ontcrachten. Houding en gedrag van de medewerkers van de corporaties worden niet veranderd.

### Analyse

Aan Jovchelovitch (2007) wordt ontleend, dat de context van de huurovereenkomst de referenties levert waarmee en waardoor de overeenkomst kan worden begrepen. De representanten van de interne context, in de eerste plaats zijn dit de verhuurder en de huurder, constitueren in theorie de overeenkomst. In de praktijk echter, is het de verhuurder die de overeenkomst vastlegt in een contract en hiermee bepaalt wat de kaders van de overeenkomst zijn. De huurder speelt in de samenstelling van dit contract geen eigen rol<sup>75</sup>. De interne context is hiermee – op papier - beperkt tot één representant, dit is de verhuurder. De verhuurder als juridische entiteit, is de eigenaar van het normatieve huurcontract. De algemene voorwaarden worden bijgewerkt en aangevuld door een medewerker van de organisatie. Een medewerker treedt in het verhuurproces op als vertegenwoordiger van de organisatie. Elke medewerker heeft een eigen context en groepen medewerkers hebben een

---

<sup>75</sup> Zie onder 3.4 e.v.

gezamenlijke context. De gezamenlijke context is het formele contract en een individuele context zal een medewerker niet snel bewegen tot het accepteren van afwijkingen van dit contract. In woorden kan een medewerker mededelingen doen, die niet consistent zijn met het contract maar een en ander registreren zal hij niet doen.

Gelukkig krijgt de huurder te dezen hulp van Luhmann (1997). Ook acties die niet plaatsvinden zijn context bij een gebeurtenis. Wat niet gezegd of geschreven wordt is (ook) context van een tekst. Wat Luhmann (1997) hier lijkt te zeggen, is dat het verzwegen psychologisch contract van de huurder, context is van het formele huurcontract. De huurder bereikt hiermee de status van representant van de interne context. Met hem zal daarom rekening moeten worden gehouden en eveneens met zijn psychologisch contract<sup>76</sup>.

De derde partij, die niet losgezien kan worden van de huurovereenkomst en hiermee van de inhoud en de strekking van het normatieve huurcontract en de hierop van toepassing zijnde wettelijke regelingen, is de rechter. Ook deze representeert een context, namelijk die van de wet en hierdoor eveneens die van het huurcontract. Hierbij komt nog, dat de rechter de context gevormd door de maatschappij en van haar instituties vertegenwoordigt.

De gevolgen hiervan creëren een – als het ware – driedimensionale context, waarvan de interpretatie de kaders van de context van de directe partijen (verhuurder en huurder) en contract aan alle zijden te buiten gaat en zelf geen grenzen kent.

De beslissingen die de rechter neemt op een voorgelegd conflict kunnen hiermee alle kanten op en zijn niet of nauwelijks voorspelbaar.<sup>77</sup>

Deze onvoorspelbaarheid wordt nog beïnvloed door het gedrag van de verhuurder, die geen (of nauwelijks) rekening houdt met de geschetste complexe contextuele situatie, waarin tal van gebeurtenissen de achtergrond vormen van de focale gebeurtenis, dit is hier de huurovereenkomst.

---

<sup>76</sup> Zie bij 3.6.

<sup>77</sup> Zie onder 3.9 e.v.



Goodwin (2000) stelt dat het denkbeeld 'context' twee entiteiten inhoudt:

1. De focale gebeurtenis, en
2. Een verzameling acties waarin de gebeurtenis plaatsvindt.

Een en ander houdt in, dat de huurovereenkomst zonder observatie van de partijen en de fenomenen die zich op de achtergrond afspelen, niet kan worden geïnterpreteerd of worden beschreven.

Als deze interpretatie niet plaatsheeft of niet alle fenomenen (en acties) betreft, laten verhuurder en huurder toe dat de rechter een zeer brede uitleg geeft aan de kwaliteit van de overeenkomst en hieruit voortkomende geschillen. Deze uitleg wordt niet uitsluitend beïnvloed door de letter van de wet en het normatieve contract maar ook door maatschappelijke instituties en de opvattingen hieromtrent van de rechter.

Vanzelfsprekend brengt dit risico's met zich voor de verhuurder die zich achter zijn contract veilig waant en dit niet blijkt te zijn, maar ook voor de huurder die lijdt aan een minimale risicoperceptie<sup>78</sup> waar het zijn gedrag (wanprestatie) betreft en de mogelijke repercussies die hiervan het gevolg kunnen zijn.

Context is niet altijd een vastomlijnd denkbeeld, althans beperkt zich niet per se tot een gekaderd begrip. Het psychologisch contract is een context achter een context (het normatief contract) en is waarschijnlijk en afhankelijk van de 'eigenaar' aan voortdurende verandering onderhevig. Veranderingen zijn intrinsiek en/of extrinsiek van aard en worden al dan niet gedragen door een krachtige stimulans – bijvoorbeeld van de rechter uitgaand.

De context van de rechter houdt in, dat hij niet altijd lijdelijk is maar ook oordeelt<sup>79</sup> op basis van wat hij in andere rechtsgedingen en buiten zijn rechtszaal waarneemt.

De context van de rechter is in zijn beoordeling van een geschil deels abstract en zijn beslissingen zijn voor de leden van de autopoietische

---

<sup>78</sup> Zie bij 3.11.

<sup>79</sup> De lijdelijke rechter oordeelt op wat partijen in het geding aan argumenten aandragen.

organisatie (zoals de woningcorporatie er een is) moeilijk of niet te begrijpen en te verteren.

Intussen rijst dan de vraag: Zijn subject en context symmetrisch of asymmetrisch? Bepaalt het subject op de voorgrond wat zijn achtergrond – context – inhoudt en hoe en in welke mate hij hierdoor wordt beïnvloed en/of bepaalt de context wie en wat het subject op de voorgrond is en welke acties hij uitvoert?

Is er – bijvoorbeeld – een verantwoordelijke context als er wanprestatie wordt gepleegd? De verhuurder die niet aan de huurder verklaart wat de consequenties zijn van het ondertekenen van het normatieve huurcontract en de huurder die verzuimt om aan de verhuurder te verklaren wat zijn overtuigingen zijn, vormen zo de formele huurovereenkomst én zijn hieraan gebonden. De partijen maken de context en de context maakt de partijen, althans hun verhouding ten opzichte van elkaar. Subjecten en context lijken gebonden te zijn in een symmetrisch verband.

Onder 1A (hierboven) wordt de interne context van de woningcorporatie gedeconstrueerd tot een aantal fragmenten, die een context op zich zijn. Het eerste fragment, de eerste context behelst de maatschappelijke idee van de corporatie, of, wellicht beter: de idee van maatschappelijkheid van de corporatie. Denkend aan Philipsdorp, Batadorp en de Heijplaat komt het vermoeden op, dat het zeker niet alleen de grote sociale idee van de bedrijven en hun bestuurders was, die hen deze woongemeenschappen voor hun arbeiders deed stichten. Een zekere binding van het personeel aan het bedrijf kan deel van hun bedoelingen zijn geweest. Misschien ook, was het een goede belegging van overtollig geld of, later, een goede belegging van hun pensioenfondsen. Bovendien werd er huur gevraagd en aldus een zeker inkomen gegenereerd.

Hoe het ook zij, de oude woningcorporatie is een onderneming geworden. Liefdadigheid is niet aan de orde in deze bedrijven. Waar vroeger de bestuurders de notabelen van stad of dorp waren, zijn het nu de econoom en de jurist, die met een staf en personeel proberen om een rendabele bedrijfsvoering te onderhouden.

Intussen zijn niet alle medewerkers professioneel aan het werk.

Bedrijfssystemen zijn niet op orde en leveren gebrekkige informatie aan

degenen die deze nodig hebben. Hiermee wil niet gezegd zijn, dat deze systemen niet deugen. Ze worden niet altijd goed gevuld, goed gebruikt en goed geraadpleegd.

De attitude van de medewerkers naar de huurders is er een van wij zijn wij en zij zijn zij en zij zijn van ons afhankelijk want wij hebben de huizen die zij willen.

Waarom zou je je dan druk maken over zo een huurder en diens wensen, verwachtingen en doelstellingen?

Wij dekken de belangen van de corporatie in, in een normatief contract en zij hebben zich hieraan te houden. Ook zonder dat wij hen uitleggen wat we van hen verwachten en waaraan zij zich verbinden.

De wettelijke verplichting om een huurdersraad te formeren en invloed te geven is geen probleem want de huurders doen er toch niet aan mee. En, ten slotte, wij hebben gelijk en de rechter moet ons dat geven.

Dé huurder bestaat niet. In een stad als Rotterdam leven en wonen meer dan 600.000 mensen en meer dan 50.000 van hen zijn huurders van de onderzochte corporatie. Ze hebben allemaal hun eigen 'overtuigingen'<sup>80</sup> en allemaal hun eigen incommensurabiliteiten<sup>81</sup> met het normatieve huurcontract en hiermee met de waarden, die de verhuurder hierin uitdrukt.

De context van de huurder, bij de huurovereenkomst, stemt niet overeen met die van de verhuurder.

De huurovereenkomst is, op de keper beschouwd, geen overeenkomst. In de dagelijkse praktijk van een medewerker van een corporatie blijkt dat verhuurder en huurder elkaar niet vertrouwen, elkaar niet hoogachten. De corporatie acht zich in de overeenkomst een partij waarvan de huurder volkomen afhankelijk is. De huurder is een product van de corporatie, de output van de black box waarin de processen van de corporatie voor haar functioneren. De corporatie geeft in haar contract duidelijk uiting van wantrouwen jegens de huurder en zij praktiseert dit wantrouwen door het achterwege laten van vertrouwen scheppende communicatie.

---

<sup>80</sup> Zie bij 2.4.

<sup>81</sup> Zie bij 3.8 en 3.10.

### 3.17 De context van vertrouwen is communicatie

Zoals al werd betoogd, is het huurcontract solipsistisch geschreven en uitsluitend bedoeld om schade voor de verhuurder door de verhuur van woningen te beperken of te voorkomen. De verhuurder twijfelt bij voorbaat – zo blijkt uit de bepalingen van de algemene voorwaarden – aan het nakomen van de contractvoorwaarden door de huurder. Hierbij realiseert de verhuurder zich dat hij niet alle risico's kan indekken en dat daarom het contract toch incompleet en voor hem imperfect is. Duidelijk is echter ook, dat het vastleggen in het contract van de sancties die staan op de bekende en beschreven vormen van wanprestatie welhaast zeker maken dat vaker maatregelen moeten worden genomen om de wanprestaties aan te pakken (Bohnet, 2000). Het toevoegen aan het contract van nieuw ervaren wanprestaties vergroot het aantal repressieve maatregelen. De kosten van deze repressieve maatregelen worden navenant hoger maar hier doet zich ook het probleem voor, dat de huurder met de 'nieuwe' algemene voorwaarden moet instemmen. Huurders, die keurig volgens het contract presteren, zien het nut van een wijziging van het contract niet in. Het contract is in orde zoals het is en zo moet het blijven. Huurders die de inhoud en strekking van het contract niet kennen, hebben geen enkel belang bij een wijziging. Het contract kan alleen maar bezwarender worden, denken zij. Huurders die so-wie-so bezwaren hebben tegen een wijziging van het contract, stemmen hiermee niet in. De huurders die bezwaar maken tegen een wijziging van de contractvoorwaarden, stellen geen onbegrensd vertrouwen in de corporatie.

Vertrouwen tussen de corporatie en de huurder kan worden gevestigd door een open, gelijkwaardige communicatie. Een context van vertrouwen immers, is communicatie.

Communicatie is de synthese van drie selecties: informatie, mededeling en begrijpen (Luhmann, Einführung in die Systemtheorie, 1987, 2008). Wat de ander, i.c. de (adspirant) huurder vervolgens wel of niet doet, maakt geen deel uit van het communicatieproces maar is wel van groot belang in de huurovereenkomst. De huurder kan eveneens kiezen uit drie selecties:

- Gevolg geven aan de inhoud van de mededeling;
- Bewust geen gevolg geven aan de inhoud van de mededeling, of
- Indifferent zijn ten aanzien van de mededeling.

De laatste selectie kan zijn oorzaak vinden in een verkeerd of helemaal niet begrijpen van de mededeling. Het begrijpen van informatie en mededelingen wordt niet gegarandeerd door het gebruik van dezelfde symbolen in woorden en zinnen (Hirsch, [1967] 1971).

Mondelinge communicatie vereist dat mensen dezelfde semantische betekenis geven aan woorden en zinnen (Habermas, 1995). Door beide partijen in het contract gebruikte symbolen spreken elkaar semantisch (mogelijk) tegen en veroorzaken contradicties en eventueel conflicten. De pluralistische codering van waarden en normen in het contract is niet noodzakelijkerwijze een bedreiging voor de overeenkomst maar die waarden en normen moeten dan wel als zijnde pluralistisch worden erkend (Baraldi, 2006). Worden die niet als zodanig bevestigd vanwege bias, bij voorbeeld voortkomend uit de eigen cultuur, dan zijn elementen uit andere culturen moeilijk of niet te begrijpen. Omdat cultuur context is voor communicatie, worden de normen in het normatieve huurcontract niet begrepen zoals ze bedoeld zijn te worden begrepen (Jandt, 2010). Bias, waaruit ook voortkomend veroorzaakt majeure problemen bij het aangaan van overeenkomsten.

Luhmann (1987) noemt nog de *bias* van de afzender van de informatie en/of de mededeling. De zender kiest de informatie of de mededeling uit een set en geeft zijn keuze (en laat de rest van de informatie weg) door aan de ontvanger. Wat de zender verwacht van de ontvanger, beïnvloedt de keuze. Aldus beïnvloedt de keuze (en hiermee de zender) het begrijpen en de acceptatie of de afwijzing door de ontvanger.

De afzender wordt ook nog beïnvloed door de cultuur van de organisatie waarin hij werkt (Dietrich, 2001).

*Bias* wordt nog veroorzaakt door het transmissiekanaal dat door de afzender wordt gekozen. Informatie en mededelingen op schrift gesteld, zijn weer de keuze van de auteur. Of een en ander door de lezer wordt begrepen, hangt af van diens leesvermogen, van zijn kennis en al verkregen informatie, van cultuur, en – op de eerste plaats – van het verkrijgen van het geschrift. Hetzelfde vraagstuk doet zich voor bij informatie op een cd. Heeft de ontvanger geen cd-speler, dan ontvangt hij wel informatie maar is niet in de gelegenheid om die tot zich te nemen.

Het kiezen van het communicatiemiddel is een moeilijke opgave. Alleen mondelinge communicatie tussen corporatie en huurder is (in veel gevallen) niet voldoende. Uitsluitend schriftelijke communicatie (voor zover al mag worden aangenomen dat hierbij sprake is van communicatie) is meestal niet voldoende om begrip te wekken bij de ontvangende partij. Zeker is, dat 'begrijpen' dan wel 'niet begrijpen' door de ontvangende partij niet kan worden aangenomen indien deze niet door enige reactie laat blijken dat hij 'begrijpt', of niet 'begrijpt'. Het effect van schriftelijk communiceren blijft zonder duidelijke reactie onbekend.

*“Wenn auf eine kommunikative Handlung eine weitere folgt, wird jeweils mitgeprüft, ob die vorausgehende Kommunikation verstanden worden ist. Wie immer überraschend die Anschlusskommunikation ausfällt, sie wird auch benutzt, um zu zeigen und zu beobachten, dass sie auf einem Verstehen der vorausgehende Kommunikation beruht. Der Test kann negativ ausfallen und gibt dann oft Anlass zu einer reflexiven Kommunikation über Kommunikation.”*

(Luhmann, (1987, p. 198)

Schriftelijke communicatie (bij voorbeeld de aanmaning aan de niet betalende huurder in het incassoproces van de corporatie) bestaande uit meerdere aanmaningen, is bij de volgende aanmaning *eine weitere* communicatie waarbij niet kan worden onderzocht of de vorige aanmaning begrepen werd. Van een test die aanleiding geeft tot het onderzoeken van de kwaliteit van de communicatie is bij de corporatie geen sprake. Er is hiermee ook geen aanleiding om de communicatie aan te passen, i.c. te verbeteren of de schriftelijke non-communicatie te vervangen door of aan te vullen met mondelinge communicatie.

Meck (2003) citeert Popper, die vier lagen van spraak formuleert, waarop partijen kunnen communiceren:

- De *expressieve* functie: het uitdrukken van innerlijke emotionele condities (lachen en huilen);
- De *signaal* functie: bij gevaar of in angst (help!);
- De *descriptieve* functie: het vertellen van waarheid of leugen, en tenslotte,
- De *argumenteer*-functie: het cognitieve niveau.

Volgens Popper (1982) wordt dit laatste niveau zelden door met elkaar communicerende mensen bereikt. Dit mag overigens niet in de weg staan van het proberen om zo ver te komen.

Zeker is, dat voor directe communicatie – in de vorm van spraak en horen - de lijfelijke aanwezigheid vereist is van de zender en van de ontvanger van de communicatie. Vervolgens is het noodzakelijk dat partijen dezelfde taal spreken en begrijpen, of dat zij gebruik maken van een derde die passief vertaalt, of dat zij beiden in voldoende mate een lingua franca beheersen. In voldoende mate houdt hier in, dat beiden kunnen communiceren over de inhoud van het sociale huurcontract. Onder de inhoud verstaan we niet alleen datgene dat in het feitelijke contract op papier staat maar ook de externe inhoud van de huurovereenkomst, zoals die in de wet hierop van kracht is verklaard. De Swaan (2004) toont aan wanneer mensen direct met elkaar kunnen communiceren. In het hart van een bloem geeft hij de gebruikers van de standaardtaal weer. Waar het hart zichtbaar is in de blaadjes van de bloem, is sprake van tweetaligheid. Deze mensen communiceren direct met de gebruikers van de standaardtaal. Waar in de blaadjes het hart niet te zien is, vinden we sprekers van uitsluitend een ‘andere’ taal. Degenen, die in staat zijn om passief te vertalen ten behoeve van de contractanten, vinden we bij de tweetaligen. Overigens en anders dan bij De Swaan, kunnen de sprekers van de standaardtaal, ook de ‘andere’ taal beheersen.

Woningcorporaties hebben medewerkers in dienst, afkomstig uit andere landen, culturen en taalgebieden, die ingezet kunnen worden bij het communiceren over het huurcontract.

Het empirisch vastgestelde feit, dat van een grote groep (Hoofdstuk 1) huurders, ongeveer de helft minder of meer regelmatig wanprestatie pleegt, samen met de waarnemingen (Hoofdstuk 1, 1.5) wijst op in potentie mogelijke gebreken in de communicatie rond het contracteren. Observaties bevestigen dat voor het ondertekenen van het huurcontract weinig of niet wordt gecommuniceerd over de inhoud en consequenties van dit contract.

Contracteren is communiceren. Cultuur is context voor communicatie. Kennis is context voor communicatie. Informatie is context voor communicatie. Toch stelt de woningcorporatie zich op het standpunt dat

elke huurder zich dient te binden aan één formeel, normatief contract in de Nederlandse taal. “Partijen die gelijkwaardig zijn en vrij, contracteren met elkaar (of niet)”, lijkt in de praktijk van de sociale woningmarkt in Nederland (en in Duitsland<sup>82</sup>) een utopie. De huurovereenkomst wordt vastgelegd in een solipsistisch gegeneerd contract dat voor veel huurders in het geheel niet, voor veel huurders enigszins en voor een enkele huurder te lezen en begrijpelijk is. Zelfs in dit laatste geval is het nog zeer de vraag of deze huurder het contract in zijn geheel – dit wil zeggen het kerncontract én de algemene voorwaarden – leest, alvorens het te ondertekenen. Kennis is context voor communicatie maar geen garantie voor een perfecte overeenkomst. Informatie en de juiste mededeling gevolgd door het begrijpen hiervan door de andere partij is communiceren (Luhmann, 2008).

“Ik heb vannacht bijna niet geslapen en heb nu hoofdpijn. Ik lees het contract thuis wel door.”

“Mijn man (gedoeld wordt op de hoofdhuurder) kon niet meekomen. Ik laat hem thuis het contract wel tekenen en stuur het op.”

Een gebrek aan (adequate) communicatie en het hierdoor ontbreken van kennis van de reciproque aard van het huurcontract bij de huurder, geeft aanleiding tot het plegen van wanprestatie. Te meer is dit het geval omdat de huurovereenkomst meer inhoudt dan de clausules van het normatieve contract. Zowel de verhuurder als de huurder hebben eigen overtuigingen (Rousseau, 1995; Conway & Briner, 2009), gevormd en gevoed door kennis, informatie, cultuur, enz. Een deel van die overtuigingen betreft voortdurende verplichtingen die uit het huurcontract voortkomen. Een van die verplichtingen is de steeds weer terugkerende maandtermijn van de huursom. Aan de correcte betaling hiervan schort het vaak.

