



Huurachterstanden: voorkomen is beter dan genezen

PLATFORM31

Overzicht van maatregelen door corporaties, gemeenten
en andere lokale partijen tegen huurachterstanden

Update 2020

Inhoud

Inleiding: daling huissuitzettingen 3

Deel 1. Achtergrondinformatie 6

- Profiel schuldenaar 7
- Impact van schulden 7
- Kennis over schuldenaanpak 8
- Overheidsbeleid 9

Deel 2. Maatregelen van corporaties 13

1. Incassobeleid corporaties 14

- Incassobeleid 16
- Incassoproces 18
- Ketensamenwerkingen 21
- Overzicht: maatregelen van corporaties 22

2. Maatregelen: huurachterstanden voorkomen 23

- De VoorzieningenWijzer 24
- Advies over betaalbare huurprijs 26
- Uitleg over omgang met geld 27
- Herinneren 28
- Datum van automatische incasso afstemmen 28
- Kwijtschelding huurverhoging 28
- (Tijdelijke) huurkorting 29
- Verhuisoctie 30

3. Maatregelen: huurachterstanden signaleren 31

- Alert zijn op specifieke huurders 33
- Verantwoordelijkheid in buurtteams 33
- Samenwerking corporaties en gemeenten 35
- Samenwerking meerdere mogelijke schuldeisers 38

4. Maatregelen: huurachterstanden oplossen 41

- Huur inhouden op uitkering 42
- Maatwerk betalingsregelingen 43
- Hulp bij thuisadministratie 44
- Stress-sensitieve aanpak 47

5. Beschouwing 48

- Lessen uit de praktijk: 49

Literatuurlijst 50

Inleiding: daling huisuitzettingen

Stijging schulden in Nederland

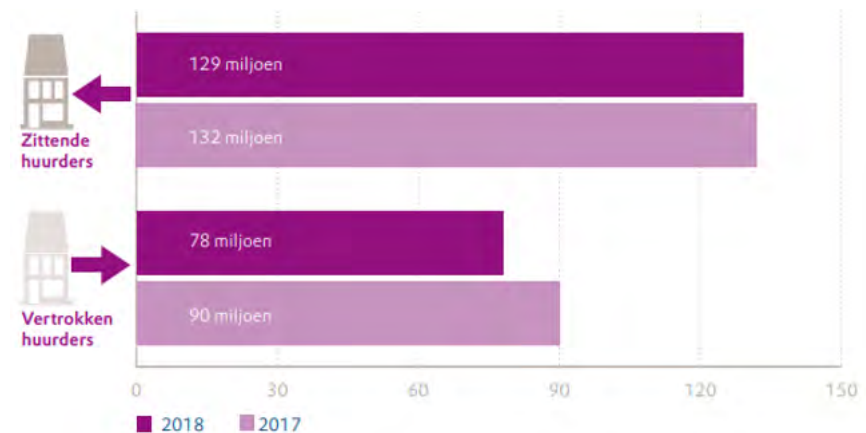
In Nederland leven veel mensen die moeilijk kunnen voldoen aan hun maandelijkse betalingen. De hoogte van de schulden steeg de afgelopen vijf jaar (NVVK, 2019). Het jaarverslag van de NVVK (Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) laat zien dat er in 2018 86.200 personen zijn aangemeld voor schuldhulpverlening. Schuldhulpverlening hoeft niet per se via de kredietbank te lopen. Als er schuldbemiddeling plaatsvindt kan dat zonder bank en wordt er alleen met schuldeisers een regeling getroffen. Het aantal mensen met een regeling is dus hoger dan de cijfers van de NVVK. De cijfers van de NVVK laten ondanks de hogere gemiddelde schuld een daling van ongeveer 10 procent ten opzichte van 2017. De daling in het aantal personen dat is aangemeld voor schuldhulpverlening is waarschijnlijk te danken aan het verbeterde economische klimaat gedurende de genoemde jaren. De voornaamste schuldeisers zijn: de Belastingdienst, zorgverzekeraars, gemeenten, regionale belastingen, woningcorporaties, Centraal Justitieel Incassobureau en banken. Incasso-ondernemingen functioneren in een groot deel van de gevallen als uitvoerende partij in opdracht van de schuldeisers. Dit rapport focust zich op huurachterstanden bij woningcorporaties.

Daling huurachterstanden

De landelijke daling van het aantal huishoudens met schuldhulpverlening is al langer terug te zien in de huurachterstanden bij woningcorporaties. De cijfers in vergelijking met de jaren daarvoor laten al enkele jaren een dalende lijn zien. Dat is positief voor woningcorporaties en bewoners en betekent dat, in 2018 ten opzichte van 2017, het totale bedrag aan huurachterstanden – zowel zittende als vertrokken huurders – met ruim tien procent daalde. Het aantal huisuitzettingen daalde met 19 procent (Aedes, 2019). Desalniettemin kampen woningcorporaties met hoge huurachterstanden. In 2018 hadden ze

in totaal 207 miljoen euro aan niet-ontvangen huurinkomsten. In 2017 was dit 222 miljoen aan huurachterstanden.

Totale huurachterstand in euro's in 2018 en 2017

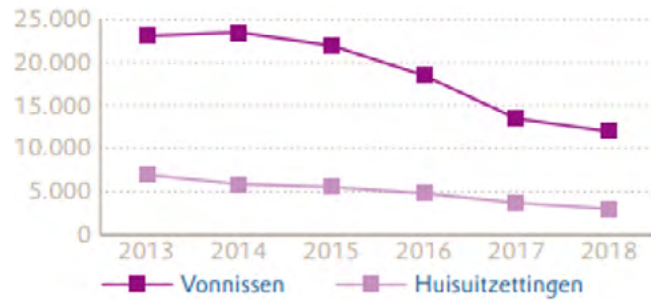


Bron: Aedes, 2019

Daling huisuitzettingen

De afgelopen tien jaar daalde het aantal huisuitzettingen aanzienlijk. In 2008 moesten 7.650 huishoudens hun woning verlaten. In 2012 waren dat er nog 6.480. In 2018 daalde dit naar 3.000 huishoudens die hun woning moesten verlaten. Uit de Corporatiemonitor Huisuitzettingen en Huurachterstanden van Aedes blijkt dat 80 procent uit huis werd uitgezet vanwege een huurachterstand (Aedes, 2019).

Aantal vonnissen en huisuitzettingen van 2013 t/m 2018



Bron: Aedes, 2019

Rol woningcorporaties

Woningcorporaties voerden de afgelopen jaren een steeds actiever incassobeleid en ook steeds vaker werden aanpakken afgesproken in samenwerkingsafspraken (convenanten) en woonlastenakkoorden (Aedes, 2019). Deze worden onder andere afgesloten met gemeenten, andere woningcorporaties, aanbieders schuldhulpverlening, vluchtelingenwerk, extramurale aanbieders (GGZ, jeugdhulp en Wmo) en intramurale instellingen. De inspanningen van corporaties en de meer gezamenlijke aanpak worden door de daling in zowel huurachterstanden, als huisuitzetting goed zichtbaar.

Overzicht van maatregelen

Een duidelijk overzicht van de maatregelen die woningcorporaties en lokale partners leveren, ontbrak. Deze publicatie biedt dat overzicht. Bij het lezen van de maatregelen is het goed te beseffen dat deze vaak onderdeel zijn van een breder pakket aan maatregelen, zoals een convenant en/of woonlastenakkoord (zie kader). Dit is ook het geval omdat schuldenproblematiek zelden losstaat van andere problemen in het leven van de huurder, zoals psychische problemen, problemen in de relationele sferen en/of verslavingen. De opgenomen maatregelen in deze publicatie zijn van corporaties en gemeenten die

zelf aangaven deze maatregelen toe te passen. Deze publicatie streeft naar een zo compleet mogelijk overzicht. De veelvoud en verscheidenheid aan maatregelen in het land maken een compleet overzicht echter vrijwel onmogelijk. Mist u een cruciale aanpak? Dan horen wij dat natuurlijk graag.

Woonlastenakkoord

Een woonlastenakkoord is een document met daarin samenwerkingsafspraken en maatregelen om huurachterstanden te voorkomen; veelal een gezamenlijke aanpak. De afspraken kunnen gesloten worden tussen de gemeente en woningcorporaties, maar ook tussen of met meerdere partijen. Energieleveranciers en zorgverzekeraars zijn voorbeelden van partijen die steeds vaker betrokken zijn met betrekking tot de samenwerkingsafspraken.

Herziene druk

Dit betreft de tweede druk. Naast een update van de genoemde cijfers, genoemde maatregelen en nieuwe ontwikkelingen voegden we een aanvullend hoofdstuk toe over het incassobeleid van woningcorporaties. We vonden het noodzakelijk dit onderwerp toe te voegen, omdat de wijze waarop een incassobeleid is vormgegeven en welke keuzes daaraan voorafgaan, verband houden met (eventuele) huurachterstanden voorkomen, signaleren of oplossen.

Leeswijzer

Dit document bestaat uit twee delen. In deel 1 vindt u achtergrondinformatie over de schulden, verschillende adviezen en aanpakken in Nederland rondom schulden en het overheidsbeleid. Deel 2 zoomt in op woningcorporaties, hun incassobeleid en de diversiteit aan maatregelen die zij toepassen om huurachterstanden en huisuitzettingen te voorkomen, signaleren en op te lossen. We eindigen met een beschouwing.



Deel 1

Achtergrondinformatie

In dit deel staat achtergrondinformatie. We zoomen in op het profiel van de schuldenaar, de impact van schulden, de verschillende adviezen en aanpakken in Nederland rondom schulden en op het overheidsbeleid. Daarbij maken we onderscheid in voorkomen, signaleren en oplossen.



Profiel schuldenaar

Het dominante profiel van schuldenaren bij de gemeentelijke schuldhulpverlening zijn alleenstaande mannen tussen de 26 en 45 jaar, vaak zonder werk, lager opgeleid en laaggeletterd (NVVK, 2019). Als we op basis van inkomen kijken, zien we dat in 2018 (net als het jaar ervoor) 67 procent van de personen met schuldhulpverlening een inkomen had van het sociaal minimum of lager. 26 procent verdient tussen het minimumloon en modaal. 7 procent verdient bovenmodaal (NVVK, 2019). Als het specifiek gaat om huurachterstanden gaat het om verschillende type huishoudens. Volgens Stichting Eropaf! hebben mensen met een hoger inkomen, zzp'ers en jongeren steeds meer te maken met huurachterstanden (Stichting Eropaf!, 2018). Zzp'ers hebben een verhoogd risico op schulden, omdat zij zich niet altijd verzekeren tegen arbeidsongeschiktheid en ze bouwen niet altijd (voldoende) pensioen op.