De ‘normale’ reactie op wanbetaling is het in werking stellen van het incassoproces met het bekende resultaat (hoofdstuk 1). De huurder die niet of te laat betaalt en consequent wordt aangemaand (of overgedragen aan de deurwaarder) betaalt wel maar past zijn gedrag niet aan, aan de regels

---

<sup>82</sup> Zie Bijlage 6.



van het huurcontract. Toch onderneemt de corporatie geen verdere of andere stappen want de huur komt immers binnen. Men vraagt zich niet af waarom de huurder steeds maar weer een aanmaning nodig heeft om te betalen.

Precontractuele communicatie leidend tot kennis van de inhoud en strekking van het huurcontract en de wettelijke bepalingen die hierop van toepassing zijn, kan dit eeuwigdurend incassoproces wellicht beperken of onnodig maken.

Naast precontractuele en contractuele communicatie, kan de corporatie het conflict dat wanbetaling is, gebruiken om 'zittende huurders' adequaat te informeren over de overeenkomst. Coser (1956) heeft weinig problemen met (sociale) conflicten. Het conflict vervult een mogelijk noodzakelijke functie en heeft een positief effect in sociale verbindingen.

Het is maar van uit welk of wiens perspectief je zo een conflict bekijkt. De manager van de woningcorporatie vindt het disfunctioneel, de credit manager en de financieel directeur denken er ook zo over. Van de gelegenheid wordt aldus geen gebruik gemaakt voor het verstrekken van informatie.

Ik geef Coser gelijk. Een contract dat wordt nagekomen is niet interessant. Wanprestatie zegt minstens iets maar vaker veel over contracten.

Wanprestatie is (zoals ook communicatie: mogelijk is wanprestatie een poging tot communiceren) context van contracten. Hierbij blijft het probleem van de interculturele communicatie – hiervoor besproken – bestaan.

De communicatie over het schenden van een contractsbepaling wordt moeilijker als meer partijen zich hierin mengen. De rechter heeft zijn eigen ideeën over de schending. Als de rechter stelt dat de corporatie moet begrijpen dat de huurder de huur niet op tijd kan betalen schept hij hiermee een psychologisch contract, althans een overtuiging bij de huurder. Deze meent uit de mededeling van de rechter te kunnen en mogen afleiden dat zijn gedrag van te laat betalen wordt gesanctioneerd en dat de corporatie geen andere keuze heeft dan zich hiernaar te richten. Intussen echter, blijft wel rechtspraak dat herhaalde wanprestatie een reden kan zijn voor de beëindiging van het huurcontract. De huurder die meent

dat hem een zekere garantie wordt gegeven, inhoudende dat zijn betaalgedrag geen enkel risico met zich brengt, kan wel eens bedrogen uitkomen.

Een andere rechter spreekt in zijn vonnis uit dat de huurder de gelegenheid moet hebben om wat geld bij te verdienen door het kweken van hennep. Dit kweken van hennep is in de huurcontracten strikt verboden. Door de uitspraak van deze rechter wordt de risicoperceptie van de huurder aangepast. Een tweetal nieuwe overtuigingen, omtrent zijn gedrag en omtrent zijn normen, wordt in zijn overtuigingenbibliotheek geïmplementeerd, daarmee zijn psychologisch contract verruimend. Communicatie tussen verhuurder en huurder moet deze problemen oplossen maar gezien de stand van zaken rondom de communicatie tussen verhuurder en huurder zal deze correctie niet gemakkelijk plaatsvinden. Alleen adequate en begrepen communicatie vanuit de verhuurder maakt een kans om deze overtuigingen, de normen, de intenties en het gedrag van de huurder te corrigeren maar dan moet deze communicatie de vorm aannemen van een gedegen interventie. Een interventie in een systeem van geordende complexiteit echter, moet contextueel plaatshebben. Niet alleen de huurder moet het doelwit zijn van een intensieve communicatiecampagne maar ook diens context.

Waar de 'simpele' communicatie in het incassoproces niet blijkt te voldoen aan de criteria die aan communicatie moeten worden gesteld, kan niet worden verwacht dat een 'geordende complexe' communicatie naar de huurder en naar diens context enige kans van slagen heeft.

Hierbij komt nog dat met de huurder niet alleen over de inhoud en strekking van het normatieve contract moet worden gecommuniceerd maar ook over de inhoud en door hem gedachte gevolgen van zijn psychologisch contract.

Mocht de communicatieve interventie al doel treffen, dan is het nog de vraag wat de gevolgen zijn. Op zijn best zijn die stochastisch maar mogelijk is ook dat ze omgekeerd evenredig zijn aan de wensen van de corporatie.

*“Konditionalprogramme (Wenn-dann-Programme) steuern eine Vielzahl natürlicher, technischer und sozialer Prozesse, die wir 'beherrschen', wenn wir die*

*Programme verstehen und reproduzieren können." "Interventionen sind möglich, aber ihre Erfolge sind ungewiss. Je nachdem welcher Akteur in welcher Konstellation in welches System hinein interveniert, ist alles möglich: von direkter, linearer Wirkung über Indifferenz bis zum Bewirken des genauen Gegenteils der beabsichtigten Wirkung." (Willke, 2005, p. 4)*

Lammers (1993, p. 130) spreekt daarom liever van een interactieproces: *"Een interactieproces tussen twee of meer partijen waarbij het gedrag van de ene partij verandert ten gevolge van initiatieven van de andere partij(en)."*

Ook hier is onzeker wat de gevolgen zijn voor het gedrag van de 'ene' partij. Het sturen van besluitvormingsprocessen is wellicht mogelijk maar of die ook een gewenste uitwerking hebben op het gedrag is inchoatief. De radio inschakelen is een ding maar de vraag blijft (in iedere geval even) of dit apparaat het ook doet.

### **3.18 Sociologische aspecten en de sociale huurovereenkomst**

De corporaties hebben zich in de jaren na de bruteringsoperatie<sup>83</sup> van 1995 zeker ontwikkeld. Ze zijn gegroeid, hebben meer personeel aangenomen en hebben zich buiten de paden van de sociale woningbouw en sociale verhuur begeven. De corporaties hebben zich grote broeken aangemeten maar of ze ook zijn gegroeid, samen mét de maatschappij, is zeer de vraag. De grote steden kampen met een gebrek aan woonruimte (Kennedy, 1994) omdat steeds meer mensen uit ruraal gebied daarheen trekken. Er is sprake van een tweede industriële of sociale revolutie. Niet alleen trekken Nederlanders uit de Achterhoek, uit Noord-Groningen en uit Zeeland naar de grote steden maar ook mensen uit Noord en Midden-Afrika, uit Polen en andere Oostbloklanden en uit de Europese landen rond de Middellandse Zee doen dit. De corporaties intussen, stellen zich op het standpunt dat iedereen maar Nederlands moet spreken en lezen en begrijpen. Een huurcontract wordt geregeerd door het Nederlandse recht en wordt daarom alleen in het Nederlands opgesteld. De communicatie rondom dit contract is Nederlands, niet alleen qua taal maar ook qua cultuur en alles wat hiermee te maken heeft.

---

<sup>83</sup> De corporaties werden verzelfstandigd, losgemaakt van de overheid.

In een stad als Rotterdam is ruim de helft van de bevolking afkomstig uit het buitenland. De overheid verlangt van de woningcorporaties dat ze huisvestingsregelingen treffen voor MOE-landers<sup>84</sup> en anderen die vanwege hun werk hier te lande dringend om een huis verleggen zitten. Dit trekt een zware wissel op de opnamecapaciteit van de grote stad. Waar in Nederland politici de mond vol hebben over integratie, zien we in de stad dat segregatie plaatsheeft. Mensen uit (bijvoorbeeld) Marokko zoeken elkaar op, vullen de huizen in wijken van de stad en de ‘anderen’ vertrekken.

Culturen brengen hun eigen overtuigingen mee. Cultuur is context van communicatie, cultuur levert argumenten voor gedrag en scheidt legitimatie van gedrag. Intenties zijn voor anderen onduidelijk omdat ze worden verheld in onbekende en daarom onbegrepen betekenissen.

Communicerend met een persoon uit een andere cultuur anticipeert en evalueert de eerste persoon het gedrag van de tweede persoon op basis van zijn (de eerste persoon) culturele waarden. Het risico van interculturele communicatie is daarom dat tussen beide personen onbedoeld conflicten ontstaan. Er is immers sprake van verschillen tussen verwachtingen en feitelijk gedrag. Of en hoe de personen nog tot overeenstemming kunnen komen, hangt af van de mate waarin zij met conflicten kunnen omgaan (Niwa & Maruno, 2010).

De huurder verdwijnt achter de façade van het papieren contract en de medewerker van de corporatie is een functie<sup>85</sup>. De corporatie levert woningen aan onder andere MOE-landers omdat dit een opgave is van de overheid maar houdt geen rekening met het cultuurverschil en de eisen die dit stelt aan de communicatie.

Uit Midden-Afrika komen mensen naar Rotterdam die nog nooit een huis hebben gehuurd. In hun thuisland bouwen zij zelf hun huizen en ze bouwen een nieuw huis als het oude huis vergaat. Als in Rotterdam de energieleverantiering wegens wanbetaling wordt beëindigd stoken zij een

---

<sup>84</sup> Midden- en Oost-Europa.

<sup>85</sup> Ontmenselijking heeft plaats in elke bureaucratische organisatie maar belemmert in de sociale huurovereenkomst de communicatie tussen partijen en de gevolgen hiervan zijn groot en nadelig voor partijen en speciaal voor de huurder.

houtvuurtje op de betonnen vloer en koken hierop hun potje. Ritueel slachten doen ze op het balkon van de woning. Ook in Rotterdam leven ze zoals ze gewend waren en feitelijk nog zijn. Culturen zijn niet van vandaag en morgen, ze worden in stand gehouden. Zelfs als we trachten een cultuur te vernietigen door het doden (of gedwongen verhuizen) van de dragers leeft die nog voort want een cultuur kan verder zonder hen (Parsons, 1951).

Huurcontracten worden door de corporaties in de Nederlandse taal voorgelegd aan mensen die de taal in het geheel niet beheersen. Ze zetten hun 'handtekening' onder het contract en zijn dan – volgens de corporatie – gebonden aan de inhoud. Het contract lijdt aan asymmetrische informatie imperfecties (Trebilcock, 1997). Dat asymmetrische is extreem, de verhuurder weet alles en de huurder weet niets.

De corporatie past zich niet aan, aan de veranderde omstandigheden in de grote stad. De corporatie, als autopoiëtisch systeem, is opgesloten in zichzelf. Waar de immigranten moeten integreren in de maatschappij, doet de corporatie dit niet. Ze vervreemdt zich meer en meer van die maatschappij. Dat doet ze niet alleen door niet te onderkennen dat niet alle huurders de lingua franca beheersen maar ook door eenzijdig normen op te leggen waaraan de huurder maar moet voldoen. De huurder is niet langer de woningzoekende van 1850. De corporatie is in haar omgang met de huurders nog wel van die tijd, ze is een archaïsche, patriarchale organisatie. Dreimüller (2008) stelt in zijn proefschrift dat corporaties in het verleden leven met één been in het heden. Hun arbeidsprocessen zijn nog hetzelfde als tien jaar geleden.

De corporatie mist hierdoor de gelegenheid om bij te dragen aan de integratie van nieuwkomers. Een belangrijk aspect voor integratie is het behalen van voordelen, onder andere door het aanleren van de lingua franca. Als die voordelen er niet zijn of onduidelijk zijn of worden verhuld, zal de drang om de taal van het gastland aan te nemen niet groot zijn. In Nederland lijken al met al de voordelen (Swaan, 2004) voor immigranten met een hogere opleiding wel duidelijk te zijn en ook te worden verworven. In de sector waarin de corporatie opereert, komen we veelal immigranten met weinig opleiding, althans geen hogere opleiding tegen. Deze immigranten vinden hun weg naar de wijken van de grote stad, waarin al landgenoten wonen. Van de cultuur (inclusief de taal) van het

immigratieland is hier niet of nauwelijks sprake; er is daarom geen uitdaging van een nieuwe cultuur en van een nieuwe taal. De corporatie kan hierin enige verandering brengen door in de taal van de huurder met deze te communiceren.

Intussen zien we, dat de immigranten met een hogere opleiding en degenen die een eigen onderneming succesvol weten te starten en te behouden, de segregatie in de oude wijken van de stad ontvluchten door zich elders, in gemengde en rijkere wijken te vestigen. Waarneembaar is, dat deze immigranten met de naastwonende autochtonen communiceren in de dominante taal en meer en meer de heersende cultuur aanvaarden. Dit 'voordeel' heeft vanzelfsprekend ook een nadeel. Waar de beter gesitueerde immigranten wegtrekken, wordt de wijk weer opgevuld met immigranten die het isolement van de wijk versterken. 'Anderen' worden weggejaagd (ook immigranten) en het collectief doet er alles aan om de status van de wijk te behouden (Swaan, 2004).

### **3.19 Conclusies**

De deconstructie van 'de huurovereenkomst' leidt tot de bevinding, dat deze overeenkomst niet uitsluitend wordt geconstrueerd door het normatieve contract. Het psychologisch en het impliciet contract maken deel uit van de huurovereenkomst en bepalen mede de inhoud en strekking hiervan.

Waar het normatieve contract alleen wordt gevormd uit de overtuigingen van de corporatie, wordt het psychologisch contract gevormd door de overtuigingen van de huurder. Deze contracten zijn door een gebrek aan communicatie tussen partijen axiologisch en teleologisch incommensurabel. De corporatie wil de eigen belangen beschermen door het stellen van normen en sancties; de huurder heeft onuitgesproken overtuigingen en de inhoud en strekking van zijn psychologisch contract zijn onbekend maar zeker is - zo blijkt uit de herhaalde wanbetalingen - dat hij de normen van de verhuurder niet onderschrijft.

Hierbij stelt de huurder, zodra de beëindiging van de huurovereenkomst dreigt, alles in het werk om toch in zijn woning te blijven wonen. De huurder wil zo lang dat hem uitkomt in het gehuurde wonen; de corporatie wenst hieraan een einde te maken zodra zij schade dreigt op te lopen.

De communicatie tussen de partijen, zowel in het precontractuele als in het contractuele stadium, voldoet niet aan de eisen, die hieraan gesteld moeten worden en is daarom niet effectief. De vraag rijst dan, of onder de geschetste omstandigheden een huurcontract tussen partijen tot stand kan komen en, als dit noodzakelijkerwijze wel zo is, of de corporatie zich kan beroepen op haar normen en sancties. Hoe het ook zij, het verdient aanbeveling om met elkaar een overeenkomst aan te gaan, waarin de overtuigingen van verhuurder en huurder uit de verf komen. In het volgende hoofdstuk wordt aan de hand van een conceptueel model en de belangrijke verbanden tussen de concepten, een poging gedaan om een sociale, reciproque huurovereenkomst (theoretisch gegeneraliseerd van de Rotterdamse corporatie naar elke corporatie én onder 4.9 naar elke overeenkomst) te construeren.





## *Hoofdstuk 4 Theorievorming*

---

### **4.1 Inleiding**

In hoofdstuk 1 worden conclusies getrokken uit een empirisch onderzoek. Deze conclusies worden bevestigd door de ervaringen (algemeen en specifiek) van jaren (ongeveer 30), opgedaan als gerechtsdeurwaarder. Specifieke ervaringen en kennis werden verkregen door het deelnemen aan werkgroepen waarin meerdere corporaties deelnamen.

Het totaal van kennis en ervaring omvat alle mogelijke contractvormen, met of zonder sets van algemene voorwaarden, en alle vormen van wanprestatie.

In de loop van de jaren werd gecommuniceerd met individuen, hun gezinsleden, bazen en personeelsfunctionarissen, met hulpverleners en opdrachtgevers of hun zaakwaarnemers. Alle aspecten van de schuldenproblematiek kwamen aan bod.

In de loop van de jaren werd eveneens gecommuniceerd met kleine zelfstandigen en eigenaren of bestuurders van grotere ondernemingen. Ook hierbij waren het schulden die de aanleiding voor de communicatie vormden.

In al die jaren was het de bias (en de aberratie) van de opleiding tot gerechtsdeurwaarder en de status van het ambt, die voorkwam dat de schulden werden toegerekend aan de wijze waarop de overeenkomst tot stand kwam in plaats van aan de schuldenaar. De rechter had immers ook al bepaald dat deze, de debiteur, aan de voorwaarden van het contract moest voldoen. De andere partij had dus al aan zijn (zichtbare) verplichtingen voldaan.

Feitelijk lag het toen al voor de hand, om anders te kijken naar wanprestatie. Bemiddeling tussen de schuldenaar en de schuldeiser of diens zaakwaarnemer, resulteerde regelmatig in het terugtrekken van een faillissementsaanvraag. Het treffen van een betalingsregeling na vonnis, betekende het voorkomen van een loonbeslag en narigheid met een werkgever. Het corrigeren van wanprestatie met behulp van communicatie en een nadere overeenkomst, behoort tot de mogelijkheden. Van hier is het een kleine stap naar het voorkomen van wanprestatie want degene, die in gebreke bleef, voldoet alsnog aan zijn verplichtingen en had dat misschien

direct gedaan als de communicatie in de overeenkomst beter was geweest. Het conceptueel raamwerk (grafisch weergegeven in bijlage 7) geeft aan waarnaar in de huurovereenkomst de aandacht dient te gaan.

#### **4.2 Conceptueel model**

Waarom plegen huurders wanprestatie? Hoe komen zij tot dit gedrag? Volgens Fishbein en Ajzen (2010) komen mensen tot een bepaald gedrag door achtergrondfactoren die overtuigingen genereren. De achtergrondfactoren, die overtuigingen behouden, creëren en/of beïnvloeden zijn van verschillende aard, ze zijn individueel, informatieafhankelijk, sociaal of zelfreferentieel.

*Individuele* factoren zijn: de persoonlijkheid, emoties, de stemming (van het moment en veranderbaar), waarden, algemene attitudes, ingeschatte risico's en gedrag in het verleden (Fishbein & Ajzen, 2010).

*Sociale* factoren zijn: leeftijd, opvoeding, geslacht, inkomen, godsdienst, cultuur, ras (Fishbein & Ajzen, 2010).

Factoren met betrekking tot *informatie*: de media, kennis, ervaring en lering door interventie (Fishbein & Ajzen, 2010).

*Zelfreferentieel* zijn (bijvoorbeeld) overtuigingen, die voortkomen uit een religie of doctrine, die gesloten is, die geen kritiek duldt en geen andere bronnen assimileert als een antithese, die met de eigen these en de synthese van beide, de eigen overtuigingen corrigeert of aanpast aan een nieuwe tijd, een nieuwe plaats of een andere context.

De gezamenlijke factoren creëren overtuigingen omtrent het gedrag en vormen een attitude ten opzichte van het gedrag. *Normatieve* overtuigingen bepalen welke norm (van bijvoorbeeld het huurcontract) wordt waargenomen. *Controle*overtuigingen wijzen op de waargenomen controle van het gedrag. Een en ander resulteert in een intentie, na een laatste

overweging<sup>86</sup> overgaand in feitelijk gedrag. Degene, zie zich zo gedraagt, heeft hiervoor goede redenen<sup>87</sup>.

Het gedrag van huurders, zoals in de waarnemingen (paragraaf 1.5) werd geïllustreerd, kan voortkomen uit een groot aantal achtergrondfactoren. Van deze, voornoemde, factoren worden uitsluitend deze verder onderzocht, die te maken hebben met informatie, dit zijn de media, de kennis en ervaring en de lering (wel of niet) door een interventie. De reden voor deze keuze is te vinden in aanwijzingen in de empirie, waarin sprake lijkt te zijn van non-communicatie en non-informatie. Deze non-informatie kan resulteren in een (door de huurder) voorzien in eigen informatie. Non-communicatie is immers ook communicatie en non-informatie is informatie. Aan het stuur zitten in de auto en deze machine door het stuurwiel lost te laten niet informeren over de haakse bocht die nog maar twintig meter verder in de weg ligt, houdt in dat de auto wordt geïnformeerd (door de van andere omstandigheden en toevalligheden afhankelijke stand van het stuur) dat ergens heen rijden de juiste actie is. Controle achteraf op het begrijpen van de informatie en de mededeling, lost de problemen niet meer op. Achteraf de auto van wanprestatie beschuldigen, is zinloos.

Auto's zijn nog niet zo ver maar bij een mens vestigt degene die niet communiceert en informeert overtuigingen in het psychologisch contract<sup>88</sup>. Deze overtuigingen bevestigen de eigenaar van het psychologisch contract, dat hij correct handelt.

Achteraf de huurder van wanprestatie beschuldigen, is incorrect. Hij kreeg geen informatie van degene die hem die had moeten geven en dacht er het zijne van. Geen informatie is een 'bewijs' of een 'verklaring' zijdens de verhuurder, dat de huurder het zelf mag uitzoeken, dit wil zeggen zijn informatie ergens anders halen of door een ander laten brengen.

---

<sup>86</sup> De overtuigingen dragen bij aan het traject van de besluitvorming. Het gedrag wordt ten slotte nog bepaald door zich ad hoc manifesterende fenomenen.

<sup>87</sup> The *reasoned action approach* (Fishbein & Ajzen, 2010).

<sup>88</sup> Zie 3.6.

De verhuurder genereert aldus bij de huurder een complexe, cognitieve belief en deze wordt aanvaard zonder enige poging om de gronden waarop deze belief berust nader te onderzoeken, te bevestigen of te ontkennen (Dewey, 1910).