Impact van schulden

Schulden hebben grote negatieve gevolgen op iemands sociale netwerk en gezondheid (Platform31, 2017). In het geval van huurachterstanden kan een te hoge achterstand tevens leiden tot een huisuitzetting. Dat gebeurt pas als de huurder meermalig de betalingsregeling met de woningcorporatie niet nakomt en de huurachterstand blijft oplopen. Hiertoe moet eerst een vonnis door de rechter worden uitgesproken. Oorzaken van oplopende huurachterstanden zijn divers. Enerzijds beschikken deze huurders over onvoldoende financiële middelen. Anderzijds hebben zij veelal andere zorgen, zoals psychische problemen en verslavingen.

Gebrek aan tijd of geld beperkt iemands denkvermogen

Het boek 'Schaarste' van Mullainathan en Shafir (2013) gaat over de impact van het gebrek aan tijd of geld op iemands denkvermogen en gedrag. Deze Amerikaanse inzichten laten zien dat het ervaren van een gebrek aan bijvoorbeeld tijd of geld ervoor zorgt dat de aandacht die beschikbaar is voor andere

bezigheden vermindert. Dat leidt ertoe dat in tijden van stress, bijvoorbeeld door schulden, er minder bandbreedte beschikbaar is voor andere zaken. Mensen die veel stress ervaren, kunnen minder helder denken en vergeten makkelijk dingen. Ook leven ze per dag en zijn ze niet met hun toekomst bezig. Daardoor zijn ze niet goed in staat om zelf tot oplossingen te komen (Mullainathan & Shafir, 2013).

Iemands sociale netwerk wordt kleiner

Ook de handreiking 'De eindjes aan elkaar knopen: Cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk' van Platform31 (2017a) benadrukt, vanuit neurowetenschappelijke onderbouwing, de impact van schulden op iemands sociale leven en gezondheid. Bij ongeveer twee derde van de mensen die een beroep deden op de schuldhulpverlening werd het sociale netwerk kleiner. Ongeveer de helft rapporteert dat familie en vrienden zich terugtrokken. Terwijl twee derde rapporteert dat zij zichzelf terugtrokken uit de relaties. Platform31 (2017a) benadrukt dat juist een goed sociaal netwerk van belang is voor iemands persoonlijk welzijn. Het ontwikkelen van psychische problemen bij schulden is namelijk twee keer zo groot als men geen contact heeft met familie of vrienden. Dat heeft mogelijk invloed op de toename van de schuldenlast en het zorgt ervoor dat mensen minder in staat zijn om zelfstandig uit de schulden te komen.

Gezondheidsproblemen

Over de causaliteit tussen schulden en gezondheidsklachten bestaat nog geen wetenschappelijk bewijs. Er zijn indicaties dat schulden – onder meer via stress – bijdragen aan het ontstaan van gezondheidsproblemen. Stress is een directe veroorzaker van hart- en vaatziekten. Tevens hebben mensen met financiële problemen niet altijd voldoende geld om gezond te eten, voldoende te sporten of eigen bijdragen voor gezondheidszorg te betalen. Ze roken meer, eten minder fruit en ontbijten slechter. Ze hebben bovendien vaker psychische problemen, rapporteren meer rugklachten en hebben vaker overgewicht of obesitas (Platform31, 2017a).

Kennis over schuldenaanpak

Het voorkomen en bestrijden van schulden krijgt veel aandacht in Nederland. De kennis over schulden en de aanpak van schulden groeit. Onlangs verschenen er meerdere rapporten en handreikingen. Hieronder een beknopt overzicht.

Adviezen

De Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS) benadrukt in haar rapport 'Eenvoud Loont: oplossingen om schulden te voorkomen' dat schulden vaak ontstaan door een samenspel van factoren, zoals een laag of onzeker inkomen, weinig financiële vaardigheden en een beperkt (sociaal) netwerk (RVS, 2017). De RVS (2017) komt met drie aanbevelingen voor schuldeisers:

1. maak eenvoudige regels en afspraken
2. bied financiële hulp nog voordat er schulden ontstaan
3. neem als schuldeiser verantwoordelijkheid door met de oplossingen in het belang van de schuldeiser te denken.

De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) benadrukt dat de zelfredzaamheid van veel mensen met schulden beperkt is en vraagt rekening te houden met het cognitieve onvermogen van mensen met schulden om doelen te stellen, in actie te komen en/of vol te houden. In het rapport 'Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid' (2017) beveelt de WRR de overheid tevens aan om bij voorgenomen beleid en regelgeving vooraf te toetsen of de regeling 'doenlijk' is voor burgers.

Handreikingen

De handreiking 'De eindjes aan elkaar knopen, cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk' van Platform31 (2017a) geeft vanuit neurowetenschappelijke inzichten handvatten aan wijkprofessionals om mensen met schulden te helpen. Het geeft richtlijnen over hoe met iemand met schulden in gesprek te gaan, hoe deze personen aan te zetten tot actie en wanneer

iemand door te verwijzen en naar wie (Platform31, 2017a). De 'Handreiking Voorkomen huisuitzettingen 2018' van Stichting Eropaf! is gericht op woningcorporaties en geeft aan hoe zij het incassoproces kunnen inrichten om te voorkomen dat huurders met huurachterstanden uiteindelijk hun woning moeten verlaten (Stichting Eropaf!, 2018).



Overheidsbeleid

Vanuit het Rijk bestaat er verschillende wet- en regelgeving die raakt aan het voorkomen, signaleren en oplossen van huurachterstanden. Dit hoofdstuk bespreekt de verschillende landelijke kaders per categorie: schulden voorkomen/betaalbaar huren, signaleren en oplossen van huurachterstanden.

Schulden voorkomen/betaalbaar huren

Er is veel rijksbeleid dat er preventief voor zorgt dat huurders met lage inkomens betaalbaar kunnen wonen. Dat is enerzijds geregeld via de Woningwet die het maken van woonbeleid en prestatieafspraken stimuleert en de passendheidsnorm heeft verplicht. De Huurprijzenwet woonruimte ziet toe op een huursombenadering en maxima voor huurstijgingen. Ook de Wet op de Huurtoeslag levert een bijdrage aan de betaalbaarheid. Daarnaast sloten ook Aedes en de Woonbond een Sociaal Huurakkoord dat invloed heeft op gehanteerde huurprijzen. Deze onderdelen zetten we hieronder uit.

Prestatieafspraken

Lokale overheden (gemeenten) kunnen via hun woonbeleid en de prestatieafspraken, die zij hebben met woningcorporaties en huurdersorganisaties, sturen op de hoeveelheid beschikbare woningen in verschillende huurklassen. Hierin kunnen bijvoorbeeld afspraken worden opgenomen over het aantal woningen onder de kwaliteitskortingsgrens, aftoppingsgrens en liberalisatiegrens.

Passendheidsnorm

Het Rijk stuurt op passende huurprijzen via onder andere de passendheidsnorm. De passendheidsnorm is door de herziene Woningwet sinds 1 januari 2016 van kracht voor woningcorporaties. Dat betekent dat zij aan minimaal 95 procent van de huishoudens met een inkomen tot de inkomensgrens van de huurtoeslag (primaire doelgroep) een woning moeten toewijzen met een kale huur tot aan de voor hen geldende aftoppingsgrens (Woningwet, artikel 46). In 2020 is de aftoppingsgrens voor één- en tweepersoonshuishoudens

619,01 euro (eerste aftoppingsgrens) en voor grotere huishoudens 663,40 euro (tweede aftoppingsgrens).

De passendheidsnorm zorgt ervoor dat de primaire doelgroep in woningen terecht komt met een huurprijs lager dan de aftoppingsgrenzen. Uit een eerste evaluatie van de passendheidsnorm van Platform31 (2017b) komt naar voren dat een groter deel van het woningaanbod onder de aftoppingsgrenzen verhuurd werd dan voorheen. Lagere huurprijzen kunnen eraan bijdragen dat huurders beter aan hun huurlasten kunnen voldoen en minder snel in de betalingsproblemen komen. De gemiddelde netto huurlasten voor de primaire doelgroep in de vier onderzochte regio's waren gedaald. Dat betekent dat de betaalbaarheid voor nieuwe huurders uit de primaire groep verbeterde en vooral tweepersoonshuishoudens van de lagere huurprijzen profiteren. Daarentegen stegen de huurlasten voor de secundaire doelgroep (de huishoudens met een inkomen boven de huurtoeslaggrens) (Platform31, 2017b).

Huursombenadering

Woningcorporaties zijn gehouden aan een maximale huurverhoging voor alle huurverhogingen tezamen (huursom). In tegenstelling tot 2019 bestaat de huursom in 2020 alleen uit de jaarlijkse huurverhoging (per 1 juli) voor zittende huurders. De huuraanpassing van woningen die een nieuwe huurder krijgen, is niet meer opgenomen in de huursom. De maximale huursom mag in 2020 niet meer dan de inflatie stijgen; dat is maximaal 2,6 procent. Vanaf 2020 is het mogelijk om een extra bandbreedte van maximaal één procent af te spreken bovenop de huursom op basis van inflatie. Dat is enkel mogelijk wanneer de woningcorporatie financiële middelen nodig heeft om haar opgave te vervullen. Dat moet wel worden vastgelegd in de prestatieafspraken met de huurdersorganisatie en gemeente. Op 1 juli 2019 waren de huren in de sociale sector gemiddeld 2 procent hoger dan op 1 juli 2018, ofwel de huursom was ongeveer 2 procent en daarmee onder het toegestane maximum.