De achtergrondfactoren, hiervoor genoemd, veroorzaken samen maar ook apart uiteindelijk een gedragsuiting. Informatie van burens kan genoeg zijn om de huurder te doen besluiten om geen huur te betalen. Ervaring in een zelfde situatie, bij een vroegere verhuurder, kan replicatie van het gedrag van toen veroorzaken. De overtuigingen, betrekking hebbend op het eigen gedrag, worden vergeleken met het gedrag van de ander en vestigen een attitude jegens (in dit geval) de verhuurder of bevestigen de attitude, die er was. De intenties worden gecontroleerd door de overtuigingen en door waargenomen normen (van de burens die ook niet betalen) (Fishbein & Ajzen, 2010). Wanprestatie, *in casu* wanbetaling, is het gevolg.

Tussen de achtergrondfactoren en het gedrag liggen verschillende stappen. De hoeveelheid stappen en de aard hiervan, hangen af van welke achtergrondfactor of -factoren verantwoordelijk is of zijn voor het gedrag. Een van de achtergrondfactoren is die van de cultuur, de afkomst en de etniciteit. Duidelijk zal zijn, dat op deze factor geen invloed kan worden uitgeoefend.

Een twee achtergrondfactor, die van de media, de sociale context, de ervaring, is evenmin makkelijk aan te passen aan de wensen van de corporatie.

De derde achtergrondfactor, die van informatie en kennis, lijkt zeker bevattelijk te zijn voor aanpassing.

Het ontbreken van adequate informatie en de mededelingen, die de komende huurder op de hoogte moeten stellen van de inhoud en strekking van het huurcontract en de wet, is gemakkelijk op te lossen. De verhuurmedewerker van de corporatie kan in de leemte aan kennis en informatie van de aspirant huurder voorzien.

De medewerker beïnvloedt de overtuigingen van het psychologisch contract van de huurder zodanig, dat dit contract consistent is met het normatieve huurcontract. Dit vereist dat de medewerker op de hoogte is

van het psychologisch contract van de huurder en dat hij hiermee ook rekening houdt in het normatieve contract.

Adequate informatie lost ook de problemen op die de twee overige achtergrondfactoren kunnen veroorzaken. De door de cultuur gevormde overtuigingen van de huurder worden 'hervormd'. De huurder met de ervaring dat wanbetaling wordt geaccepteerd, herstelt zijn belief op basis van de verhoogde risicoperceptie, die hij door de verkregen informatie en de waarschuwingen heeft opgedaan.

De preventieve actie van de corporatie, bestaande uit communicatie, vestigt vertrouwen en een gevoel van solidariteit. De huurder en de corporatie zijn van elkaar afhankelijk en houden elkaar 'in de sociale huurovereenkomst'.

### *Waarom plegen huurders wanprestatie?*

Om deze vraag te kunnen beantwoorden moet onderscheid worden gemaakt tussen (a) een door de huurder gepercipieerde wanprestatie (de huurder pleegt bewust wanprestatie of laat – ook bewust - na om te presteren volgens de bepalingen van het contract) en gedrag van de huurder (b) dat door deze niet als wanprestatie wordt gezien.

De huurder, die de bepalingen van het normatieve huurcontract niet kent of niet onderschrijft, pleegt door het nalaten van betaling volgens de regels van het contract geen wanprestatie maar (b) laat (slechts) na om volgens deze regels te presteren. Deze huurder hanteert wellicht andere normen dan de verhuurder doet en betaalt de huur zodra hij die kan betalen. Individuele en sociale factoren bepalen hoe hij zich gedraagt, in ieder geval zolang als hem de informatie wordt onthouden, die zijn gedrag kan beïnvloeden en doen veranderen.

Individuele, sociale en zelfreferentiele factoren kunnen het bewust wanprestatie plegen van de huurder veroorzaken. De (a) huurder hanteert eigen normen en rechtvaardigt zijn gedrag, dat hij iteratief beziet als gecontroleerd gedrag. Een goede reden kan zijn, dat de verhuurder niet voldoet aan een volgens hem redelijk verzoek (tot herstel, tot vermindering van de huur).

Deze huurder handhaaft zijn (ongewenst) gedrag omdat hij hiervan de risico's onjuist inschat of helemaal niet onderkent.

Ook in deze situatie is het de verhuurder die in adequate informatie kan voorzien en hierdoor (misschien) de voortdurende wanprestatie kan stoppen.

Een interventie in de achtergrondfactoren (Fishbein & Ajzen, 2010) die leiden tot een bepaald gedrag, dat enerzijds (volgens de corporatie) ongewenst is en anderzijds (voor de huurder) grote risico's met zich brengt, houdt in, dat de corporatie de huurder informeert over de consequenties, die het aangaan van de huurovereenkomst met zich brengt.

De informatie die gegeven wordt houdt in, wat de inhoud en strekking van het huurcontract is en welke invloed hierop de bepalingen van de toepasselijke wetsartikelen heeft. De algemene informatie en de specifieke mededelingen maken de huurder duidelijk waarom hij aan een en ander dient te voldoen en welk risico hij loopt door hieraan niet te voldoen.

Repressie na wanprestatie wordt vervangen door preventie om wanprestatie te voorkomen.

Een sociale huurovereenkomst is een reciproque overeenkomst waarin alle partijen hun rechten en plichten kennen en onderschrijven. Zo een reciproque overeenkomst is een verbond waarin alleen commensurabiliteiten bestaan, zowel axiologisch als teleologisch en is hiermee een ethische overeenkomst met alleen IST en geen SOLL. Deze overeenkomst wordt weergegeven in een sociaal contract waarin gelijkwaardige partijen hun overtuigingen verwoorden.

#### **4.3 De reconstructie van de sociale huurovereenkomst**

In deze paragraaf worden de concepten overeenkomst, contract en wanprestatie opnieuw gedefinieerd en samengevoegd tot een abstract construct, dat een antwoord zal bieden – althans theoretisch – op de centrale vraag: Kan een reciproque, sociaal contract wanprestatie in de sociale huurovereenkomst voorkomen?

Om te komen tot een nieuw contract wordt eerst gezien welke verbanden er zijn tussen het normatieve, het psychologische en het impliciet contract.

#### 4.4 Belangrijke verbanden<sup>89</sup>

De corporatie heeft haar relationeel, normatief contract waarin ook de eigen overtuigingen worden verwoord; de huurder heeft zijn ongeschreven, psychologisch contract, gevormd door voor de corporatie al dan niet gekende overtuigingen; beide partijen hebben van doen met het impliciet contract; een derde (rechter, scheidsrechter of mediator) oordeelt op grond van het impliciet contract, desgevraagd over geschillen tussen partijen.

Op grond van het formele huurcontract en de wetgeving, is de huurovereenkomst á priori een drie-partijen contract. Partijen zijn verhuurder, huurder en de rechter.

De relatie tussen verhuurder en huurder wordt geregeerd door het formele huurcontract, door expliciet gedane beloften en door de wet.

Expliciet gedane beloften vestigen bij de huurder cognitieve overtuigingen en zijn voor de verhuurder verplichtingen waaraan hij moet voldoen. De huurder kan in een geschil worden geconfronteerd met een bewijsopdracht waaraan hij – door ontkenning door verhuurder – niet kan voldoen.

De rechter kan, op grond van zijn wettelijk mandaat, in een geschil tussen verhuurder en huurder een beslissing nemen of trachten partijen bij elkaar te brengen. De rechter betreft in zijn oordeel zijn eigen wijsheid, gevormd door maatschappelijke ideeën en oordelen in deze kwesties, zijn ervaringen met soortgelijke processen van andere verhuurders en huurders (jurisprudentie) en zijn ideeën en vermoedens over de contracten en contracteerwijze van deze verhuurder en dit dan weer in de context van wet en recht, van belangen en van subsidiariteit<sup>90</sup>.

Het verband tussen normatief, psychologisch en impliciet contract is belangrijk maar wordt niet als zodanig beschouwd. De corporatie vergeet als het ware het bestaan van het impliciet contract tot zich een geschil voordoet dat aan het oordeel van de rechter moet worden onderworpen. De huurder maakt geen gebruik van de tussenkomst van de rechter door aan hem de gebreken in de overeenkomst voor te leggen. Non-communicatie in het precontractuele en contractuele stadium van de

---

<sup>89</sup> Zie Bijlage 8 voor de grafische weergave.

<sup>90</sup> De rechter weegt af of de ontbinding van de huurovereenkomst met een bevolen ontruiming in de kwestie een te zwaar oordeel is en of een andere beslissing een oplossing van het geschil kan opleveren.

overeenkomst komen niet op des rechters tafel. Het gebrek aan kennis van de inhoud en strekking van het contract en de wet blijven onbekend. Het gebrek aan communicatie en consistentie in het incassoproces wordt niet voor het voetlicht gebracht. De semantische, axiologische en teleologische incommensurabiliteiten van het normatieve en het psychologische contract blijven onbelicht. Toch zijn ook dit belangrijke verbanden binnen de huurovereenkomst.

Hierna zal getracht worden om het normatieve contract te verrijken met het psychologisch en het impliciet contract.

#### **4.5 Het normatieve contract**

In de sociale huurovereenkomst stelt het normatieve huurcontract de regels en de voorwaarden waaraan de huurder moet voldoen. Hoewel dit contract vigeert in de sociale huurovereenkomst, is het geen efficiënt contract en ook geen sociaal contract. Het sociaal contract is de weergave van een reciproque overeenkomst waarin de overtuigingen van partijen de regels en voorwaarden van de overeenkomst stellen in een model van 'geven en nemen' (Ritzer, 2008), van vertrouwen en gezamenlijke doelstellingen.

Het contract in de sociale huurovereenkomst is een statische verzameling van processen (het proces van huur en verhuur), van relaties (verhuurder en huurder), van conflicten (de algemene voorwaarden maken het contract tot een sceptische methode om schade voor de corporatie te voorkomen of te beperken) en contradicties (het contract wordt aangegaan voor onbeperkte tijdsduur maar voorziet problemen die deze tijd beknotten) (McTaggart & McTaggart, 2005). De wereld echter, staat niet stil en hierbij past een dynamische kijk op de huurovereenkomst, dit wil zeggen vanuit een dialectische positie naar de mogelijkheid van reconstructie.

De voortdurende maatschappelijke ontwikkelingen maken in feite een voortdurend reconstrueren van de overeenkomst en het contract noodzakelijk. Het contract is incompleet en de corporatie heeft feitelijk behoefte aan niet-contractuele coördinatie-mechanismen, zoals haar reputatie en een sociaal netwerk, bijvoorbeeld de huurdersraad (Chaserant, 2003). De maatschappij immers, is niet van een definitieve structuur en zal dat (waarschijnlijk) ook nooit zijn. Het contract in de sociale



huurovereenkomst wordt door de corporatie jegens de huurder gebruikt als een definitie van door de corporatie gestelde normen, waaraan de huurder, ook zonder diens consent, moet voldoen. De corporatie opteert voor de positie van McDonalds (Ritzer, 2008) in een volgens haar maakbare relatie met de huurder.

In de complexe samenleving van de grote stad is dit een (onwenselijke) utopie. Een autopoiëtisch systeem als dat van de corporatie, dat aan zichzelf refererend contracteert, is uit de tijd. De maatschappij hoort uit te kunnen maken hoe een maatschappelijke instelling, die bestaat dankzij maatschappelijk kapitaal, zich in en jegens de maatschappij gedraagt. Hoe de maatschappelijke instelling zich gedraagt, wordt bepaald door het gedrag van de leden van die instelling. De medewerkers hebben wellicht, of een medewerker heeft misschien goede intenties maar hij of zij is gebonden aan de gedragscode van de instelling. Bovendien zeggen intenties niets over het feitelijke gedrag. Intenties zijn niet meer dan subjectieve waarschijnlijkheden, ze zijn inchoatief. Het gaat om handelingen, die het gedrag sturen en uitmonden in een handeling, in dit geval in de handeling die inhoudt dat de verhuurmedewerker effectief communiceert met de (aspirant-) huurder (Fishbein & Ajzen, 2010). Effectief is deze communicatie, zodra de huurder net zoveel weet van de inhoud en strekking van het huurcontract en de relevante wetgeving, als de verhuurder. Dit houdt in, dat de medewerker naast communicatie-fähig, ook weet moet hebben van de regelingen en normen, waaraan hij de huurder, als die ja zegt, gaat binden.

De communicatie van de verhuurder met de huurder moet aan een aantal criteria voldoen. Deze criteria zijn:

- De verhuurmedewerker moet op de hoogte zijn van het corporatieprobleem van wanbetaling;
- De medewerker behoort te weten dat het incassoproces geen oplossing biedt voor het probleem van wanprestatie maar slechts een eeuwigdurende herhaling van zetten, die alleen de ingeschakelde derde profijt brengen en alle andere betrokkenen schade berokkenen;
- De medewerker moet er van overtuigd zijn dat verandering van het gedrag van de huurder begint met verandering van zijn gedrag;

- De medewerker weet, dat de huurder andere ideeën en verwachtingen kan hebben bij het aangaan van de huurovereenkomst;
- De medewerker onderkent, dat de huurder zonder adequate informatie niet op de hoogte is van de inhoud en strekking van het contract en de relevante wetgeving;
- De medewerker weet dat communicatie niet alleen via papier kan plaatshebben, dat er mensen zijn die niet kunnen lezen en/of niet in staat zijn om het formele contract te begrijpen;
- De medewerker kent collega's, die met de aspirant-huurder kunnen communiceren zonder dat er semantische problemen ontstaan;
- De medewerker is zich bewust van het feit dat voor een juiste risico-perceptie, de (aspirant-) huurder op de hoogte moet worden gesteld van cruciale bedingen in het contract;
- De medewerker waardeert de credits die een huurder heeft opgebouwd;
- De medewerker realiseert zich, dat toezegging die hij aan de huurder doet, voor deze vaste afspraken zijn;
- De medewerker, ten slotte, realiseert zich, dat de corporatie afhankelijk is van de huurders en dat dit omgekeerd ook zo is.

De criteria geven aan, aan welke regels het normatieve contract moet voldoen om een sociaal contract te zijn. Alleen met dit contract wordt het probleem van wanbetaling en wat hieruit voortkomt niet opgelost. Het psychologisch contract maakt deel uit van het normatieve contract.

#### **4.6 Het psychologisch contract**

Ook in het psychologisch contract speelt de communicatie een cruciale rol. Het psychologisch contract van de corporatie vindt een eigen plaats in het normatieve contract, dat van de huurder is en blijft onbekend. Het bestaat uit individuele overtuigingen en dit geeft al aan dat dit contract gemakkelijk door de corporatie wordt geschonden.

Het psychologisch contract van de huurder is incommensurabel met het normatieve contract van de verhuurder, ook als dit door de huurder op schrift wordt gesteld en wordt ondertekend en hierdoor schijnbaar een gezamenlijk contract wordt. Zonder acceptatie door de verhuurder en

erkenning als deel uitmakend van de overeenkomst, maakt het geen deel uit van de overeenkomst.

Het psychologisch contract is geen beloften-contract (Rousseau, 1995). Het is 'geheim' en stelt daarom geen garanties en maakt niet duidelijk wat de bedoelingen voor de toekomst van de huurder zijn. Hierdoor is het gelijkwaardig aan een contract waarin door een partij *idle promises* (Rousseau, 1995) worden gedaan. De andere partij heeft er niets aan. Het psychologisch contract scheidt hiermee geen verplichtingen, die toch het basiselement zijn in een contract.

De vraag is, of een psychologisch contract recht van bestaan heeft in een overeenkomst.

De vraag moet bevestigend worden beantwoord, als er een goede reden is voor het uit overtuigen vormen van zo een contract. De overtuigingen moeten cognitief zijn, er moet een degelijke, legale en relevante reden zijn voor het bestaan van de overtuigingen.

Toezeggingen van de verhuurmedewerker vestigen een dergelijke belief.

De mededeling, dat voor nu genoeg moet worden genomen met drie kamers maar dat binnen een jaar het gezin kan verhuizen naar een vijfkamer woning, vestigt een cognitieve belief. Dit geeft onmiddellijk aan dat de medewerker en voorzichtig moet zijn met zijn mededelingen én zeker moet weten zijn beloften te kunnen nakomen.

Bij voorkeur wordt een dergelijke belofte, ter ondersteuning van de belief van de huurder, op schrift gesteld.

Van de andere kant, dient ook de huurder zijn overtuigingen bekend te maken aan de verhuurmedewerker. Hierbij gaat het om overtuigingen die niet zijn gevestigd door mededelingen van de medewerker maar die te maken hebben met, bijvoorbeeld, de cultuur van de huurder.

De huurder, die gewoontegetrouw meent een huis in (gedeelde) eigendom te verkrijgen, moet deze idee zeker aan de medewerker van de corporatie bekend maken.

Zodra de medewerker en de huurder hun overtuigingen delen, worden deze een cognitief deel van de huurovereenkomst (want irreële overtuigingen worden geëlimineerd). Als beide partijen dit delen doen in

het kader van effectieve communicatie over het normatieve contract, worden het normatief en de psychologische contracten een eenheid.

#### **4.7 Het impliciet contract**

Het derde-partij contract is van groot belang voor de corporatie en voor de huurder. Beide partijen krijgen hiermee te maken als zich een geschil voordoet.

Het inroepen van de bemoeienis van een derde brengt risico's met zich voor zowel de verhuurder als de huurder. De uitspraak van de derde kan de verhuurder onwelgevallig zijn omdat de derde een andere axiologische en/of teleologische uitleg geeft aan de huurovereenkomst. De huurder kan door herhaalde wanprestatie zijn woonhuis verliezen.

Het impliciet contract stelt eisen aan de risico-perceptie van partijen maar doet dit alleen dan, als er een conflict is. Kunnen partijen conflicten voorkomen, is er geen causaal conflict.

Het impliciet of derden-contract verdient de opname in de communicatie, die plaatsheeft in het precontractuele stadium van de huurovereenkomst. De synthese van normatief, psychologisch en impliciet contract geeft vorm aan het sociaal contract in de sociale huurovereenkomst.

#### **4.8 Gedrag**

Wanprestatie is gedrag en wordt gestuurd door handelingen, die niet per se fysiek hoeven te zijn. Waargenomen normen, zoals de uitspraak van de rechter omtrent het niet op de eerste dag van de maand kunnen betalen, triggeren intenties, die kunnen leiden tot een bepaald gedrag. Voor het zover is, kan een risico-perceptie leiden tot een ander gedrag dan de bedoeling was. Ook de contextuele situatie kan aanleiding geven tot het veranderen van het voorgenomen gedrag en hetzelfde geldt voor behoeften, die iemand zich realiseert te hebben.

Gedrag is nauwelijks of helemaal niet te sturen. Besluiten die uitmonden in een bepaald gedrag, gewenst of ongewenst, worden hap-snap genomen. Een poging tot interventie moet worden ondernomen aan het begin van de cyclus die uiteindelijk leidt tot een gedrag. Het grafische conceptuele model biedt hier handvatten.

De cyclus begint met informatie en kennis. Zijn die niet voldoende aanwezig, dan is de kans groot dat het uiteindelijke gedrag niet zal zijn zoals dit behoort (objectief gezien in verband met de risico's) te zijn. Opleiding en sociale context zijn samen met cultuur het begin van een cyclus die in onze ogen verkeerd (nu, voor de huurovereenkomst) kan resulteren in wanprestatie.

Beïnvloeding van buiten af levert wel of niet verkeerde ideeën en meningen op. Beïnvloeding van binnen uit (bijvoorbeeld door het incassoproces) doet dit mogelijk ook.

Cycli, die verkeerd beginnen volgen de wet van Murphy. Het valt aan te bevelen om bijtijds, dat wil zeggen vooraf, in te grijpen. Communicatie houdt deze wet buiten de overeenkomst.

#### **4.9 Een model voor een efficiënt, sociaal contract**

Elk contract is ontstaan uit een precontractuele situatie. In deze situatie is er tussen partijen sprake van een schaakspel, waarin degene die de eerste zet doet, nog niet weet of de ander ook een zet zal doen. Dit illustreert de vrijheid en gelijkheid van partijen, die jegens elkaar nog geen beloften hebben gedaan en daarom ook geen reciproque verplichtingen hebben. In deze situatie hangt veel af van het vertrouwen dat partijen al dan niet in elkaar hebben. De partij, die wel de eerste zet wil doen maar desondanks toch al een door ervaringen gevestigd wantrouwen heeft jegens elke potentiële partij die op zijn pad zal komen, moet hiervoor uitkomen. Dit kan, vanzelfsprekend, invloed hebben op de tekenbereidheid van de andere partij. Naast de enkele mededeling dat voorzieningen worden getroffen, die schending of breuk in het contract willen afraden, wordt immers ook medegedeeld wat de kosten hiervan zullen zijn voor de tweede partij. Het vooruitzicht van dit kostenaspect kan ontmoedigend werken. De partij, die geen schending of breuk van het contract in de zin heeft, zal dit wantrouwen, mits verklaard, begrijpen en zal daarom niet afzien van het aangaan van de overeenkomst. Anderen, die wel kwaad in de zin hebben, nemen de kosten van breuk of schending voor lief maar weten in ieder geval waaraan ze toe zijn.