Maxima voor huurstijgingen

Binnen de huursom mag het stijgingspercentage per woning variëren. Dat betekent dat de ene huurder procentueel meer huurverhoging kan krijgen dan de andere huurder. De individuele huurverhogingen zijn wel aan maxima gebonden. Wanneer het huishoudinkomen in 2018 43.574 euro of minder was dan mag de huur vanaf 1 juli 2020 hooguit 5,1 procent (2,6% inflatie 2019 + 2,5 procentpunt) omhoog. Als het huishouden uit meer dan drie personen bestaat, of er één of meer AOW-gerechtigden deel uit maken van het huishouden, dan mag de huurverhoging per 1 juli 2020 ook maximaal 5,1 procent zijn, ongeacht het inkomen. Huishoudens met een huishoudinkomen in 2018 van boven de 43.574 euro, waarbij geen van de bewoners de AOW-gerechtigde leeftijd heeft bereikt en het huishouden uit maximaal 3 personen bestaat, dan mag de huur met meer dan 5,1 procent, maar met hooguit 6,6 procent (2,6% inflatie 2019 + 4,0 procentpunt) omhoog. Mocht de huur met meer dan 5,1 procent (maar maximaal 6,6%) omhooggaan, dan moet de verhuurder een huishoudverklaring van de Belastingdienst bij zijn huurverhogingsvoorstel voegen. Uit die verklaring moet blijken dat het huishoudinkomen 2018 hoger was dan 43.574 euro. Er zijn uitzonderingen; de hogere huurverhoging geldt niet voor:

- huishoudens waarvan 1 of meer bewoners de AOW-gerechtigde leeftijd hebben bereikt op de voorgestelde ingangsdatum van de huurverhoging (meestal 1 juli);
- huishoudens die op de voorgestelde ingangsdatum van de huurverhoging bestaan uit 4 of meer personen.

Voor deze twee laatstgenoemde huishoudens mag de huur dus ook maximaal 5,1 procent omhoog.

Het percentage is in de laatste groep hoger, omdat het kabinet doorstroming van 'scheefwoners' wil bevorderen, zodat de woningen vrijkomen voor de sociale doelgroep.

Sociaal Huurakkoord

Eind 2019 sloten de brancheorganisaties Aedes (woningcorporaties) en de Woonbond (huurdersorganisaties) het Sociaal Huurakkoord. Daarin maakten ze afspraken over een gematigd huurbeleid. Ze kozen voor een landelijk kader met enige ruimte om lokaal af te wijken. Afwijken kan als de corporatie, huurdersorganisatie (en gemeente) daarvoor gezamenlijk kiezen vanwege hun specifieke woningmarkt. In het sociaal huurakkoord is afgesproken dat huurders met een relatief laag inkomen voor de desbetreffende sociale huurwoning huurbevrozing of huurverlaging kunnen aanvragen. Of een huishouden in aanmerking komt hangt af van:

- het aantal personen in het huishouden,
- het jaarinkomen en
- de (netto) huurprijs van de woning waarin het woont.

De exacte voorwaarden zijn te vinden op de website van Aedes en de Woonbond. Let op: het Sociaal Huurakkoord is geen wetgeving, woningcorporaties hebben zodoende keuze om zich hieraan te binden.

Huurtoeslag

Naast het rijksbeleid, dat ervoor zorgt dat huurprijzen betaalbaar blijven, draagt het Rijk zelf ook financieel bij aan huurders. Dit doet zij vanuit de Wet op de Huurtoeslag via het verstrekken van huurtoeslag. Dat is het kerninstrument van de Rijksoverheid om de betaalbaarheid van wonen mogelijk te maken voor huurders met lage inkomens.

Van alle Nederlanders ontvingen in 2018 zo'n 1,4 miljoen huishoudens huurtoeslag (Belastingdienst, z.d.). Dat is ongeveer 18 procent van het totaal aantal huishoudens in Nederland en van alle huishoudens die huren is dat bijna de helft. Gemiddeld dekt de huurtoeslag 40 procent van de huurprijs. Het uitge-

keerde bedrag hangt af van de hoogte van de huur en iemands inkomen. Het strekt te ver voor deze publicatie om de exacte berekening uit te leggen. Meer informatie daarover vindt u op www.belastingdienst.nl ^{L7}.

Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) Vereenvoudiging toeslagen

Het Rijk onderzoekt momenteel op welke manier het toeslagenstelsel in Nederlands verbeterd kan worden. In november 2019 verscheen deel 1 van de onderzoeksresultaten 'Eenvoud of maatwerk. Uitrusten binnen het bestaande toeslagenstelsel' (2019). Een conclusie is dat binnen het bestaande toeslagenstelsel aanpassingen mogelijk zijn, maar dat daarvoor binnen het bestaande stelsel altijd een 'prijs' moet worden betaald. De problematiek is daardoor beperkt op te lossen binnen het huidige stelsel. De bekeken maatregelen zijn gericht op het beter van dienst zijn van burgers, zorgen dat zij minder toeslag hoeven terug te betalen of dat zij sneller het bedrag krijgen waar ze recht op hebben. Verder verkent het mogelijkheden voor een snellere constatering van veranderingen in de persoonlijke omstandigheden en het wijzen op het recht op toeslagen. Op al die gebieden zijn verbeteringen mogelijk, maar die lossen de problemen onvoldoende op. Het tweede deel van het IBO richt zich op een herziening van het stelsel voor de lange termijn (na deze kabinetsperiode). Daarin onderzoekt het Rijk of toeslagen (deels) opgevangen kunnen worden binnen de inkomstenbelasting en inkomensondersteuning en/of binnen de stelsels rond wonen, zorg, kinderen of via (gedeeltelijke) overheveling naar medeoverheden. De resultaten worden eind 2020 verwacht.

Schulden signaleren en oplossen

Willen gemeenten of corporaties in actie komen, dan zijn er algemene kaders waar ze mee te maken hebben. Zo bestaan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), het Actieplan Brede Schuldenaanpak en de Rijksincassovisie. Deze verschillende kaders lichten we hieronder toe.

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Op 25 mei 2018 trad de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) in werking, ter vervanging van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Als gevolg hiervan is de bescherming van persoonsgegevens in heel de Europese Unie hetzelfde en geldt overal dezelfde privacywetgeving. De AVG stelt strengere eisen dan de voorganger Wbp.

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) maakt gemeenten sinds 2012 wettelijk verantwoordelijk voor het armoedebeleid en de schuldhulpverlening van haar inwoners. Dat betekent dat mensen met schulden een beroep moeten kunnen doen op de gemeente. De manier waarop gemeenten hun armoedebeleid en schuldhulpverlening moeten vormgeven is niet gedefinieerd. Het is dan ook een kaderwet, waarbij de kaders ruim zijn met mogelijkheid voor lokaal maatwerk en een integraal karakter. Naast het oplossen van financiële problemen is er namelijk ook aandacht mogelijk voor psychosociale problemen of problemen rond de woonsituatie, gezondheid, verslaving of de gezinssituatie. De Wgs wordt deels gewijzigd als gevolg van het Actieplan Brede Schuldenaanpak (zie hieronder).

Actieplan Brede Schuldenaanpak

Het kabinet werkt aan het terugdringen van schulden. Daartoe stelde ze in samenwerking met onder andere de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) het Actieplan Brede Schuldenaanpak (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2018) op. Daarin staan veertig maatregelen die het kabinet treft in samenwerking met onder andere gemeenten om het aantal mensen met problematische schulden terug te dringen en mensen met schulden beter te helpen. Bij elke maatregel staat welk departement verantwoordelijk is en welke organisaties erbij betrokken zijn. Het kabinet stelt extra financiële middelen beschikbaar aan gemeenten om de afspraken te kunnen uitvoeren. De maatregelen worden nader uitgewerkt met de VNG. Aedes, als branchever-

tegenwoordiger van woningcorporaties, is geen deelnemer aan dit samenwerkingsverband. Wel is zij betrokken bij de uitwerking ervan.

Meer mogelijkheden voor uitwisseling informatie

Een belangrijke maatregel is de wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en het bijhorende Besluit in het kader van vroegsignalering. Steeds meer gemeenten werken samen met woningcorporaties, zorgverzekeraars en energie- en drinkwaterbedrijven om zo vroeg mogelijk hulp te kunnen bieden aan mensen met betaalachterstanden op vaste lasten. Bij deze vroegsignalering van schulden biedt de gemeente hulp aan, voordat mensen zelf aan de bel trekken. Met de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) die in maart 2020 door de Tweede Kamer is aangenomen, kunnen woningcorporaties, zonder toestemming van de huurder, huurachterstanden melden bij de gemeente. Voorwaarde is dat corporaties in de eerste plaats zelf op een sociale manier incasseren, bijvoorbeeld door een betalingsregeling aan te bieden, persoonlijk contact te zoeken en de huurder de weg te wijzen naar hulpverlening. Als het hen niet lukt in contact te komen met de huurder en een oplossing te vinden, kan de corporatie een melding bij de gemeente doen, waarna de gemeente de huurder hulp aanbiedt (Rijksoverheid, 2020). De beoogde invoeringsdatum is 1 januari 2021. Het wetsvoorstel is ten tijde van het schrijven van deze publicatie in de fase van parlementaire behandeling (Eerste Kamer, 2020). De Algemene Maatregel van Bestuur is ten tijde van het schrijven van deze publicatie in voorbereiding (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2019).

Rijksincassovisie

Om een eenduidige incasso-aanpak te bevorderen, schreef het Rijk een Rijksincassovisie (het Rijk, 2016). De visie beoogt dat verschillende overheidsinstanties meer samenwerken ten behoeve van incasso. Dit heeft tot doel om de schulden van burgers niet onnodig te laten oplopen, te besparen op de bijkomende kosten verbonden aan de inning van de vorderingen en de beslagvrije voet van schuldenaars beter te beschermen. De beslagvrije voet is een deel van het inkomen waarop de deurwaarder geen beslag mag leggen. Het kabinet zet in de Rijksincassovisie in op een aantal concrete acties:

1. Inzicht voor de schuldenaar welke schulden openstaan.
2. Maatwerk ten aanzien van onder andere de afloscapaciteit van de schuldenaar.
3. Contact met de schuldenaar in een zo vroeg mogelijk stadium.
4. De overheid zorgt voor inzicht in de afloscapaciteit van de schuldenaar.

Deze visie is bedoeld voor de samenwerking van de verschillende overheidsinstanties en staat los van woningcorporaties. Wel geeft het inzicht in de gewenste normen met betrekking tot incassoprocedures. Vanuit de schuldenaar zou het extra goed zijn als de incassoprocedures van alle instanties in Nederland op elkaar zijn afgestemd, bijvoorbeeld volgens de Rijksincassovisie.

Deel 2

Maatregelen van corporaties

Dit deel zoomt in op woningcorporaties, hun incasso-beleid en de diversiteit aan maatregelen die zij toepassen om huurachterstanden en huisuitzettingen te voorkomen, te signaleren en op te lossen.