Naast de verklaring van het in het contract op te nemen en uit te drukken wantrouwen, dient te worden uitgelegd, wat de consequenties zijn van

eventueel van toepassing zijnde wettelijke regels. In een contract, waarin een van de partijen of beide partijen worden beschermd of geattaqueerd door de wet, moet dit feit voor beide partijen volkomen duidelijk zijn. Asymmetrische kennis van normen en regels kweekt een incompleet contract. De gevolgen hiervan worden duidelijk als zich een geschil voordoet of als een partij nakoming van de overeenkomst vordert.

Een **eerste belangrijke eigenschap** van een contract is, dat de overeengekomen prestaties *afdwingbaar* zijn.

De partijen die er van overtuigd zijn dat dit zo is, zullen geneigd zijn om de overeenkomst na te komen. Partijen die in elkaar vertrouwen hebben, komen in beginsel de overeenkomst ook na.

Vertrouwen komt voort uit informatie en kennis en uit het krijgen van vertrouwen. De algemene voorwaarden van het contract in de sociale huurovereenkomst wekken niet de indruk dat de corporatie de aspirant-huurder vertrouwt. *De corporatie zal dit blijk van wantrouwen moeten verklaren.*

De **tweede belangrijke eigenschap** van een contract is *wederzijds vertrouwen*.

Een contract, dat normen oplegt aan de andere partij, moet, om geldig te kunnen zijn, het consent hebben van de andere partij. Normen zijn geldig voor de een maar niet voor de ander. De cultuur van een aspirant-huurder is context voor de normen die hij erkent.

De **derde belangrijke eigenschap** van een contract is, dat *de regels van het contract en van de wettelijke bepalingen die er op van toepassing zijn, in evenwicht is met de opvattingen hieromtrent van de aspirant-huurder.*

Deze heeft eigen overtuigingen, die zijn psychologisch contract vormgeven. Tussen de 'overtuigingen' van het normatieve huurcontract en die van de huurder dient afstemming plaats te vinden. De **vierde belangrijke eigenschap** van een contract is, dat hetgeen in de overeenkomst wordt geboden en gevraagd met elkaar in evenwicht is. *De kosten/baten analyse moet fifty/fifty zijn.* Het huis, dat aan de aspirant-huurder wordt aangeboden moet voldoen aan diens overtuigingen en de prijs die ervoor moet worden betaald moet redelijk zijn en worden bevonden.

De **vijfde belangrijke eigenschap** van een contract is, dat het *toekomstbestendig* is. Dit speelt in de huurovereenkomst die, gemiddeld, tien jaar duurt een grote rol.

Zoals elk contract is het huurcontract niet volledig. Voorzorgen worden daarom genomen om het contract indien nodig aan te kunnen vullen of te verbeteren. Voor een grote corporatie is het ondoenlijk om hierover met elke individuele huurder te onderhandelen. Een huurdersraad met werkelijke zeggenschap en invloed heeft dan de voorkeur voor het vertegenwoordigen van de huurders.

Het imago van de corporatie is belangrijk voor de acceptatie van én de huurdersraad én de aanpassingen van het contract.

#### **4.10 De ethiek van het model**

De corporatie kan kiezen voor een andere benadering van de huurder. Voor het sluiten van de huurovereenkomst wordt de aspirant huurder klip en klaar op de hoogte gesteld van de verplichtingen die hij of zij door het ondertekenen van het contract aangaat. Hem of haar wordt duidelijk gemaakt wat de risico's zijn van niet voldoen aan die verplichtingen. Komt het toch tot een incassoprocedure, dan wordt hiervan gebruik gemaakt om een gebrek aan vroegere communicatie te herstellen en wordt de huurder indringend medegedeeld wat de risico's zijn van de incassoprocedure en van meerdere opvolgende incassoprocedures.

Hoe klein ook misschien de kans of hoe risicovol het veranderen van de routine door middel van een interventie (bij de corporatie: interventie in het proces van verhuren, met name in de communicatie rond het contracteren), dat door het sterk verbeteren van de communicatie, wanbetaling wordt voorkomen, moet dit toch gebeuren. Als de corporatie het niet probeert is dit onethisch. Nalaten is onethisch. Proberen moet. Zaken op zijn beloop laten is onethisch vanwege de kosten die incasso (eventueel een procedure tot ontbinding van de huurovereenkomst met de eis tot ontruiming) met zich brengt voor de huurder en voor de corporatie (hiermee ook voor de andere huurders).

Partijen zijn gelijkwaardig in een overeenkomst als beide symmetrisch en commensurabel zijn geïnformeerd, als de belangen, behoeften en

verwachtingen van beide partijen in een contract worden gewaarborgd. Een dergelijke overeenkomst is een reciproque overeenkomst. Deze ontstaat door communicatie.

Gecommuniceerd wordt over de normen en waarden van partijen en gezamenlijk wordt een contract opgesteld. In dit contract worden de doelstellingen en beoogde resultaten van beide partijen opgenomen. Dit impliceert dat van beide partijen de psychologische contracten (hun overtuigingen) in de overeenkomst door de andere partij worden erkend. Partijen in de reciproque overeenkomst houden rekening met het impliciet contract. Dit wil zeggen, dat zij in een voorkomend geschil, de derde informeren over het tot stand komen van het reciproque contract. De derde oordeelt vervolgens alleen op de kenbare feiten die partijen aandragen.

Zoals reeds in de introductie betoogd, is (o.i.) de zienswijze van onder anderen Brealey en Myers (2001) dat incasso deel is van *credit management*, onjuist. *Credit management* is een systeem, dat incasso, als repressie na wanprestatie, wil voorkomen. *Credit management* is (als functie van *corporate finance*) gericht op het van voldoende geldmiddelen voorzien van de onderneming en daarom op het maken van winst. Incasso is op zijn best te zien als een middel, dat kan worden ingezet om verliezen te beperken.

Het incassoproces kan met zijn repressieve karakter en de onzekerheid ten aanzien van het al dan niet slagen, geen deel uitmaken van een preventief systeem, dat zekerheid dient te brengen bij het financieren van de onderneming.

*Credit management* is, naast een financieel instrument, een kwaliteitsinstrument, dat door alle geledingen van de onderneming moet worden toegepast. Het financieren van de organisatie en het maken van winst, houdt meer in, dan uitsluitend voorzien in de eigen financiële behoeften.

*Credit management* is een dialectisch systeem, dat zich buiten de grenzen van de onderneming bezighoudt met de klant, de leverancier, de wetgeving, met politiek en economie, met branche- en consumentenorganisaties, met culturen, demografische feiten en met het



technisch kunnen van de eigen organisatie en de stand van de techniek in het algemeen (Leplaa, 2008, p. 14).

*Credit management* is gericht op het behoud van de klant, ook van de klant die tijdelijk financiële problemen heeft. Teleologisch staat continuïteit van de organisatie met alle belanghebbenden voorop. Het doel is niet het uitschakelen van de concurrentie maar het voortdurend verbeteren van de eigen organisatie, de klantvriendelijkheid en hiermee de klanttevredenheid.

Alles wat in de onderneming wordt gedaan, is voor dat moment van de hoogste kwaliteit. Klanten en toeleveranciers worden hierin meegenomen. Onverwachte kwaliteit wordt 'normaal'.

*Credit management* (zonder incasso) is een preventief werkend systeem. Hiermee wordt tevens gesteld, dat *credit management* geen interveniërend systeem of proces is.

#### **4.11 *Credit management* voor de corporatie**

Elke maatschappelijke instelling, elke zorgverzekeraar, elke woningcorporatie heeft te maken met wanbetaling. De gevolgen hiervan worden afgewenteld op de andere huurders of op de andere verzekerden en op de maatschappij als geheel.

Een koekjesfabriek calculeert ook slechte debiteuren in en wentelt deze verliezen af op de andere klanten. Maar een koekjesfabriek ontbeert de machtsmiddelen die corporaties en andere maatschappelijke instellingen hebben.

De corporatie heeft deze middelen al in het proces van *credit management* en heeft ze ook in het incassoproces. Bij herhaalde wanprestatie van de huurder, kan de corporatie op basis hiervan tegen de huurder procederen. Herhaalde wanprestatie weegt in de gerechtelijke procedure zwaarder dan een eenmalige wanprestatie.

Dit houdt tevens in, dat de huurder die regelmatig nalaat de huur op tijd te voldoen, een groter risico loopt om zijn woning te verliezen.

Communicatie van de zijde van de corporatie moet bij de huurders leiden tot het begrijpen van, enerzijds, de positie en noden van de corporatie en,

anderzijds, van de redelijkheid van zijn verplichtingen jegens de corporatie en van het risico dat hij neemt door hieraan niet te voldoen. De huurder wordt dan gehouden aan nakoming van zijn verplichtingen en vanzelfsprekend doet de corporatie dit ook. Aanmaningen en rechtszaken worden zoveel mogelijk voorkomen.

Voor de maatschappelijke instelling is de teleologische doelstelling bij de uitvoering van het *credit management*, het in stand houden van de eigen organisatie en van de huurcontracten met de zittende huurders, die immers deel uitmaken van het systeem corporatie.

In de strategie van de corporatie behoort het waarderen van *credits* hoog in het vaandel te staan. De klant die jarenlang correct aan zijn verplichtingen voldoet verzamelt *credits*. Hij wordt coulant behandeld als er eens iets mis gaat met een betaling. Uitstel van betaling, een betalingsregeling en zelfs wel eens afstel van betaling, als dit de oplossing van een tijdelijk financieel probleem inhoudt, kan redelijk zijn en profijtelijk voor beide partijen.

Credits worden niet gewaardeerd in een incassoproces maar in *credit management*. Dit is een reden te meer om *credit management* en incasso als afzonderlijke processen te behandelen.

Het grondprobleem is te vinden in de perceptie van betrokkenen (vooral van onderzoeker). Deze was te eenzijdig, namelijk gericht op de idee, dat (alleen) de huurder degene was die wanprestatie pleegde en dat hij, de huurder, de enige verantwoordelijke hiervoor was. Niet onderkend werd in deze perceptie, dat de huurder een eigen beeld heeft van de overeenkomst en dat die niet hoeft te stroken met het beeld dat verhuurder hiervan heeft.

Nu wordt (door onderzoeker) onderkend dat beide percepties met elkaar incommensurabel zijn. De inhoud van de overeenkomst is voor de huurder een andere dan voor de verhuurder. Teleologisch zijn ze niet met elkaar te rijmen. Axiologisch, moreel en normatief zijn ze incommensurabel (hierover later meer).

De huurovereenkomst en de huurders laten zich niet McDonaldiseren (Ritzer, 2008). Waar de corporatie in haar formele, normatieve huurcontract streeft naar efficiëntie, calculeerbaarheid, voorspelbaarheid en controle, maakt zij dit zelf in de omgang met haar omgeving en belanghebbenden, met name de huurders<sup>91</sup>, onmogelijk.

Het standaard systeem van *credit management* begint met de beoordeling van een potentiële zakenpartner (Brealey & Myers, 2001). Het BBSH staat woningcorporaties niet toe om aspirant huurders te weigeren wegens vermeende onbetrouwbaarheid. Alleen in uitzonderlijke gevallen, dit wil zeggen, wanneer duidelijk is, dat de corporatie door huisvesting van een huurder extreme risico's van wanprestatie loopt, kan een huurder worden geweigerd. Zelfs in dit geval moet nog worden bezien of er maatregelen getroffen kunnen worden om wanprestatie te voorkomen (Debets & Diele, 1997). Dit is bij elke corporatie goed mogelijk.

De corporatie wordt aldus gedwongen om gesloten huurcontracten te bewaken. Dit is geen probleem, omdat het beheersysteem zo is ingericht dat bewaking van de contracten automatisch plaatsheeft.

*Credit management* voor commerciële organisaties heeft niet dezelfde functies als *credit management* voor maatschappelijke organisaties. Om duidelijk te maken waaraan *credit management* voor de tweede groep van instituties moet voldoen, wordt hierna op basis van kwantitatieve en kwalitatieve data een *needs assessment* (Bartholomew, 2001) ontwikkeld.

*Credit management* wil conflicten in een overeenkomst voorkomen en dat wil de corporatie nu ook. Na het voorkomen van wanprestatie is *credit management* er ook op ingericht om de relatie in stand te houden: het managen van *credits* is een belangrijk aspect.

Het managen van *credits* in de reciproque overeenkomst is in hoofdzaak een kwestie van communiceren. Communiceren vóór een contract wordt

---

<sup>91</sup> Het incassoproces, met name de aanmaningen, ondergraven het huurcontract omdat ze de huurder de gelegenheid geven om af te wijken van de betaalverplichting.

aangegaan betekent dat partijen aan elkaar duidelijk maken wat zij van de overeenkomst verwachten. Beider ideeën, beider overtuigingen vormen de basis van de overeenkomst. Als partijen zo ver zijn, hebben zij vertrouwen in elkaar. Dit vertrouwen, het krediet, moet worden onderhouden.

Het strategisch beleid van de corporatie kan gericht worden op:

- a. Het zoveel mogelijk voorkomen van wanprestatie, en
- b. Het aanpakken van wanprestatie binnen het systeem van *credit management*. Repressieve incassoacties worden dan (nog) niet ondernomen.

Een actie om wanbetaling op te lossen werd al eerder besproken: de betalingsregeling. Hiervoor werd deze regeling voorafgegaan door (een deel van) het incassoproces. In de nieuwe constellatie is dit niet meer zo. De huurder met een achterstand wordt hier op gewezen in een persoonlijke brief en hem wordt uitgelegd dat het treffen van een betalingsregeling mogelijk is. Hierbij wordt ook duidelijk gemaakt, dat de corporatie een betalingsregeling in beginsel slechts eenmaal binnen een bepaald tijdsbestek treft.

De huurder wordt in de brief uitgenodigd om ten kantore van de corporatie te verschijnen en daar de regeling op een voor hem financieel mogelijke wijze aan te gaan.

De aandacht wordt gevestigd op de idee achter het huurcontract, waarin verhuurder en huurder voor elkaar verantwoordelijk zijn, dat conflicten voorkomen of opgelost moeten worden.

Het voorgaande mag een utopie lijken, een idealistisch idee, maar dit is niet zo. Uitgegaan wordt bij dit alles van de noodzaak van een interventie bij de corporatie.

#### **4.12 Interventie**

Willke (2005) onderscheidt drie vormen van systeeminterventie:

1. Therapeutische interventie (systeemtherapie)
2. Organisatie-ontwikkeling (raadgevend en management interventie)
3. Maatschappelijke ontwikkeling (politieke interventie)

Enkele voorbeelden van interventies zijn:

De behandeling door een arts bij ziekte.

Een schoolopleiding, het vergroten van kennis.

De integratie van immigranten.

Het beheersen van risico's.

In het kader van dit proefschrift is het niet mogelijk om een kant-en-klaar plan voor een interventie bij een corporatie op te stellen. Een dergelijk project vereist een aantal op maat gesneden programma's.

De inhoud van de programma's is afhankelijk van de kennisbehoefte bij de corporatie, van de medewerking van het management, van het al dan niet noodzakelijk zijn van het vergroten van de kennis en de kunde van de medewerkers. Onderzocht dient te worden waarom de huurders, ook streekgebonden, een bepaald gedrag vertonen.

Het is noodzakelijk om ideeën over de voorwaarden, mogelijkheden en de gevolgen van de interventie in het complexe systeem van de corporatie (medewerkers plus huurders) te onderkennen.

Een interventie in dit complexe systeem is niet triviaal, dit wil zeggen het is geen kwestie van een knop indrukken om het gewenste effect te behalen.

De interventie moet ingrijpen op problemen zoals een onbalans in de kennis van de verhuurder en die van de huurder. De mate waarin deze kennis asymmetrisch is en wellicht ook incommensurabel, dient te worden onderzocht.

De informatie van de verhuurder berust op de van toepassing zijnde wetsartikelen en op het normatieve contract. De normen, opgenomen in dit contract berusten op de cultuur gerelateerde, gepercipieerde empirie. De verhuurder heeft in de loop der jaren zo veel mogelijk negatieve ervaringen met huurders te boek gesteld en in het huurcontract beschreven.

De huurder kent noch de inhoud van het contract, noch de wet én is er niet op uit om de huurovereenkomst van zijn meest negatieve kant te bezien. Van de verhuurder krijgt hij nauwelijks of geen informatie. Wel neemt de huurder informatie op die hem vanuit zijn context bereikt. Ook verwachtingen, die de medewerker van de verhuurder bewust of onbewust wekt, hebben invloed op zijn overtuigingen en – uiteindelijk – op zijn gedrag.

De verhuurder, dit wil zeggen de medewerker die in het verhuurproces als verhuurder acteert, kan de huurder voorzien van informatie door kennisoverdracht. Deze medewerker op zijn beurt, realiseert zich dat semantische verschillen over concepten aanwezig zijn door cultuurverschillen, door een verschil in opleiding, afkomst, ras, ervaring en kennis en nivelleert deze verschillen door het kennismaken van onder andere de overtuigingen van de aanstaande huurder. De communicatie brengt risico's mee voor de corporatie.

De grote corporaties hebben wel medewerkers in dienst die afkomstig zijn uit China, uit landen waar de Arabische taal wordt gebedigd en uit andere taalgebieden.

Veel 'gastarbeiders' spreken en begrijpen Duits of Frans. Meestal is een oplossing voorhanden om duidelijk te maken wat het aangaan van de huurovereenkomst inhoudt.

Gezien de huidige gang van zaken bij de woningcorporaties zal het noodzakelijk zijn om de starheid van het verhuursysteem om te buigen tot een flexibel systeem, dat niet uitgaat van de corporatie maar van de huurder en diens overtuigingen.

#### **4.13 Conclusie**

De nadelen van het huidige contracteren zijn evident; ze zijn aangetoond door het empirisch onderzoek en ook de huidige praktijk bij de woningcorporaties wijst op dezelfde nadelen.

Wat de nadelen zijn van het theoretische reciproque contract laat zich raden. Omdat er in deze overeenkomst gecommuniceerd moet worden is de inzet van deskundigen noodzakelijk. Binnen de corporatie zal wellicht een verschuiving van functies plaatshebben. Een interventie in de dagelijkse praktijk kan noodzakelijk zijn en stelt dan eisen aan management en medewerkers.

De medewerkers moeten het IT-systeem beter gebruiken, dit wil zeggen beter vullen, geen ongerechtigheden in het systeem brengen die de output vervuilen en de functies van het systeem ten volle benutten. Aanvullende opleiding is noodzakelijk.

Het incassoproces moet opnieuw worden ingericht. De aanmaningen worden van een nieuwe tekst voorzien. De controle op de juistheid van de mededeling wordt verscherpt. Het omgaan met huurachterstanden gaat volgens de lijnen van het specifieke *credit management*. Huurders hebben hun *credits* waarmee rekening wordt gehouden. De corporatie heeft hiervoor een deskundig credit manager nodig, die tot taak heeft het managen van *credits*.





## *Hoofdstuk 5 Verantwoording en conclusies*

---

### **5.1 Inleiding**

De probleemstelling en de centrale vraag komen voort uit een empirisch onderzoek bij een Rotterdamse corporatie. De uitkomsten hiervan, de analyse van een aantal waarnemingen (een pars pro toto van duizenden waarnemingen) niet alleen gedaan bij de corporatie maar ook tijdens het gedurende 25 jaar uitoefenen van het ambt van gerechtsdeurwaarder, stuurden dit onderzoek.

Het onderzoek beperkt zich tot de Rotterdamse corporatie en haar huurders maar de deconstructie van de huurovereenkomst kan als model dienen voor elke deconstructie van elke overeenkomst.

Genoemd wordt de zorgverzekeringsovereenkomst, waarin qua aantallen dezelfde problemen spelen als bij de corporaties.

Ook in deze verzekeringsovereenkomst is sprake van het bedrijfsmodel dat voor de corporatie werd getekend: de organisatie van de verzekeraar levert geen output naar degenen die haar financieel in bedrijf houden. Beide partijen zijn een collectief, voor elkaar verantwoordelijk en – als het goed is – solidair.

Ook de zorgverzekeraar is een autopoiëtische instelling. Als een zorgverzekeraar dan spreekt over reusachtige winsten die werden behaald, dan is het tijd voor enige introspectie.

De sociale huurovereenkomst wordt gekwalificeerd als een relationele overeenkomst. Voor een goede relatie is het hierbij voorwaarde, dat de overeenkomst daadwerkelijk de noodzakelijke kwaliteiten van de complete (ideale) overeenkomst heeft. Dit wil zeggen dat het contract in al zijn aspecten tussen partijen werd gecommuniceerd. Voor alle deelnemers moet de taal van het contract linguïstisch, semantisch en teleologisch volkomen duidelijk zijn. Partijen erkennen elkaars normen en begrijpen welke kaders de overeenkomst beperken. De reciproque rechten en verplichtingen zijn ingesloten in de beloften die partijen elkaar doen. Conflicten in deze overeenkomst geven blijk van de stabiliteit hiervan. Een relatie zonder conflicten is niet per se sterk en stabiel (Coser, 1956).