Corporaties en lokale partners doen veel, maar een duidelijk overzicht van de maatregelen ontbrak. Dit deel van deze publicatie biedt dat overzicht. Bij het overzicht aan maatregelen dat deze publicatie biedt, is het goed te beseffen dat:

- Deze vaak onderdeel zijn van een breder pakket aan maatregelen zoals een convenant en/of woonlastenakkoord.
- Dat er per maatregel een keuze is gemaakt of deze in de categorie voorkomen, signaleren of oplossen hoort. Sommige maatregelen passen echter in meerdere categorieën.

Deze publicatie streeft naar een zo compleet mogelijk overzicht. Door de veelvoud aan maatregelen in het land zijn we ons ervan bewust dat een compleet overzicht vrijwel onmogelijk is. Mocht er een cruciale aanpak missen dan vernemen wij dat natuurlijk graag.



1. Incassobeleid corporaties

Welke overwegingen liggen ten grondslag aan het incassobeleid van corporaties? Welke aanpakken hanteren zij, hoe gaan ze om met eventuele huurachterstanden en waarop sturen ze?

Platform31 sprak met acht woningcorporaties: Accolade, Bo-Ex, Havensteder, Parteon, Portaal, Rochdale, Wonen Limburg en Wooncompagnie. De geïnterviewden hadden diverse functies. Zo waren zij beleidsadviseur, manager of incasso-/woonconsulent. Deze interviews gaven input voor dit hoofdstuk over het incassobeleid van woningcorporaties.

Door het grote aantal corporaties in Nederland en de onderlinge diversiteit, geeft de output van de acht interviews niet het volledige beeld van het incassobeleid van corporaties. In de selectie is wel zoveel mogelijk rekening gehouden met het betrekken van diverse corporaties, denk bijvoorbeeld aan stad/platteland en groot/klein. De resultaten geven rode (richtinggevende) draden die een beeld schetsen van het incassobeleid.

Alles begint met de missie en een visie van de corporatie als geheel. Sommige corporaties stelden die ook specifiek voor hun incassobeleid op. We zien dat de geïnterviewde woningcorporaties een **maatschappelijke benadering** kiezen, waarbij zij zich inzetten voor mensen die zelf niet in staat zijn een woning te vinden en als verhuurder van woningen aan mensen met een laag inkomen c.q. mensen die kwetsbaar zijn. Ze zien zichzelf niet als puur verhuurder, maar als de partij die invloed heeft op het bieden van een **fijne en**

prettige leefomgeving. Veel corporaties willen voorkomen dat mensen in de schulden komen, waarbij het doel is zo min mogelijk huurders naar incassobureaus of deurwaarders door te zetten.

De incassoafdeling

De organisatiestructuur van de geïnterviewde corporaties zijn niet allemaal gelijk. De afdeling die verantwoordelijk is voor de huurincasso functioneert soms als separate afdeling en soms als onderdeel van een afdeling voor sociaal beheer of als onderdeel van de afdeling voor verhuur. Nauw contact met sociaal beheerders en andere collega's die contact hebben met de huurders is belangrijk om snel te kunnen schakelen en (indien nodig) de huurder te kunnen bereiken. Zo werkt Havensteder intern met wijkteams. In ieder wijkteam zitten naast wijkbeheerders, ook wijkconsulenten en één incassomedewerker die fysiek in de wijk aanwezig zijn. De gedachte daarachter is dat het netwerk van andere professionals in de wijk hun bereik en slagvaardigheid vergroot.

Inzet van middelen en het resultaat ervan

Als je kijkt naar de middelen – qua geld en personele capaciteit – die de geïnterviewde woningcorporaties inzetten, wordt zichtbaar dat de meeste corporaties vooral capaciteit inzetten op het voorkomen en signaleren van huurachterstanden; zowel vanuit hun maatschappelijke drive, als vanuit financiële overwegingen. Vooral op het voorkomen en signaleren, omdat zij daar volgens zichzelf de meeste invloed op kunnen uitoefenen. Daar plukken de woningcorporaties ook zelf de vruchten van, doordat er minder achterstanden ontstaan en minder (kostbare) huisuitzettingen plaatsvinden.

Accolade zette bijvoorbeeld de laatste jaren minder in op administratieve taken. Hierdoor kunnen zij meer aandacht schenken aan persoonlijke

gesprekken met de huurders. Hun incassoproces is niet financieel gedreven, maar vanuit de overtuiging dat persoonlijk contact mensen verder helpt.

Bo-Ex geeft aan dat de capaciteit die beschikbaar is voor incasso de laatste jaren hetzelfde is gebleven, maar er meer werk bij is gekomen. Dit komt doordat de huisbezoeken die zij samen met de buurtteams doen meer tijd kosten. Daar zien zij de resultaten van in de vorm van minder ontruiming en minder mensen met huurachterstanden. Ook Havensteder geeft aan dat de capaciteit de laatste jaren hetzelfde is gebleven.

Parteon geeft aan dat de capaciteit de laatste jaren passend is geworden bij de behoefte die er bestond. En dat het proces geautomatiseerd is met de achterliggende redenen dat zij zo meer en sneller tijd kunnen inzetten op een persoonlijke benadering en maatwerk bij het ontstaan van huurschulden. Dit gebeurt door telefonisch contact en huisbezoeken. Het achterstandspercentage, het aantal huurders dat bij de deurwaarder terecht komt en het aantal ontruiming zijn hierdoor flink verlaagd. Doordat de capaciteit op orde is én door de maatschappelijke benadering is er ook meer ruimte voor zogenoemde 'slepers' (degenen die steeds aan het einde van de maand betalen). Zij worden benaderd voor een betalingsregeling.