Het contract in de sociale huurovereenkomst is secundair (Coser, 1956) als niet aan de voornoemde voorwaarden wordt voldaan. Conflicten zijn de oorzaak van het bestaan van een mechanisme dat gelijkheid en balans in de overeenkomst wenst te brengen (Coser, 1956; Festinger, 1985; Rokeach, 1979).

Contracten zijn imperfect, stelt Rousseau (1995). De communicatie laat te wensen over en contracten verouderen door de tijd.

Incommensurabiliteiten tussen het formele en het overtuigingen-contract (psychologisch contract), tussen psychologische contracten van partijen, of door onbekendheid met de inhoud en strekking van formele contracten, zijn niet als *ding an sich* waarneembaar. Zij geven blijk van hun bestaan door het handelen van partijen die jegens elkaar beloften hebben gedaan maar deze wel of niet als verplichtingen nakomen.

Contracten, die volgens de letter werden nagekomen bleven buiten het onderzoek dat heeft geduurd van 2000 tot en met 2008. Het object van onderzoek zijn contracten in de sociale huurovereenkomst, die niet of niet altijd werden nagekomen. De reden voor het onderzoek van die contracten was deze:

De onderzoeker was belast met het voorkomen dan wel opheffen van de (door de corporatie en de onderzoeker gepercipieerde) wanprestatie door huurders. Specifiek ging het hierbij om het terugdringen van de betalingsachterstanden in deze contracten. De acties hadden duidelijk financieel succes. Dit succes weerhield betrokkenen om de oorzaken voor de wanprestatie te achterhalen. Zo bleef buiten beeld, dat de corporatie wanprestatie pleegde door het niet of onvoldoende informeren van de (aspirant) huurder. Het gevolg hiervan leidt tot het probleem van het imperfecte contract (Rousseau, 1995; Trebilcock, 1997). Volgens Rousseau en Trebilcock is een contract imperfect omdat de partijen niet gelijkwaardig zijn en omdat een contract veroudert, dit wil zeggen niet meegaat met maatschappelijke ontwikkelingen. Ook is het imperfect omdat het hoofdzakelijk berust op de overtuigingen van één partij en omdat partijen asymmetrisch zijn geïnformeerd.

De deconstructie van de sociale huurovereenkomst mondt uit in de constructie van een model voor een efficiënt, sociaal contract in deze sector. De bruikbaarheid van dit model zal onderwerp moeten zijn van nader onderzoek.

## **5.2 Ethische reflectie**

In dit proefschrift wordt soms<sup>92</sup> gewezen op ethische aspecten van een bepaald handelen. Hiermee wil niet expliciet gezegd zijn, dat een IST-situatie per se dient te worden veranderd in een SOLL-situatie. Een ethisch aspect wordt uitsluitend aan een concept of actie verbonden om te melden dat het goed is om eens over het concept of de actie na te denken. Het is goed om eens op een andere manier te kijken naar iets dat al lang zo schijnt te zijn als het is.

Met Caputo (1993) ben ik graag eens dat erg voorzichtig dient te worden omgegaan met meningen over wel of niet ethisch handelen. Het IST- moet SOLL- worden; het vingertje wordt al te vaak naar de hemel verheven. In dit proefschrift wordt daarom niet gepretendeerd dat hier perfecte oplossingen worden geboden voor een gesteld en omschreven probleem. Afgezien van het feit, dat er nog een experiment of zelfs meerdere experimenten noodzakelijk zijn met de reconstructie van een of de overeenkomst, kan evenzeer blijken dat een falsificatie van de concepten en theorieën die worden voorgesteld leidt tot Popper (1998): een verwerping van het geheel of een deel van dit proefschrift. Wat de uitkomst wordt zal nog blijken.

## **5.3 Retroperspectief**

In het kader van het voorgaande kan slechts worden gesteld dat in dit proefschrift voor het moment de centrale vraag een theoretisch antwoord heeft gevonden.

Een reciproque contract, waarin de compatibele overtuigingen van partijen een plaats vinden, waarin de kennis van de inhoud en de strekking van hetgeen is opgeschreven en van de hierop van toepassing zijnde wetsartikelen symmetrisch is, kan bijdragen aan het veranderen van het

---

<sup>92</sup> Zie par. 2.5.1, 3.2.1, 3.5, 3.7 en 3.12 van dit proefschrift.

gedrag van één of meer partijen en hiermee aan het voorkomen van wanprestatie.

Verder onderzoek naar de mogelijkheden om een 'nieuw, echt reciproque contract' te creëren en vervolgens de resultaten hiervan, kan de theoretische uitkomsten bevestigen of verwerpen of aanvullen.

#### **5.4 Het empirisch fundament**

In Hoofdstuk 1 wordt een empirisch onderzoek - en de uitkomsten hiervan - bij een Rotterdamse woningcorporatie beschreven. De helft van de huurders van deze corporatie pleegt eens of (veel) vaker wanprestatie in de vorm van wanbetaling.

Andere vormen van wanprestatie (illegale onderverhuur, het onbewoonbaar achterlaten van de woning, enz.) komen eveneens voor maar zijn in aantal veel kleiner dan wanbetaling. Daarom wordt alleen deze vorm van wanprestatie onderzocht.

Het empirisch onderzoek betreft een groot aantal huurcontracten en huurders, namelijk plusminus 25.000. Elke huurder heeft, zo lijkt het te zijn, een eigen reden om niet of te laat de huur te betalen. Om de uitkomsten van het onderzoek te beperken wordt in dit hoofdstuk gefocuseerd op een klein aantal casussen, die alle redenen en oorzaken voor de wanbetaling representeren.

#### **5.5 Het fundament van de relevante literatuur**

De tekst geeft weer welke literatuur werd geraadpleegd en welke conclusies hieruit zijn getrokken.

Naast een onderzoek in de relevant geachte literatuur wordt op basis van eigen kennis inzicht gegeven in het incassoproces en in het systeem van *credit management*.

Aandacht wordt besteed aan de verschillende contractvormen die in de huurovereenkomst van toepassing zijn en aan ethische aspecten.

Hoofdstuk 3, de deconstructie van de huurovereenkomst, leidt, kort gezegd, tot de vorming van een nieuwe theorie, waarin een model voor een reciproque, sociale huurovereenkomst wordt geschetst.

## 5.6 Conclusie

Het huidige huurcontract laat de overtuigingen van de huurder buiten beschouwing. Of die overtuigingen uitdrukkelijk en in het formele of naast het formele huurcontract, op schrift moeten worden gesteld is nog de vraag. Wel dienen ze aan de orde te komen in het communicatieproces dat zich rond het aangaan van de overeenkomst dient af te spelen. Aangezien in dit proces de verhuurder leidend moet zijn, zal daar geïntervenieerd moeten worden.

Aan de communicatievaardigheden van de medewerkers van verhuurder worden hoge eisen gesteld. Hun inlevingsvermogen in de ander, de huurder, moet zeer ontwikkeld zijn. Het begrip van semantische verschillen in de door verhuurder en huurder gebezigde taal, die niet per se dezelfde is, moet worden (door-) ontwikkeld. In het algemeen mag verwacht worden dat een grondige kennis van de cultuur van de huurder een pre is in deze communicatie.



## *Samenvatting*

---

'De Rotterdamse Woningcorporatie'<sup>93</sup> en Wanbetaling' zijn onlosmakelijk aan elkaar verbonden. Nergens, zo lijkt het als je naar deze corporatie kijkt, wordt zoveel wanprestatie gepleegd als hier. De helft van het aantal huurders van 50.000 (van de Rotterdamse corporatie waarbij het empirisch onderzoek plaats had) pleegt meer of minder regelmatig wanprestatie door de huur niet of niet op tijd te betalen. De corporatie lijdt vanzelfsprekend financiële schade. De huurder, die slecht of niet betaalt, lijdt naast de financiële schade van een gerechtelijke procedure en een eventuele ontruiming, ook emotionele en sociale schade.

De maatschappij lijdt schade omdat sociale diensten en andere voorzieningen voortdurend worden aangesproken door beide partijen in de huurovereenkomst.

Hoewel beide partijen schade lijden, is er niemand die probeert dit te voorkomen. Op de wanprestatie van de huurder volgt repressie in de vorm van het incassoproces. Schijnbaar heeft dit proces – in de meeste gevallen – een goed resultaat: de huurder betaalt wat hij nog schuldig is. De wanprestatie echter, wordt hiermee niet goedge maakt. Wanprestatie in de huurovereenkomst cumuleert daarom tot herhaalde wanprestatie. Elk nalaten om op tijd te betalen, is een cumulerende wanprestatie die de rechter wellicht meer redenen geeft om de eis van de verhuurder tot betalen van de achterstand en de ontruiming van de woning te honoreren. De verhuurder is de enige partij die zich dit realiseert maar die ook verzuimt om de huurder hiervan op de hoogte te stellen. De huurder mist daarom zijn risicoperceptie, die hem moet waarschuwen voor dit onheil.

In het precontractuele en in het contractuele stadium is de **communicatie** tussen partijen zeer beperkt. De **verhuurder communiceert niet met de huurder** over de gevolgen van het aangaan van een huurcontract en de hierop van toepassing zijnde wettelijke regels.

---

<sup>93</sup> Geanonimiseerd in dit proefschrift.

Enkele regels zijn cruciaal voor het voortbestaan van de overeenkomst:

- De huurder moet voor of uiterlijk op de eerste dag van de maand, bij vooruitbetaling, de gehele huur voldoen. Dit houdt in, dat de ontvanger, i.c. de verhuurder, over dit bedrag op de eerste dag van de maand moet kunnen beschikken.
- De huur is een brengschuld.
- De huurder moet zelf in het gehuurde wonen en mag dit noch geheel, noch gedeeltelijk onderverhuren.
- De huurder moet als een goed huisvader voor het gehuurde zorgen.

De **huurder laat na om met de verhuurder te communiceren** over de overtuigingen, die zijn psychologisch contract vorm geven. Deze overtuigingen houden in wat zijn verwachtingen zijn ten aanzien van de huurovereenkomst en met name ten aanzien van de woning die hij wel of niet zal huren. Deze overtuigingen van de huurder maken wat hem betreft deel uit van de overeenkomst.

Beide partijen communiceren niet met elkaar, zij weten van elkaar niet of en in hoeverre hun waarden en belangen met elkaar commensurabel of incommensurabel zijn. Schending van elkaars 'contract' ligt voor de hand.

Het **huurcontract** van de verhuurder is **normatief**, het schrijft de huurder voor hoe hij zich jegens de verhuurder dient te gedragen. Hoe de verhuurder zich jegens de huurder dient te gedragen wordt in het contract niet of nauwelijks vastgelegd. De wet regelt hiertoe een en ander en doet dit in formeel Nederlands. Niet echter, wordt hier geregeld, hoe de verhuurder de huurder dient te informeren over alles wat in de overeenkomst (contract en wet) voor deze van belang is. Evenmin wordt geregeld, hoe de verhuurder de huurder informeert als er sprake is van wanprestatie door de huurder.

Intussen is een goede informatie door verhuurder aan huurder wel van groot belang. Bij het geven van informatie moet de verhuurder rekening houden met het feit, dat 1,4 miljoen volwassenen (in Nederland) niet of nauwelijks kunnen lezen of schrijven. In een stad als Rotterdam is de helft van de bevolking van allochtone afkomst. Velen van hen lezen geen



Nederlands, laat staan een formeel, juridisch contract en de wet.

Cultuurverschillen spelen een belangrijke rol: de taal van de persoon van de verhuurder is niet die van de huurder. Semantische verschillen zijn groot en risicovol.

De context van de vertegenwoordiger van de corporatie is niet die van de huurder. De corporatiemedewerker dient inzicht te hebben in de verschillende achtergrondfactoren die (uiteindelijk) leiden tot een bepaald gedrag van de huurder. De communicatie tussen partijen moet hierop worden aangepast.

Helaas gebeurt dit niet of in onvoldoende mate.

Het communicatiegebrek zet zich voort tijdens de looptijd van de overeenkomst. Betaalt een huurder te laat, dan krijgt hij een aanmaning gesteld in de Nederlandse taal. De huurder die de Nederlandse taal noch leest noch schrijft, begrijpt hiervan niets. De huurder die de aanmaning wel leest en begrijpt, ziet het nut er niet van in. Hij weet dat hij niet heeft betaald. Dan is het nog maar de vraag, of de inhoud van de aanmaning strookt met de werkelijkheid. Huurders betalen soms een beetje vreemd. De betaling die loopt via de computer van de buurman wordt niet door de corporatie herkend en geboekt op een tussenrekening. De huurder wordt aangemaand maar is er vast van overtuigd dat hij heeft betaald en doet voorlopig niets. De huurder ontwikkelt nieuwe eigen overtuigingen, bijvoorbeeld als hij tot betaling wordt aangemaand. Deze aanmaning geeft hem een nieuwe betaaltermijn, die ligt na de eerste dag van de maand. Elke volgende aanmaning, ook die van de deurwaarder, geeft hem opnieuw uitstel van betaling. De huurder begrijpt deze met het contract inconsistente communicatie niet. De verhuurder heeft geen weet van dit niet begrijpen door de huurder. De communicatie tussen verhuurder en huurder is onvolledig. In feite is er daarom geen sprake van communicatie (Luhmann, 1987).

Andere huurders menen zeker te weten dat zij van de corporatie een huis hebben gekregen. Zo ging het destijds - thuis - immers ook. Goed, er werd een papiertje met heel veel letters ondertekend, maar dat was voor het krijgen van de sleutels van het gekregen huis.

Door de non-communicatie rijst de vraag of er wel sprake is van een huurcontract. Contracteren is immers communiceren. Normen zijn alleen geldig als ook de 'andere' partij ze erkend heeft. Veel huurders geven blijk van het niet kennen of niet erkennen van de normen. Zij zien wanpresteren als een recht dat hen niet in de overeenkomst is ontzegd. Deze mening wordt bevestigd in het incassoproces dat de contractuele regels ontkracht. Van een reciproque overeenkomst lijkt zeker geen sprake te zijn.

Reciproque wil zeggen dat partijen jegens elkaar verplichtingen aangaan en dat ze beloven zich hieraan te houden. Belofte maakt schuld, een verplichting die wordt aangegaan om naar de andere partij te presteren; deze beloften creëren een overeenkomst. Zonder beloften is er geen overeenkomst, alleen maar een contract waaronder een handtekening werd gezet door een robo-signer.

Dit proefschrift is, gezien het bovenstaande, een apologetische verklaring van het gedrag van de huurder en dit wordt ook uitgedrukt in de probleemstelling.

Er is in de huurovereenkomst sprake van asymmetrische verdeling van informatie tussen partijen. De ene partij (de verhuurder) weet alles en de andere partij (de huurder) weet niets. Het is hiermee de vraag, of de (gemiddelde) huurder zijn wanprestatie verweten kan worden.

Ingebouwd in de huurovereenkomst is een impliciet contract. De huurder kan de overeenkomst beëindigen door de huur op te zeggen, de verhuurder heeft hiertoe de bijval van de rechter nodig. Door de huurovereenkomst en de wet wordt een triad gecreëerd, een driepartijen contract, zij het dat dit alleen het geval is bij verschillen van mening tussen verhuurder en huurder. Impliciet en latent aanwezig is dit impliciet contract er altijd en het zou verstandig zijn als partijen en speciaal de verhuurder, hiermee rekening zou houden. Dit lijkt echter niet het geval te zijn. De hele handelwijze van de verhuurder, misschien beter gezegd het nalaten van handelen van de verhuurder, wijst hierop. De verhuurder die zijn eigen risicoperceptie bijstelt en aldus rekening houdt met de andere zienswijzen van de rechter, die ziet hoe andere corporaties handelen en hoe de maatschappij kijkt naar corporaties en hun omgang met huurders, tracht

zoveel mogelijk repressie te voorkomen door zich te wenden tot een preventief systeem van contracteren.

Intussen moge duidelijk zijn, dat de repressie van het incassoproces buitenproportioneel is nu de corporatie nalaat om preventief te handelen, dit wil zeggen door in een werkelijk sociaal reciproque contract met de huurder te communiceren over de inhoud en strekking van het huurcontract en de hierop van toepassing zijnde wetgeving. Repressief handelen krijgt hiermee de schijn van onethisch te zijn. In ieder geval komt de gedachte op dat er sprake is van een anachronie in het concept wanprestatie. Wie pleegt de eerste wanprestatie? En als dit de verhuurder is, kan dan de huurder dan nog verweten worden dat hij wanpresteert?

In dit proefschrift wordt onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de huurovereenkomst. Om dit onderzoek mogelijk te maken wordt de overeenkomst gedeconstrueerd. Een overeenkomst is op zich een abstract concept, dat pas ontleed tot in de deelconcepten zijn ware aard laat zien. Eenmaal gedeconstrueerd, kan een aanzet worden gegeven tot een nieuw totaalconcept voor een sociale, reciproque huurovereenkomst. Ook kan het nieuwe concept beschouwd worden als een model voor iedere overeenkomst.

Gegeneraliseerd (theoretisch) immers, geldt het asymmetrisch geïnformeerd zijn van partijen voor vele partijen in vele contracten, niet alleen die van maatschappelijke organisaties en instellingen.

In veel overeenkomsten is er (zoals in de huurovereenkomst) een sterkere en een zwakkere, meer afhankelijke partij.

Waar dit in de sociale huurovereenkomst duidelijk is (de aspirant-huurder wacht in de grote stad tussen 6 en 8 jaar op een woning), blijft dit in andere overeenkomsten verborgen tot er sprake is van wanprestatie.

Dit geeft aan hoe belangrijk het is om in elke overeenkomst een wanprestatie te signaleren. Zonder dit fenomeen blijven de contracten buiten zicht en buiten onderzoek. En dat is spijtig want zonder signaal van wanprestatie is het onmogelijk om actie te ondernemen ter verbetering.



## *Summary*

---

The rental contract (spoken about in this thesis) and violation of it are inextricably bound up with each other for violation and breach are more common in social housing contracts than they are in any other contract. At least, so it seems to be when you are looking at a corporation for social housing.

Half of the tenants of a total of 50,000 in a Rotterdam corporation fail to pay the rent in time or they do not pay at all.

Of course this is causing a lot of damage to the corporation but not only to her. Those tenants, not paying the rent, suffer from emotional and social damage when they are losing their homes.

Society is subject of financial damage as well for social institutions have to spend considerable funds to prevent tenants being ejected from their homes by the bailiff by paying the landlords the rent they did not get.

Both parties are damaged but nobody tries to prevent the landlord, the tenant and society from those financial and social losses. Bad payment by the tenant is only followed up by reactive action, i.e. debt collection. It looks like a very good result when the tenant pays the rent he owes to the landlord after being summoned. But non-fulfilment of the agreement is not (in The Netherlands) changed into fulfilment by paying after duns. Debt is accumulated by debt after debt. An accumulated debt is a reason for the judge to declare the rental agreement being finished, giving the corporation the right to call in the bailiff.

The problem is, that only the landlord knows about piled up non-fulfilments, being a very good reason for ending the rental contract. Due to lack of timely warnings, the tenant does not know this, so risk perception is what he lacks. The housing corporation does not inform tenants about this risk for communication about the consequences of signing a rental contract and being subject to rules of the law does not exist.

Communication, before and during the contractual stage is very poor between the parties. The landlord does not inform the tenant about the contents of the contract, the consequences of signing this contract and the influences of the law that is relevant to the rental agreement.

Some of those consequences are crucial for continuing the agreement:

- The tenant has to pay the rent in advance on the first day of the new month. This means that the corporation can dispose of the money on that day.
- The tenant has to pay the rent without any additional summoning by the landlord.
- The tenant has to live in the rented house and is not allowed to let it, nor the whole house nor part of it, to some other person(s).
- The tenant has to take care of the house like it is his own.

The tenant does not communicate with the landlord about his beliefs, creating his psychological contract. These beliefs are his expectations about the agreement and especially about the home he is going (or not) to rent. Those beliefs are, according to the tenant, part of the rental contract.

Since both parties do not communicate, they do not know if their values and interests are alike or in conflict with each other. Violation of the contract is very probable.

The rental contract is a normative one; it tells the tenant how to behave in his relation with the landlord. How the landlord has to behave in his relation with the tenant is not stated in the contract nor is it stated in the law that applies in this rental agreement. The contract as well as the law is written in a very official Dutch. The average tenant cannot read let alone understand these rules.

The housing corporation therefor has to supply the information the tenant needs. In supplying this information the corporation has to take in account that in The Netherlands about 1.4 million people cannot read and write. Information has to be given in spoken words, in the language the tenant can understand. This is rather dangerous for cultures and semantic differences can cause different understandings.

The context of corporation people may differ from the tenant's culture. Culture is context to communication. In representing the corporation, it's official has to know about cultural differences and has to be able to cope with those differences.

However there are people within the corporation (the research was done in a Rotterdam corporation) which migrated from countries like China, countries in the north of Africa, from England, Germany and so on, the corporation generally employs Dutch men and women when it comes to let houses.

There is a lack of communication between the housing corporation and the tenants.

This lack of communication continues as long as the agreement exists. When the tenant does not pay the rent in time or does not pay at all, the corporation will send him duns written in the Dutch language. Moreover the landlord is not sure about the contents of the dun being correct. The amount of money may be wrong; the debt may be wrong stated (it says it is a debt caused by not paying the rent but the debt is because of some damage). The tenant, who does not understand Dutch does not understand the letter he receives. The tenant, who does understand what is in the dun, knows that he did not pay the rent. No change is caused by this dun; sending it has lost its usefulness as soon as it is received.

There is another point in this communication. The tenant who does understand the contents of the dun also understands that he do not have to pay like stated in the contract for him is given a delay. A second dun does the same again, constituting a new belief: the tenant knows now that he is never obliged to pay like the contract says. He can pay whenever he wants. He also is not obliged to pay without any warning or remembrance. The communication, when it is there, clearly is inconsistent with the contract.

In fact there is no communication, according to Luhmann (1987).

In Rotterdam there even are tenants that are sure that they got a house from the housing corporation. They think they own the house and do not have to pay rent.

When contracting is communicating, there may arise some doubt about the existence of a contract when there is no communication. When there is no contract there also is no agreement about norms. Norms are only in force

when both parties agree about them. In a normative contract, unknown by the tenant, the contract norms are not in force. So, when a tenant pays the rent too late this cannot be blamed to him and he is not responsible for any financial damage the corporation suffers.

This thesis therefore is a apologizing declaration in favour of the tenant. This declaration is stated in the formulation of the research problem:  
*The social rental agreement is constructed by the housing corporation as a solipsistic contract.*

(The rental contract has only been constructed to protect the corporation from the risk that is implied in letting houses tot tenants and not to assist tenants to beter understand the terms of the contract.)

In the rental agreement incorporated is the implicit contract. The tenant may put an end to the agreement but the corporation cannot end the contract by itself. She needs the judge for this. The corporation does not act like knowing this implicit contract. In fact the two-party contract in the social rental agreement is because of the law a three party agreement. The judge may think rather different about the causes and the content of a conflict between landlord and tenant. The judge even may take in consideration what other corporation do in case of a conflict and what society has to say about this.

It clearly is in the interest of both parties, corporation and tenant, and especially in the interest of the corporation to take this obligate intervention of the judge into consideration. This means that a careful communication with the tenant is of the greatest importance. Only this creates a reciprocal social rental agreement.

Not doing this and taking continuing repressive actions in case of non-fulfilment of a contract rule instead of behaving preventive, is extra proportional and is not ethical.

In this thesis a research is undertaken after the quality of the agreement, in this special case the rental agreement. To make clear why the rental



agreement is not like it should be, a deconstruction of this agreement is carried out.

An agreement is an abstract concept and does not have contexts; it is impossible or at least improbable that a thorough investigation brings the results that it should deliver.

After the deconstruction a reconstruction will be undertaken. In the case of the rental agreement this reconstruction sets a framework for a really social and reciprocal contract.

Theoretically generalised the reconstruction is framework for any contract at all.

In the meantime we are lucky about this event of non-fulfilment being here. Contracts fulfilled don't tell the story of possible good contracting, they are out of sight. Even such a contract does not have to be a real reciprocal contract.

This statement is valid for the social housing contract and, generalised for any contract at all.



## Bibliografie

---

- Adomeit, H. (1998). *Imperial Overstretch: Germany in Soviet Policy from Stalin to Gorbachev*. Retrieved 07 04, 2011, from Google Scholar:  
[www.people.fas.harvard.edu](http://www.people.fas.harvard.edu)
- Aedes. (2003). *Huurachterstanden en huissuitzettingen, Onderzoek naar de ontwikkeling van huurachterstanden en huissuitzettingen bij woningcorporaties in 2002*. Hilversum: Aedes vereniging van woningcorporaties.
- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, Personality and Behavior* (2e ed.). Berkshire: Open University Press.
- Amenst, P., Bos, W., Bruggink, J., & Moonen, L. (2006). *Aanvullende indicatoren en ruimtelijke spreiding van armoede* (Vol. Armoedemonitor 2007). (C. Vrooman, S. Hoff, F. Otten, & W. Bos, Red.) Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau; Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Argyris, C. (1996). Unrecognized Defenses of Scholars: Impact on Theory and Research. *Organization Science*, 79 - 87.
- Aristotle. (2007). *The Nicomachean Ethics*. Minneapolis, MN: Filiquarian Publishing LLC.
- Aufenanger, J. (1985). *Filosofie*. Utrecht: Het Spectrum.
- Backhaus, J. G., & Stadermann, H.-J. (Eds.). (2000). *Georg Simmel's Philosophy of Money*. Marburg: Metropolis-Verlag.
- Baraldi, C. (2006). New Forms of Intercultural Communication in a Globalized World. *International Communication Gazette*, 2006(68(1)), 53:69.
- Bartholomew, L. K. (2001). *Intervention Mapping, Designing Theory and Evidence based health promotion programs*. Mountain View, CA: Mayfield.

- Becker, U. (2006). *Politologie, Basistehma's & Nederlandse Politiek* (Vol. 3. Cultuur, collectieve identiteit, politieke cultuur). (U. Becker, & P. v. Praag, Red.) Apeldoorn : Het Spinhuis.
- Bester, H., & Strausz, R. (2007). Contracting with imperfect commitment and noisy communication. *Journal of Economic Theory*, 136, 236-259.
- Blackburn, S. (2001). *Ethics, A Very Short Introduction*. Oxford: Oxford University Press.
- Bloembergen, A. L. (2001). Monografieën Nieuw BW. *Schadevergoeding: algemeen, deel 1*. Deventer: Kluwer. Opgehaald van Schadevergoeding: [http://books.google.nl/books?id=E-Xah6\\_hciAC&pg=PA12&dq=Beter+schadevergoedingsrecht+begin+bij+beter+onderscheid&hl=nl&sa=X&ei=-nNyUYawK4Lw0gXP74DICA&sqi=2#v=onepage&q=Beter%20scha+devergoedingsrecht%20begin%20bij%20beter%20onderscheid&f=false](http://books.google.nl/books?id=E-Xah6_hciAC&pg=PA12&dq=Beter+schadevergoedingsrecht+begin+bij+beter+onderscheid&hl=nl&sa=X&ei=-nNyUYawK4Lw0gXP74DICA&sqi=2#v=onepage&q=Beter%20scha+devergoedingsrecht%20begin%20bij%20beter%20onderscheid&f=false)
- Bohnet, I. &. (2000). More Order with Less Law: On Contract Enforcement, Trust and Crowding. (*Working Paper No. 52*), *Working Paper Series*, ISSN 1424 - 0459. Zurich: Institute for Empirical Research in Economics, University of Zurich.
- Boom van, W. (sd). Opgeroepen op april 20, 2013, van [repub.eur.nl](http://repub.eur.nl): [http://repub.eur.nl/res/pub/9884/NJB\\_effectuerend\\_handhaven.pdf](http://repub.eur.nl/res/pub/9884/NJB_effectuerend_handhaven.pdf)
- Bos, W., Otten, F., Huynen, B., Amenst, P., & Moonen, L. (2011). *Kans op armoede: de lage-inkomensgrens* (Vol. Armoedesignalement 2011). Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek; Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Boyce, G. (1995). *h-net.org*. Retrieved 10 12, 2010, from Google Scholar: <http://h-net.org/~business/bhcweb/publications/BEHprint/v024n1/p0287-p0295.pdf>

- Brealey, R. A., & Myers, R. C. (2001). *Principles of Corporate Finance* (5de ed.). New York, NY: Mc Graw-Hill.
- Caputo, J. (1993). *Against Ethics*. Bloomington, IN: Indiana University Press.
- Chaserant, C. (2003). Cooperation, Contracts and Social Networks: From a Bounded to a Procedural Rationality Approach. *Journal of Management and Governance*, 7(2), 163 - 186.
- Chirot, D. &. (2006). *Why Not Kill Them All, The Logic and Prevention of Mass Political Murder*. Princeton: Princeton University Press.
- Conway, N., & Briner, R. (2009). *Understanding Psychological Contracts at Work. A critical evaluation of theory and research*. Oxford: Oxford University Press.
- Conway, N., & Briner, R. B. (2009). *Understanding Psychological Contracts at Work. A critical evaluation of theory and research*. Oxford: Oxford University Press.
- Correspondent. (2010). Advocaten in de USA voorkomen huisuitzettingen. *De Telegraaf*, 2010(26 oktober), p. T27.
- Coser, L. (1956). *The Functions of Social Conflict*. Glencoe, IL: The Free Press.
- Curd, M., & Cover, J. (1998). *Philosophy of Science, The Central Issues*. New York, NY: W.W. Norton & Company.
- Debets, J., & Diele, O. (1997). *Credit Management* (5de ed.). Deventer: Kluwer.
- Derrida, J. (1997). *Of Grammatology*. Baltimore, MD: The John Hopkins University Press.
- Derrida, J. (1998). *Archive Fever, A Freudian Impression*. Chicago: University of Chicago Press.
- Derrida, J., & Caputo, J. D. (1997). *Deconstruction in a Nutshell: A Conversation with Jacques Derrida*. Bronx, NY: Fordham University Press.

- Dewey, J. (1910). *How We Think*. Boston, MA: Heath & Co.
- Dewey, J. (1998). *Experience and Education*. Indianapolis, IN: Kappa Delta Pi - eBook.
- Dietrich, A. (2001). Autopoïese und Konstruktivismus als Fundament einer neuen Sichtweise der Unternehmenskultur. *Zeitschrift für Wirtschafts- und Unternehmensethik*, 2(2), 181 - 199.
- Dreimüller, A. P. (2008). *Veranderen is voor anderen*. Almere: Nestas Communicatie.
- Dreimüller, A., & Engeldorp Gastelaars, P. v. (2008). *Corporaties Bedrijfskundig Bezien*. Amsterdam: ASRE Research Center.
- Duranti, A., & Goodwin, C. (Eds.). (2000). *Rethinking Context, Language as an interactive phenomenon*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Durkheim, E. (2003). *Professional Ethics and Civic Morals* (Published in the Taylor & Francis e-Library ed.). London: Routledge.
- Edmonds, D. &. (2005). *Wie Ludwig Wittgenstein Karl Popper mit dem Feuerhaken drohte* (2de Ausg.). Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch Verlag.
- Edwards, B. (Ed.). (2009). *Credit Management Handboek* (5e ed.). Farnham: Gower.
- Ekkelboom, J. (2009). Sorry, ik ben mijn bril vergeten. *Aedes Magazine*.
- Engeldorp Gastelaars, P. v. (2008). College PTO RSM 2008.
- Engeldorp Gastelaars, P. v. (2008). *De arrogantie van de twijfel*. Nieuwerkerk a/d IJssel: ServicePost.
- Eskola, A. (1976 [1971]). *Sociale Psychologie, een maatschappij-kritische benadering*. Rotterdam: Kooyker.
- Essers, J. (2007). *Incommensurabiliteit en Organisatie*. Rotterdam: EUR/RSM.

- Feijen, E., & Trietsch, P. (2007). *Snel afstuderen, Stap voor stap naar een geslaagde scriptie*. Bussum: Coutinho.
- Festinger, L. (1985). *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Festinger, L., Riecken, H. W., & Schachter, S. (2008). *When prophecy fails*. London: Pinter and Martin Ltd.
- Feyerabend, P. (1993). *Against Method*. New York, NY: Verso Books.
- Fichte, J. (1812). *Das System der Rechtslehre*. Opgeroepen op oktober vrijdag, 5, 2012, van textlog.de: <http://www.textlog.de/9406.html>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010). *Predicting and Changing Behavior*. New York, NY: Psychology Press, Taylor & Francis Group.
- Forte, A. (Ed.). (1999). *Good Faith in Contract and Property Law*. Oxford: Hart Publishing.
- Freeman, S. R. (2007). *Justice and the Social Contract*. Oxford: Oxford University Press.
- Fried, C. (1981). *Contract as Promise: A Theory of Contractual Obligation*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Fukuyama, F. (2011). *The Origins of Political Order*. London: Profile Books.
- Geisler, N. L. (2010). *Christian Ethics*. Grand Rapids, MI: Baker Academic.
- Graeber, D. (2012). *Schulden: Die ersten 5000 Jahre*. Stuttgart: J.G. Cotta'sche Buchhandlung Nachfolger GmbH.
- Groningen, S. v. (Red.). (2011). Eenzijdige verlenging betalingstermijn door multinational misbruik van economische crisis. *Nieuwsbrief Credit Expo, 2011*.
- Gutting, G. (2009). *What Philosophers Know Case Studies in Recent Analytic Philosophy*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Guyer, P. (1987). *Kant and the claims of knowledge*. Cambridge: The Press Syndicate of the University of Cambridge.
- Habermas, J. (1995). *Theorie des kommunikativen Handelns 1* (Vol. Handlungsrationalität und gesellschaftliche Rationalisierung). Suhrkamp taschenbuch wissenschaft.
- Habermas, J. (1995). *Theorie des kommunikativen Handelns 2* (Vol. Zur Kritik der funktionalistischen Vernunft). Suhrkamp taschenbuch wissenschaft.
- Habermas, J. (1995a). *Theorie des kommunikativen Handelns 1* (Vol. Handlungsrationalität und gesellschaftliche Rationalisierung). Frankfurt am Main: Suhrkamp Taschenbuch Wissenschaft.
- Habermas, J. (1995b). *Theorie des kommunikativen Handelns 2* (Vol. Zur Kritik der funktionalistischen Vernunft). Frankfurt am Main: Suhrkamp Taschenbuch Wissenschaft.
- Habermas, J. (1995c). *Vorstudien und Ergänzungen zur Theorie des kommunikativen Handelns* (Vol. 1176). Suhrkamp taschenbuch wissenschaft.
- Habermas, J. (1995c). *Vorstudien und Ergänzungen zur Theorie des kommunikativen Handelns* (Vol. 1176). Frankfurt am Main: Suhrkamp Taschenbuch Wissenschaft.
- Haddock, B. (2005). Hegel's critique of the theory of social contract. In & D. P.Kelly (Red.), *The Social Contract from Hobbes to Rawls* (149-164) (Vol. In: D. Boucher & P.Kelly (Eds) (149-164)). Routledge, London. Taylor and Francis e-library, geraadpleegd 04-11-2012 <http://www.scribd.com/doc/133338723/The-Social-Contract-From-Hobbes-to-Rawls>.
- Hart, H. ', Boeije, H., & Hox, J. (Red.). (2005). *Onderzoeksmethoden*. Meppel: Boom Onderwijs.
- Hirsch, E. E., & Rehbinder, M. (Hrsg.). ([1967] 1971). *Studien und Materialien zur Rechtssoziologie* (Kölner Zeitschrift für Soziologie und



Sozialpsychologie Ausg., Bd. Sonderheft 11). Düsseldorf:  
Westdeutscher Verlag GmbH.

Hobbes, T. ([1651] 1985). *Leviathan*. London: Penguin Classics.

Hodges, W. (2001). *LOGIC, an introduction to elementary logic*. London:  
Penguin Books.

Iversen, G. R. (1991). *Contextual Analysis*. Newbury Park, CA: Sage  
Publications Inc.

Jager, H. d. (1975). *Mensbeelden en Maatschappijmodellen*. Leiden: Stenfert  
Kroese.

Jandt, F. E. (2010). *An Introduction to Intercultural Communication. Identities in  
a Global Community* (6de ed.). London: Sage.

Jehoel-Gijsbers, G. (2005). *Problematische schulden* (Vol. Armoedemonitor  
2005). (C. Vrooman, A. Soede, H.-J. Dirven, & R. Trimp, Red.) Den  
Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau; Centraal Bureau voor de  
Statistiek.

Jonker, J., & Pennink, B. (2004). *De Kern van Methodologie*. Assen:  
Koninklijke Van Gorcum.

Jovchelovitch, S. (2007). *Knowledge in Context: Representations, Community  
and Culture*. London: Routledge.

Kant, I. (1781). *The Critique of Pure Reason*. Retrieved from  
<http://www.gutenberg.org/ebooks/4280>

Kant, I. (2002). *The Philosophy of Law*. (W. Hastie, Trans.) Clark, NJ: The  
Lawbook Exchange Ltd.

Kennedy, P. (1989). *The rise and fall of the Great Powers*. London: Fontana  
Press.

Kennedy, P. (1994). *Preparing for the twenty-first century*. London: Fontana  
Press.

- Kennedy, P. (2007). *The Parliament of Man*. New York, NY: Allen Lane, imprint of Penguin Books.
- Kimel, D. (2003). *From Promise to Contract: Towards a Liberal Theory of Contract*. Oxford: Hart Publishing.
- Klijn, A. (Red.). (2006). *Rechtstreeks, De Rechter als stok achter de deur; de schaduwwerking van de WSNP*. Den Haag: Raad voor de Rechtspraak.
- Kornmeier, M. (2007). *Wissenschaftstheorie und wissenschaftliches Arbeiten*. Heidelberg: Physica Verlag.
- Kripke, S. A. (1982). *Wittgenstein on Rules and Private Language: An Elementary Exposition*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Laat, W. d. (1992). *In de ogen van een ander*. Delft: Eburon Delft.
- Lakatos, I. (2001). *The Methodology of Scientific Research Programmes: Volume 1 Philosophical Papers*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Lammers, C. (1993). *Organiseren van bovenaf en van onderop; een beknopte inleiding in de organisatiesociologie*. Utrecht: Het Spectrum (Aula).
- Leibniz, G. W. (2008). *The Monadology*. Forgotten Books.
- Lepplaa, W. (2008). *Optimale winst met credit management*. Bergen: Diverti.
- Lepplaa, W. (2011). *Violation and breach in the Social Housing Rental Agreement (Band 1 Ausg., Bde. Ethik, Werthaltigkeit und Nachhaltigkeit im Finanzsystem)*. (S. Meck, F. Zschaler, P. v. Engeldorp Gastelaars, C. Weber-Berg, & J. Kleine, Hrsg.) Stuttgart, Duitsland: Steinbeis Edition.
- Lévy-Bruhl, H. (1971). *Sociologie du Droit* (4e ed., Vol. 951). Paris: Presses universitaires de France.
- Linden, G. (2006). *Financiële problemen* (Vol. Armoedebericht 2006). (F. Otten, W. Bos, C. Vrooman, & S. Hoff, Red.) Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek; Sociaal en Cultureel Planbureau.

- Linstone, H., & Turoff, M. (Eds.). (n.d.). *The Delphi Method, Techniques and Applications*. Retrieved 2012, from Mendeley.com.
- Locke, J. (1836). *An Essay concerning Human Understanding* (27th ed.). Londen: R. Griffin and Co.
- Luhmann, N. (1987). *Soziale Systeme*. Frankfurt am Main: Suhrkamp Taschenburch Wissenschaft.
- Luhmann, N. (1997). *Die Gesellschaft der Gesellschaft 1*. Frankfurt am Main: Suhrkamp Taschenbuch Wissenschaft.
- Luhmann, N. (1997). *Die Gesellschaft der Gesellschaft 2* (Bd. 1360). Frankfurt am Main: Suhrkamp Taschenbuch Wissenschaft.
- Luhmann, N. (2008). *Einführung in die Systemtheorie*. (D. Baecker, Red.) Heidelberg: Carl-Auer.
- Makin, P., Cooper, C., & Cox, C. (1997). *Het Psychologisch Contract in Organisaties*. Schoonhoven: Academic Service.
- Marvin, W. (2012). *A First Book in Metaphysics*. New York, NY: MacMillan Company.
- McTaggart, J., & McTaggart, E. (2005). *Studies in the Hegelian Dialectic*. Boston, MA: Adamant Media Corporation.
- Meck, S. (2003). *Vom Guten Leben*. Darmstadt: Primus Verlag.
- Moore, G. (1940). *Four Forms of Scepticism* (Vols. Analytic Philosophy, An Anthology). (A. Martinich, & S. D., Eds.) Oxford: Blackwell Publishing.
- Motivaction. (2008). *Betaaltrend Jaarverslag*. Den Bosch: G.G.N.
- Nagel, T. (1995). *Other Minds, critical essays 1969 - 1994*. Oxford: Oxford University Press.

- Neuman, W. (2007). *Basics of Social Research, Qualitative and Quantitative approaches* (2de ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson International Edition.
- Nissenbaum, H. (2010). *Privacy in Context*. Palo Alto, CA: Stanford University Press.
- Niwa, S., & Maruno, S. (2010). Strategic Aspects of Cultural Schema: A Key for Examining how Cultural Values are Practiced in Real-Life Settings. *Journal of Social, Evolutionary and Cultural Psychology*, 4(2), 79-91.
- O'Byrne, D. (2005). *Globalization, Cosmopolitanism and the Problem of Civil Society* (Vol. Global Ethics And Civil Society). (J. Eade, & D. O'Byrne, Eds.) Aldershot: Ashgate Publishing Ltd.
- Okasha, S. (2002). *Philosophy of science, A very short introduction*. Oxford: Oxford University Press.
- Parekh, B. (2005). *Principles of a Global Ethic* (Vols. Global Ethics and Civil Society (15-33)). (J. Eade, & D. O'Byrne, Eds.) Aldershot: Ashgate Publishing.
- Parker, C. &. (2007). *Inside Lawyer's Ethics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Parsons, T. (1951). *The Social System*. London: Routledge & Paul.
- Parsons, T. (1971). *Studien und Materialien zur Rechtssoziologie*. (E. Hirsch, & R. M., Hrsg.) Wiesbaden, Deutschland: Westdeutsche Verlag.
- Pavlou, P., & Gefen, D. (sd). Psychological contract violation in online marketplaces: Antecedents, consequences and moderating role. *Information Systems Research*,(16(4)), 372-399.
- Pierce, C. (1931). *Principles of Philosophy*. Retrieved 10 2, 2012, from Textlog.de: <http://www.textlog.de/4279.html>

- Pirsig, R. (1999). *Zen and the Art of Motorcycle Maintenance*. New York, NY: Vintage Books.
- Pojman, L., & Fieser, J. (2009). *Ethics: Discovering Right and Wrong* (6th ed.). Belmont, CA: Wadsworth.
- Popper, K. (1998). *Philosophy of Science, The Central Issues* (Vols. Science: Conjectures and Refutations, in his *Conjectures and Refutations*). (M. Curd, & J. Cover, Eds.) New York, NY: W.W Norton.
- Popper, K. (2006b). *The Open Society and its Enemies* (Vol. Volume Two: Hegel and Marx). New York, NY: Routledge Classics.
- Popper, K. R. (2006a). *The open society and its enemies* (Vol. Volume One: The Spell of Plato). Routledge Classics.
- Prewo, R., Ritsert, J., & Stracke, E. (1973). *Systemtheoretische Ansätze in der Soziologie, Eine kritische Analyse*. Reinbek bei Hamburg: Rororo Studium.
- Rawls, J. (1971). *A Theory of Justice*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Ritzer, G. (2008). *Sociological Theory* (7th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Ritzer, G. (2008). *The McDonaldization of Society 5* (5th ed.). Los Angeles, CA: Pine Forge Press.
- Robson, C. (2002). *Real World Research* (2de ed.). Oxford: Blackwell Publishing.
- Rocher, G. (1968). *Sociologie Générale* (2nd ed., Vol. 1). Montréal: Editions HMH, Ltée.
- Rocher, G. (1968). *Sociologie Générale* (2nd ed., Vol. 2). Montréal: Editions HMH Ltée.
- Rocher, G. (1969). *Sociologie Générale* (2nd ed., Vol. 3). Montréal: Editions HMH Ltée.

- Rokeach, M. (1968-1969). The Role of Values in Public Opinion Research. *The Public Opinion Quarterly*(Vol. 32), 547-559.
- Rokeach, M. (1979). *Understanding Human Values, Individual and Societal*. New York, NY: The Free Press.
- Rorty, R. (1990). Solidarity or Objectivity? In R. Rorty, *Objectivity, Relativism and Truth* (pp. 21-34). Cambridge: Cambridge University Press.
- Rousseau, D. (1995). *Psychological Contracts in Organizations. Understanding Written and Unwritten Agreements*. Thousand Oaks: Sage.
- Rousseau, J.-J. ([1782] 1998). *The Social Contract or Principles of Political Right*. (H. Tozer, Trans.) Ware: Wordsworth Classics of World Literature.
- Russell, B. (2009). *History of Western Philosophy*. London: Routledge.
- SCP, & CBS (Red.). (2012). *Armoedesignalement 2012*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau; Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Simmel, G. (2012, 10 2). Philophie des Geldes. Leipzig: Duncker & Humbolt. Retrieved 10 2, 2012, from textlog.de:  
<http://www.textlog.de/548.html>
- Singer, P. (2011). *Practical Ethics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Slootweg, T. (2000). *Geschiedenis en ethiek, Historisch besef in de traditie van Hegel, Heidegger en Derrida*. Leende: Damon.
- Sokal, A. (2008). *Beyond the Hoax, Science, Philosophy and Culture*. Oxford: Oxford University Press.
- Stake, R. (n.d.). The Case Study Method in Social Inquiry. *Educational Researcher*, 7(2), 5-8.
- Stirling, P. (1846). *The Philosophy of Trade, Outlines of a Theory of Profits and Prices*. London: Simpkin, Marshall & Co.
- Swaan, A. d. (2004). *Zorg en de staat* (6e ed.). Amsterdam: Bert Bakker.

- Taleb, N. (2007). *The Black Swan*. New York, NY: Random House.
- Trebilcock, M. J. (1997). *The Limits of Freedom of Contract*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Vercruijssse, E. (1960). *Het ontwerpen van een sociologisch onderzoek*. Assen: Van Gorcum & Comp. N.V.
- Verhage, L. (2009). *Management Methodology for Enterprise Systems Implementations*. Delft: Eburon.
- Verhoeven, J. (2001). *De ruiltheorie*. Leuven: Acco.
- Verschuren, P., & Doorewaard, H. (2010). *Designing a Research Project* (2nd ed.). Den Haag: Eleven International Publishing.
- Weaver, W. (1948). Science and Complexity. *American Scientist*(36(4)), 536-544.
- Wellin, M. (2007). *Managing the Psychological Contract: Using the Personal Deal to Increase Business Performance*. Aldershot: Gower Publishing.
- Wells, R. (2003). *Global credit management*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Wilke, H. (1995). *Oriëntatie in de sociale psychologie*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Williamson, T. (2007). *The Philosophy of Philosophy*. Blackwell Publishing.
- Williamson, T. (2010). *The Philosophy of Philosophy*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Willke, H. (2005). *Systemtheorie II: Interoventionstheorie*. Stuttgart: Lucius & Lucius (UTB).
- Wittgenstein, L. (1958). *The Collected Works of Ludwig Wittgenstein: Philosophical Investigations* (2nd ed.). (G. Anscombe, Trans.) Oxford: Basil Blackwell.





## Index

---

aanmaning .....	21, 74, 75, 76, 77, 82, 84, 85, 140, 150, 153, 193
achtergrondfactoren .....	162, 163, 164, 230
Aedes .....	32, 100, 102
Ajzen .....	68, 69, 162
analyse .....	70
<b>apologetische verklaring</b> .....	132, 194
arbeidsovereenkomst .....	108, 109
<i>argumenteer</i> -functie .....	150
asymmetrie .....	118
asymmetrisch geïnformeerd .....	195
Asymmetrische informatie imperfectie' .....	135
attitude .....	68, 70, 71, 76, 82, 114, 162, 164
attribuut .....	69
autopoietisch proces .....	76
autopoietisch systeem .....	76, 93
<i>Axiologisch</i> .....	114, 178
Baraldi .....	149
Bartolomew .....	83
<i>Belangrijke verbanden</i> .....	223
Belief' is een subjectieve mogelijkheid .....	69
<i>beliefs</i> .....	68, 69, 70, 71, 76, 98, 99, 107, 108, 110, 111, 112, 114, 116, 128, 154, 156, 162, 164, 167, 181, 186
<i>beliefs'</i> .....	68, 69, 98, 107, 108, 128
beloften .....	101, 102, 103, 104, 107, 129, 167, 185, 186
betaaltermijn .....	193
bias .....	149
Bias .....	149, 187
breach' .....	127
Brealey .....	87, 176
Brealey en Myers .....	87, 176
brengschuld .....	192
Caputo .....	187
causaal .....	14, 86, 123
cognitieve dissonanties .....	62
communicatie .....	65, 71, 76, 77, 82, 84, 87, 101, 115, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 156, 163, 167, 175, 186
Communicatie .....	65, 67, 84, 148, 154, 177
communicatiemiddel .....	84, 150

communicatieprobleem .....	67
<i>communicatieve, axiologische, teleologische incommensurabiliteit</i> .....	115
consequenties .....	69, 100, 107, 118, 122, 128, 135, 136, 151
consistent .....	12, 71, 75
context .....	68, 82, 119, 123, 124, 136, 137, 141, 148, 149, 151, 153, 156, 167
Contracteren is communiceren.....	103, 151
contractuele .....	11, 75, 84, 85, 167
<i>controle beliefs</i> .....	70
Conway en Briner .....	108, 127, 152
corporate finance .....	176
corporatie ..	14, 18, 20, 21, 22, 26, 32, 33, 34, 68, 70, 71, 73, 76, 77, 78, 80, 89, 93, 94, 99, 100, 101, 103, 104, 105, 108, 111, 114, 118, 122, 123, 124, 126, 129, 137, 138, 140, 142, 148, 150, 153, 156, 157, 167, 175, 177, 178, 179, 186
Coser .....	153, 186
credit management.....	11, 12, 86, 87, 88, 89, 176, 177, 178, 179
Credit Management.....	11, 12, 86, 88, 89
credits .....	178, 183
'credits'.....	178
Credits .....	178
culturen .....	107, 149, 151, 176
cultuur .....	62, 69, 70, 82, 104, 108, 112, 114, 127, 149, 152, 156, 157, 162
database .....	20
De Swaan .....	151
Debets en Diele .....	86, 87
derden .....	119, 121
<i>descriptieve functie</i> .....	150
determinant .....	114
deurwaarder .....	21, 120, 121, 152, 193
dialectiek .....	133, 136
dialectisch .....	54, 176
Dialectisch.....	85
dialectische overeenkomst, .....	136
Dietrich.....	149
doelstelling .....	52, 80, 105, 114, 137, 178
Dreimüller.....	157
Durkheim.....	135
dwangbevelen.....	11
economie .....	94, 176
emotionele en sociale schade .....	191
empirisch onderzoek.....	18, 22, 71, 78, 80, 83, 84, 133
ethiek .....	13

ethisch handelen .....	135, 136
expliciet .....	119, 126, 135, 167
Expliciet.....	167
<i>expressieve functie</i> .....	150
Festinger.....	69, 186
Feyerabend .....	53
filosofisch pragmatisme.....	62
Fishbein .....	68, 69, 162
flexibele methodologie.....	55
formele .....	22, 67, 83, 101, 110, 111, 115, 128, 167, 179, 186
Fried.....	129
gebrek aan communicatie.....	168
geforceerde incasso .....	80
Gegeneraliseerd .....	195
Gelijkwaardigheid .....	117
<i>geordende complexiteit</i> .....	82
gepercipieerde empirie .....	181
gerechtelijke procedure.....	82, 115, 117
geschil.....	111, 115, 117, 167
gevolgen.....	70, 94, 100, 101, 104, 105, 123, 124, 177
Goodwin .....	145
Habermas.....	52, 56, 66, 116, 117, 149
handtekening.....	135, 157
Herhaalde wanprestatie.....	177
Hirsch .....	124, 149
huisvader .....	101, 107, 192
huurcontract .....	11, 34, 68, 71, 75, 77, 83, 84, 86, 98, 99, 100, 101, 102, 104, 105, 111, 115, 123, 126, 134, 135, 140, 142, 148, 149, 151, 152, 153, 156, 162, 167, 179
huurder.....	11, 18, 19, 33, 34, 61, 67, 68, 69, 71, 73, 77, 78, 82, 83, 84, 85, 86, 94, 99, 100, 101, 103, 104, 105, 107, 108, 111, 112, 114, 115, 118, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 132, 133, 134, 135, 136, 138, 139, 140, 142, 148, 150, 152, 153, 154, 156, 163, 164, 167, 175, 177, 178, 179, 186
huurdersraden .....	100
imperfecte contracten.....	71
impliciet .....	111, 116, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 136, 140, 167, 194
impliciet contract .....	111, 116, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 136, 140, 167
<i>Incaso is geen intervoeniërend proces</i> .....	80
incassoproces.....	11, 18, 20, 21, 22, 71, 73, 76, 77, 78, 80, 83, 84, 86, 87, 88, 89, 138, 150, 152, 153, 168, 176, 177, 178
incommensurabel .....	107, 114, 115, 116, 178
incommensurabiliteit .....	114, 117, 123

Incommensurabiliteiten.....	107, 186
inconsistent.....	12, 75
inconsistente communicatie.....	193
informatie....	65, 68, 69, 70, 71, 74, 75, 76, 83, 84, 86, 88, 104, 112, 115, 135, 148, 149, 152, 157, 162, 163, 181, 194
inhoud en strekking.....	67, 69, 77, 86, 99, 100, 104, 107, 115, 135, 168, 186
intenties.....	69, 70, 71, 76, 77, 82, 102, 154, 164
interventie.....	71, 81, 82, 83, 84, 130, 162, 163, 175, 182
Interventie.....	82
IST.....	51, 166, 187
Jandt.....	149
Jonker en Pennink.....	53
Jovchelovitch.....	143
kwaliteitsinstrument.....	176
Lakatos.....	55
Lammers.....	155
legitiem.....	103, 128
Leplaa.....	87
Luhmann.....	65, 77, 84, 93, 94, 148, 149, 150, 152
maatschappelijke instellingen.....	89, 177
maatschappij.....	94, 143, 177
managementprobleem.....	53
mededelingen.....	115, 149
Methodologie.....	52, 53
Model.....	58
nakoming.....	87, 88, 102, 104, 127, 128, 129, 131, 178
nauwelijks lezen of schrijven.....	192
<i>Needs</i> .....	83
<i>niet-georganiseerde complexiteit</i> .....	82
normatief.....	108, 111, 115, 123, 128, 152, 167, 178, 192
normatieve aspect.....	103
<i>normatieve beliefs</i> .....	70
normatieve contract.....	12, 67, 101, 103, 105, 110, 114, 152
normen.....	69, 71, 103, 104, 110, 112, 114, 149, 154, 164, 181, 185
onderneming.....	88, 138, 176, 177
onderverhuren.....	101, 192
onethisch.....	175, 195
ongelijkwaardigheid.....	118
Paul A. Pavlou en David Gefen.....	109
perceptie.....	83, 99, 126, 128, 178
politiek.....	176

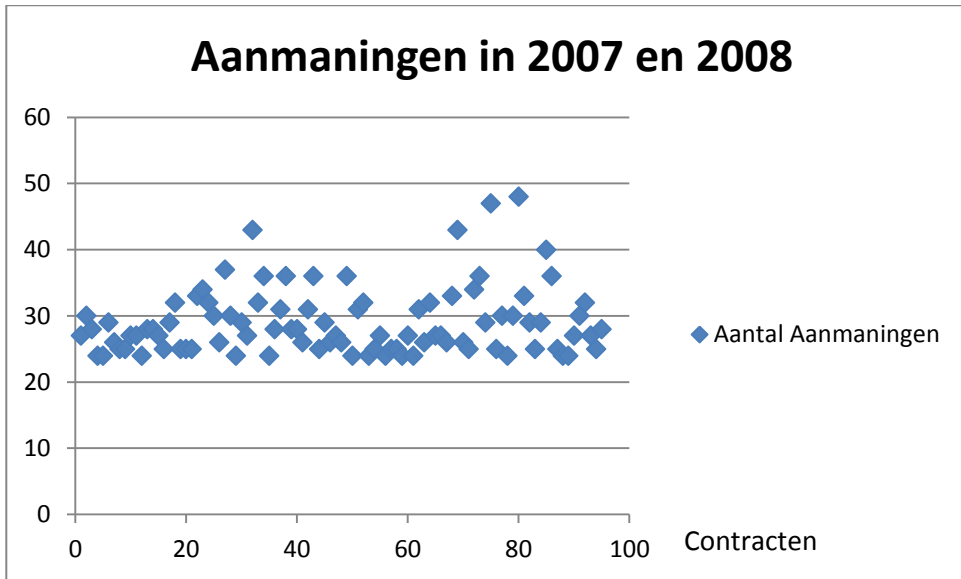
Popper .....	151
pragmatisch aspect .....	75
precontractuele.....	167
Precontractuele.....	153
preventief .....	176, 177
psychologisch contract.....	68, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 114, 115, 116, 118, 121, 128, 136, 153, 163, 167, 186
psychologische contract.....	69, 108, 112, 114, 128, 168
Rawls .....	136
rechten en plichten .....	33
rechter.....	22, 84, 101, 102, 111, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 127, 129, 130, 132, 140, 153, 154, 167
reciproque .....	15, 69, 107, 109, 112, 126, 129, 134, 152, 185
<i>relatief impliciete contract in de huurovereenkomst</i> .....	123
relationele aspect .....	100
repressie .....	73, 176, 191, 195
repressief optreden.....	87
Retroperspectief .....	187
risico .....	82, 83, 85, 87, 103, 124, 125, 148, 156, 162, 175, 177, 179
risico's.....	175
risicoperceptie .....	71, 100, 154, 191, 194
risico-perceptie.....	124
Rokeach.....	69, 186
Rousseau .....	65, 68, 69, 71, 101, 103, 108, 109, 110, 112, 118, 119, 128, 129, 152, 186
routine .....	175
Samenvatting.....	191
sancties .....	74, 78, 115, 148
scheidsgerechten.....	11
schending.....	12, 104, 108, 109, 110, 120, 126, 127, 128, 129, 130, 153
schending van een contract.....	127, 130
semantisch aspect .....	75
<i>semantische incommensurabiliteit</i> .....	115
<i>signaal functie</i> .....	150
Simmel.....	118
<i>sociale dimensie</i> .....	77
sociale huurovereenkomst.....	14, 20, 61, 73, 75, 78, 98, 99, 103, 105, 108, 118, 126, 128, 129, 155, 185, 186
solipsistisch.....	99, 104, 114, 148, 152
SOLL.....	51, 166, 187
specifieke mededelingen .....	112

strategie.....	53, 178
syntactisch aspect .....	75
synthese.....	55, 84, 148
systeem.....	11, 21, 74, 77, 81, 82, 84, 86, 87, 88, 93, 94, 139, 176, 177, 179
technisch aspect .....	75
Teleologisch.....	114, 177, 178
<i>tijddimensie</i> .....	77
Trebilcock.....	135, 186
<i>triviaal systeem</i> .....	81
uitstel van betaling .....	85, 140
Van Engeldorp Gastelaars.....	52
Vercuijsse.....	53
<i>verliest zijn zin</i> .....	76, 77
verplichtingen .....	85, 101, 102, 104, 107, 109, 115, 122, 127, 129, 134, 152, 167, 175, 178, 185, 186
vier typen van beloften .....	101
vonnissen .....	11
voorkomen....	11, 12, 61, 73, 80, 86, 87, 88, 99, 102, 103, 105, 114, 122, 124, 140, 148, 175, 176, 178, 179, 180, 186, 191, 195
vooruitbetaling.....	75, 126, 192
wanbetaling .....	18, 22, 56, 71, 75, 78, 80, 83, 84, 85, 89, 125, 139, 152, 156, 164, 175, 177
Wanbetaling .....	84, 140
wanbetaling wordt feitelijk gesanctioneerd.....	75
wanprestatie	11, 12, 14, 15, 18, 22, 61, 62, 73, 75, 80, 85, 86, 87, 88, 99, 100, 105, 111, 114, 115, 118, 123, 124, 125, 126, 127, 129, 132, 133, 134, 136, 148, 151, 152, 153, 162, 163, 166, 176, 177, 178, 179, 180, 186, 191, 192, 195
<b>Wanprestatie</b> .....	20, 61, 73, 133, 153, 164
Weaver .....	81, 82
wetenschappelijk belang .....	59
Willke .....	56, 76, 81, 82, 180
Wittgenstein .....	99
woningcorporatie .....	11, 33, 70, 84, 89, 93, 103, 120, 136, 151, 153, 177
<b>Woningcorporatie en Wanbetaling'</b> .....	191
<i>zin</i> .....	11, 69, 76, 77, 112, 126, 127, 128
<i>Zin</i> .....	77
<i>zin hebben</i> .....	77
zinloos .....	163
<i>zinsverlies</i> .....	77
zinverlies.....	77

## *Bijlagen*

---

1. Aanmaningen: 100 topscores Incasso (p. 20)
2. Wijkgebonden wanprestatie (p. 21).
3. De Credit Manager als een *'Wizard of Oz'* (p. 87 e.v.).
4. Artikel in The Independent van 17 februari 2008 over de incasso-industrie (p. 76 e.a.).
5. Sorry, ik ben mijn bril vergeten. Uit Aedes Magazine 17/128, 2009. 1,4 miljoen volwassen kunnen niet lezen of schrijven (p. 32).
6. Web site van Wohnungsgesellschaft Münsterland. Informatie voor woningzoekenden (p. 98 e.v.).
7. Conceptueel model: gedrag en wat hieraan vooraf gaat p. 159 - 162).
8. Belangrijke verbanden in de sociale huurovereenkomst (p. 167).



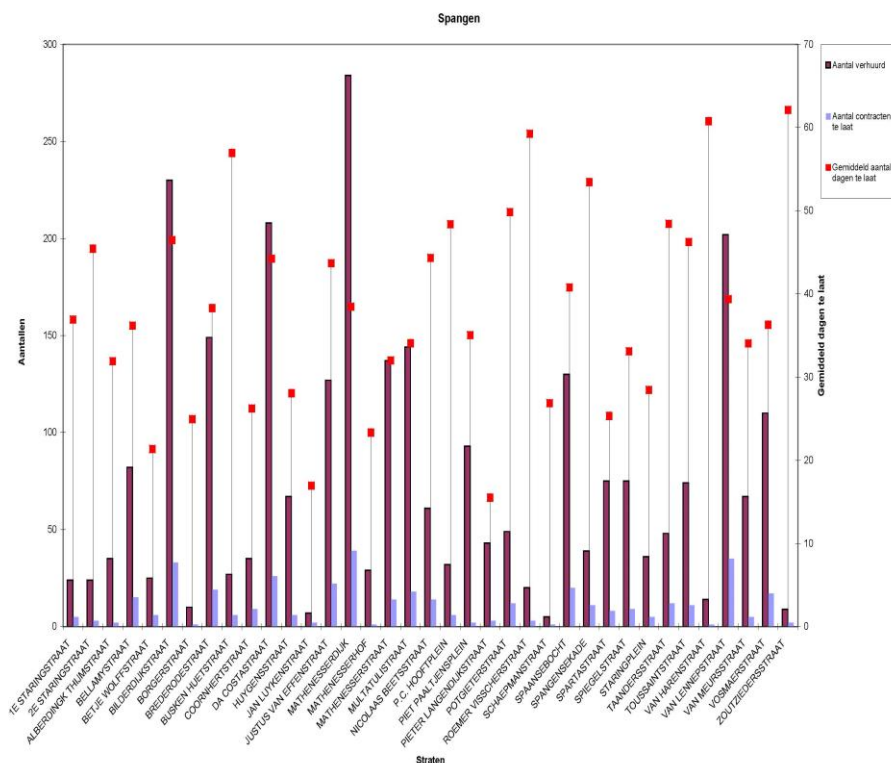
#### **Bijlage 1.** Aanmaningen. De 100 topscores in 2007 en 2008

Van 23.043 huurcontracten werden 9739 huurders eenmaal of vaker aangemaand. 2763 contracten werden overgedragen aan de deurwaarder. In de 95 contracten in de grafiek werd minimaal 24 maal en maximaal 48 maal aangemaand in de jaren 2007 en 2008.

Huurders ontvingen eenmaal per maand tot vier maal per maand een aanmaning.

Het incassoproces houdt zich zelf in stand.





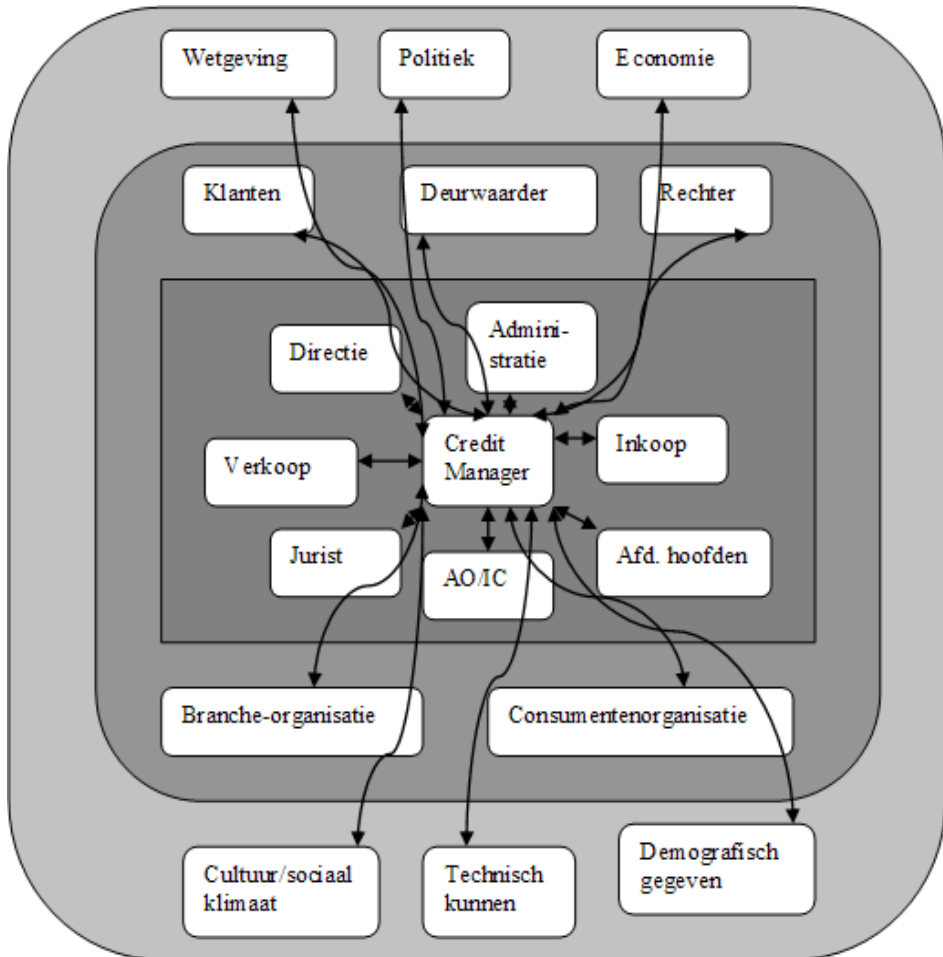
## Bijlage 2. Wijkgebonden wanprestatie

Grafiek aangemaakt in oktober 2005 uit Excel-bestand.

Excel-bestand is een conversie uit Impromptu, het toenmalige informatiesysteem, waarmee data uit de database CBS werden geëxtraheerd.

Het Excel-bestand werd niet bewerkt en bevat dezelfde data als het Impromptu-bestand.

Getoond wordt het aantal huurcontracten per straat; het aantal huurcontracten waarin te laat wordt betaald en het aantal dagen dat te laat wordt betaald. De achterliggende gegevens bevatten ook de namen van de huurders, de contractgegevens en de adressen.



### Bijlage 3: De "natuurlijke" context van de credit manager

'Maximizing profit' is de taak van de credit manager. Deze taak kan hij of zij alleen dan uitvoeren als er goede banden zijn met alle afdelingen van de organisatie met externe stakeholders en met instellingen die de bedrijfsvoering kunnen beïnvloeden.



**BIG QUESTION**  
Should we fear the UK's population explosion or embrace it?

## Bijlage 4 Merchants of Misery

News Opinion Environment Sport Life & Style Arts & Entertainment Travel Money Extras Student Offers

UK World White House Business People Science Media Education Obituaries Corrections

Home > News > UK > Home News

# Merchants of Misery: Debt collection is one of the UK's fastest-growing industries

**Agencies pursue 20 million cases a year and resort to underhand (yet often legal) tactics. Now, a change to the law will make their business even easier. Jonathan Owen and Ian Griggs report**

Sunday, 17 February 2008

Debt collection agencies and bailiffs are raking in unprecedented sums from Britain's growing mountain of personal finance misery, an *Independent on Sunday* investigation has found. Last year the agencies and bailiffs pursued no fewer than 20 million cases and the methods they used to squeeze money from people are so aggressive that experts ranging from the Citizens' Advice Bureau (CAB) to members of the House of Lords are now calling for legislation to curb these excesses.

A growing army of thousands of "debt chasers" is making millions from the misery of Britons who have spent years spending above their means, in what campaigners have slammed as "legalised profiteering".

Personal debt is at a record high of £1.4 trillion, averaging £29,684 for every adult in the country. And people now face the possibility of bailiffs being able to break into their homes and take possessions by force. The sweeping new powers will be outlined by the Government in May, when it publishes details of how a new Tribunals, Courts and Enforcement Act will work in practice. In a statement to the *IoS*, a Ministry of Justice (MoJ) spokesperson claimed that the new powers for forcing entry will be used only "as a last resort... in strictly controlled circumstances", and only "once full independent regulation of all private-sector bailiffs has been implemented". But it emerged last night that, despite bailiffs remaining unregulated, MoJ officials are proposing that they be allowed "to use reasonable force, restraint or violence against debtors thwarting the bailiff's seizure of their goods".

Although the Government pledged to regulate bailiffs a year ago, nothing has happened; the findings of a consultation on the issue that should have been published last July have yet to see the light of day. The CAB will meet policy advisers at the MoJ this week to discuss these new powers.

More than eight million Britons are in serious debt - a quarter of whom are struggling to make their repayments. Major lenders are taking legal action against people's assets, according to evidence from the Credit Management Research Centre at the University of Leeds, which warns that people's homes are also at risk.

Until now, Britain's credit boom has been sustained by rocketing house prices and a stable economy, but it has left many vulnerable to even a slight downturn in their fortunes. The Financial Services Authority (FSA) is warning of "a growing number of consumers experiencing debt-repayment problems in 2008", with mortgage repossessions and bankruptcies set to rise.

"Clearly the use of debt collection agents is on the increase because the big lenders are selling their debt to collection agents. The financial institutions want to get debt off their books quicker than they used to do," said Professor Nick Wilson, chair in credit management at the University of Leeds. "We're tending to see more court action to get charges made against people's properties and incomes."

Bailiffs are notorious for the methods some of them use. Tricks of the trade include charging extortionate fees for visits that never take place, intimidating people through aggressive behaviour, and lying about the extent of their powers to trick people into letting them into their homes or even into paying up on the spot.

But now, amid calls for tighter regulation, the powers of this controversial profession are to be widened. "It is legalised profiteering," said Lord Lucas of Crudwell and Dingwall, chairman of the Enforcement Law Reform Group, a body that campaigns for fair enforcement of debts. "It is very much like the systems of tax collections that one reads about in books from the Middle Ages. There is no effective control on what many of these bailiffs are charging."

Debt campaigners warn that government failure to regulate the debt sector could result in an escalation in confrontations with bailiffs and debt collection agencies. Peter Tutton, the CAB's

**Related Articles**  
• Lord Lucas: Councils are using bailiffs far too readily

Print Email

Search  Go

Independent.co.uk Web

**Bookmark & Share**

Digg It del.icio.us Facebook Stumbleupon

What are these?

## Bijlage 5: 1,4 miljoen mensen kunnen nauwelijks lezen of schrijven

STRIJD TEGEN LAAGGELETTERDHEID

# 'Sorry, ik ben mijn bril vergeten'

Ongeveer 1,4 miljoen volwassenen in Nederland kunnen nauwelijks lezen en schrijven. De meesten zijn klant van een corporatie. De *Week van de alfabetisering* van 7 t/m 13 september moet laaggeletterdheid uit de taboesfeer halen. Wat doen corporaties op dat vlak?

*Tekst: John Ekkelboom,  
Illustratie: Djanka, Capelle aan den IJssel*



Artikel uit *Aedes Magazine* 17/128, 2009. Aedes is de naam van de vereniging van woningcorporaties in Nederland.

Auteur: John Ekkelboom

## Bijlage 6: Wohnungsgesellschaft Münsterland

WGM - Wohnungsgesellschaft Münsterland

pagina 1 van 1

Wir geben Menschen Raum.

**WGM**  
Wohnungsgesellschaft  
Münsterland

deutsch

**Wichtiger Hinweis:** Die Internetseiten der WGM wurden nicht vollständig in die jeweilige Fremdsprache übersetzt, da bestimmte Inhalte wie Formulare/Anträge oder andere Dienstleistungen nur in deutscher Sprache weiterverarbeitet werden können. Wir bitten um ihr Verständnis.

english

**Important Note:** The WGM internet pages were not fully translated into the corresponding foreign language since certain contents such as forms/applications and other services can only be processed in the German language. We ask for your kind understanding.

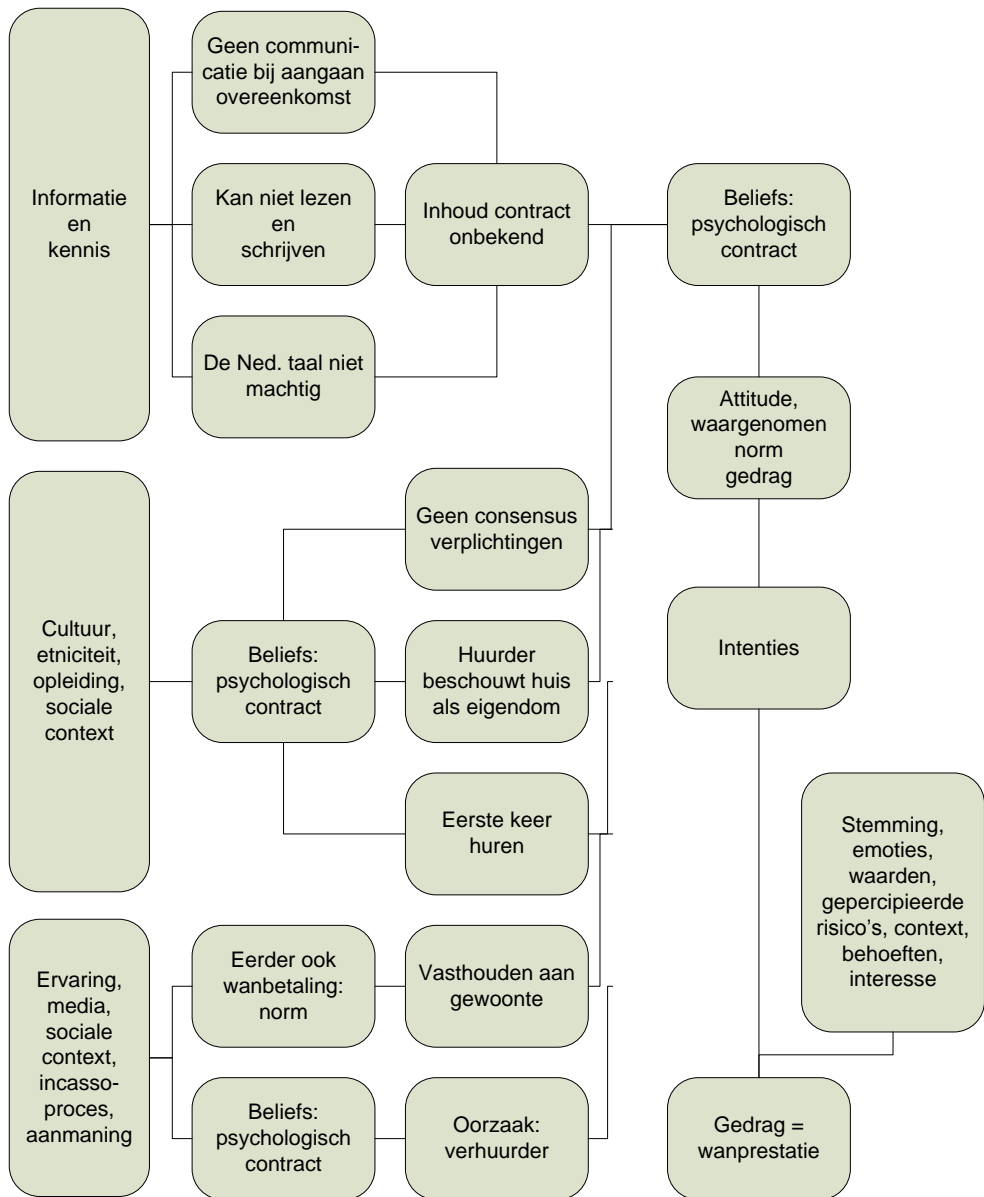
русский

**Важная информация:** Веб-сайты фирмы WGM не полностью переведены на соответствующие иностранные языки, так как определенные данные (формы/заявки) и другие услуги могут обрабатываться только

Wohnungsgesellschaft Münsterland. Informatie op de website in Duits, Engels, Russisch en Turks.  
Mededeling: "The WGM internet pages were not fully translated into the corresponding foreign languages since certain contents such as forms/applications and other services can only be processed in the German language. We ask for your kind understanding."

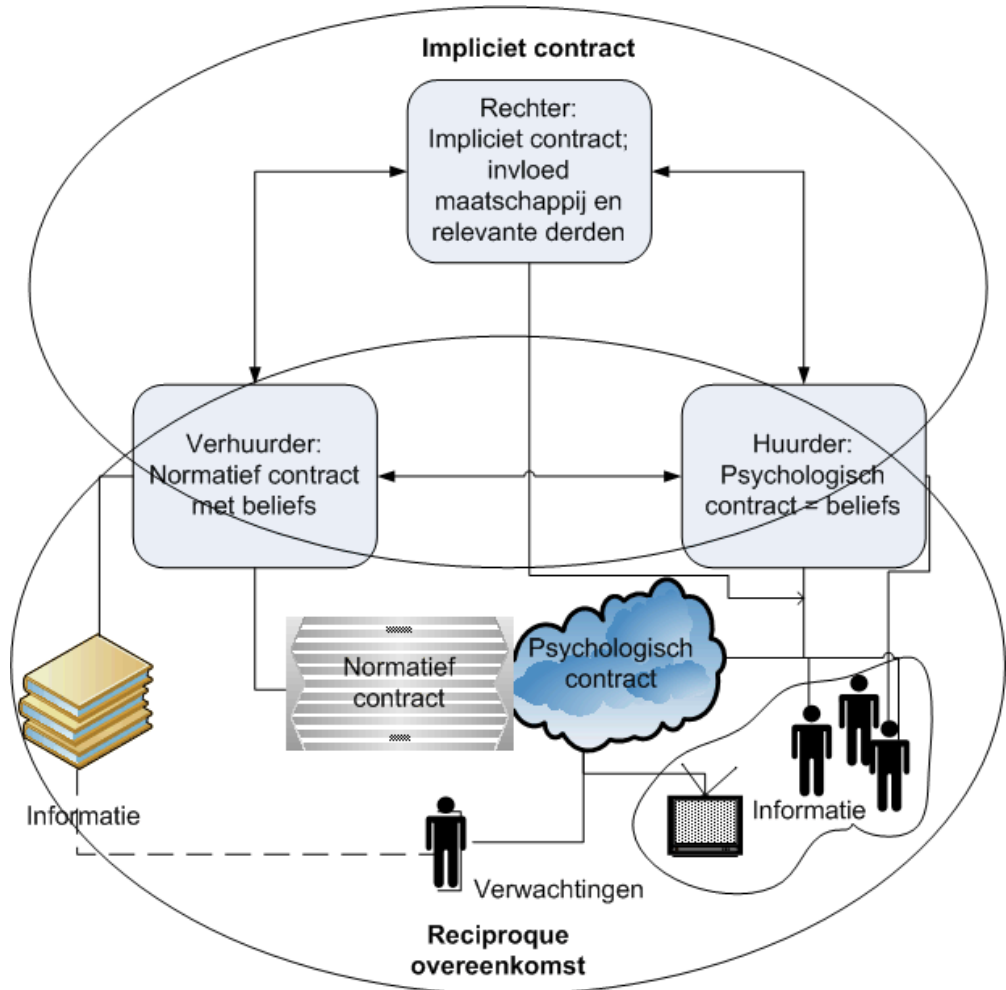
Opgehaald van de web site [www.wgm.de](http://www.wgm.de) op 26-06-

lerin bazıları sadece  
n tamamı ilgili yabancı dile



### Bijlage 7: Conceptueel model: van achtergrondfactoren naar gedrag

Iteratief geeft dit model aan, dat een interventie bij verhuurder dient te geschieden. De verhuurder kan en moet zijn informatie en kennis delen met de huurder. Bij het geven van informatie houdt hij rekening met de achtergrondfactoren zoals in het raamwerk vermeld.



### Bijlage 8: Belangrijke verbanden

Binnen de reciproque huurovereenkomst vigeren twee contracten, namelijk het normatieve en het psychologisch contract.

Het normatieve contract bevat de voorwaarden die verhuurder nodig acht om wanprestatie tegen te gaan. Het psychologisch contract heeft als inhoud de beliefs van de huurder. De inhoud van beide contracten is met elkaar incommensurabel.

Het impliciet contract geeft een derde invloed en macht in de huurovereenkomst. Hiermee beïnvloedt deze derde (mogelijk) het psychologisch contract van de huurder.

## *Over de auteur*

---

Wim Leplaa heeft ongeveer dertig jaar in meerdere plaatsen en de omgeving hiervan (o.a. Den Haag, Leiden, Hilversum, Zierikzee, Rotterdam) gewerkt als gerechtsdeurwaarder. Van 2000 tot en met 2010 was hij werkzaam bij een woningcorporatie in de functie van Hoofd van de afdeling Centrale Incasso.

Zijn beroepservaringen waren de aanleiding voor een gereede twijfel aan de resultaten van het repressieve incassoproces. Waar hij en vele anderen meenden het gedrag van de debiteuren zodanig te kunnen beïnvloeden, dat zij van wanbetaling zouden overstappen naar betaling volgens de overeenkomst, bleek deze verwachting niet of zelden uit te komen.

Weliswaar zijn er tal van instanties die de uiterst nare en schadelijke consequenties van deze wanbetaling toch nog weten te voorkomen maar de wanbetaling zelve en de oorzaken hiervoor worden hiermee niet aangepakt.

De idee rees, dat wanprestatie op een geheel andere wijze moet worden aangepakt, dit wil zeggen door preventie moet worden voorkomen.

Deze idee wordt in dit proefschrift uitgewerkt. Hier wil niet worden gesteld, dat deze idee de enig mogelijke wijze van preventief handelen weergeeft. Hier wil evenmin worden gesteld, dat met de uitwerking van de idee een kant en klare preventieve aanpak van wanbetaling het licht ziet.

De idee van dit proefschrift moet worden aangepast aan degenen, die preventief willen handelen jegens wanprestatie. Vervolgens zal verder onderzoek uitwijzen, hoe de oorspronkelijke idee moet worden aangepast en uitgebreid.