Portaal geeft aan dat zij de laatste jaren minder middelen beschikbaar kregen, en daardoor efficiënter zijn gaan werken. Dit bijvoorbeeld door processen te automatiseren. Daarnaast hebben zij met een speciaal team ingezet op het behalen van het keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren (SVI) (zie pagina 16).

Rochdale geeft aan relatief meer mensen in te zetten op het incassoproces in verhouding met sommige andere corporaties. Daar hebben zij ook bewust voor gekozen, omdat ze sterk inzetten op persoonlijk contact. Dat doen zij onder andere door het nabellen van huurders en door het inplannen van huisbezoeken. Ze doen rond de 200 huisbezoeken per maand en dat kost capa-

citeit. Daarmee geven zij invulling aan hun maatschappelijke betrokkenheid. Het resultaat van deze inspanning is onder andere terug te zien in een sterk dalend aantal huissuitzettingen.

Wonen Limburg geeft aan weinig capaciteit in te zetten op incasso vergeleken met andere corporaties. Zij hebben gekozen voor een gematigd huurbeleid. Dat betekent dat zij huurders in een vroeg stadium, in de eerste maand van de huurachterstand, benaderen. Hierdoor willen zij hoge schulden bij de huurders voorkomen. Eén van de doelstellingen van Wonen Limburg is het bevorderen van zelf- en samenredzaamheid van de bewoners. Doordat Wonen Limburg met vroegsignalering hoge achterstanden wil voorkomen, zorgt dat voor een hogere werkdruk bij de afdeling incasso. Het beleid werpt zijn vruchten af: er is een dalende trend zichtbaar in het aantal huishoudens met een huurachterstand en ontruiming. De capaciteit is de laatste jaren hetzelfde gebleven, het incassoproces is een aantal jaar geleden lean gemaakt, waardoor opeenvolgende stappen beter inzichtelijk werden. Zo zijn zij van twee keer per maand schriftelijke herinneringen sturen, naar 1 keer per maand gegaan. Tevens is er een stroomschema gekomen op welk moment welke actie door de medewerker moet worden uitgevoerd. Verder neemt de deurwaarder het minnelijke traject over; zo kunnen medewerkers zich meer inzetten in de vroegsignalering. De deurwaarder probeert een maand lang om een achterstand voor Wonen Limburg te incasseren. Tijdens dit traject worden er bij de huurder geen kosten in rekening gebracht. Als de periode van een maand is verstreken, wordt het dossier teruggegeven aan Wonen Limburg met de vraag of de deurwaarder het verzwaard (gerechtelijk) traject mag inzetten.

Naast financiële overwegingen is bij **Wooncompagnie** ook het maatschappelijke aspect een belangrijke onderlegger van het incassobeleid. Daar zetten ze dan ook fors op in. Ze zoeken naar een optimum van de hoeveelheid capaciteit. Zij zetten vergeleken met andere woningcorporaties iets boven gemiddeld in op huurincasso, maar de capaciteit is de laatste jaren niet gewijzigd.

Concluderend kan gezegd worden dat de woningcorporaties allemaal kijken naar een ideale verhouding tussen de middelen (qua menskracht en geld) die worden ingezet, en de resultaten – terugdringen huurachterstanden en huisuitzettingen – die deze middelen opleveren. Woningcorporaties hebben hun processen vaak lean gemaakt met als reden dat er minder middelen voor hun bedrijfsvoering in het algemeen beschikbaar zijn gekomen. Door het lean maken van deze processen is er relatief meer capaciteit vrijgekomen om persoonlijke aandacht aan de huurder te schenken.

Incassobeleid

Het leidende principe achter het incassobeleid van woningcorporaties is: **zo min mogelijk huisuitzettingen**. De afgelopen jaren hebben corporaties er hard aan gewerkt om het aantal huisuitzettingen te laten afnemen. Met resultaat: de huisuitzettingen nemen al jaren af. In 2018 zijn bijvoorbeeld 3.000 huishoudens uit hun corporatiewoning gezet. Dat is 19 procent minder dan in 2017 (Aedes, 2019). Daarvoor veranderden ze hun aanpak. Diverse onderdelen dragen hieraan bij en deze geven we in de volgende paragrafen weer.

Sociaal incasseren

Door de ondervraagde corporaties wordt ingezet op sociaal incasseren. Wat is dat? Sociaal incasseren betekent 'samen met de huurder op zoek gaan naar een duurzame oplossing voor de huurachterstand'. Daarbij is maatwerk gepast. Er worden ook eventuele andere schulden en/of vraagstukken in beeld gebracht (CorporatieMedia, 2018). Later in dit hoofdstuk lezen we over een keurmerk dat er voor zorgt dat er sociaal geïncasseerd wordt.

Samenspel met huurbeleid

Om sociaal te kunnen incasseren kijken de meeste corporaties bij nieuwe verhuringen of diegene al eerder bij hen gehuurd heeft. Als dat het geval is, kijken zij of er nog een huurachterstand openstaat en/of die persoon eerder ontruimd is. Tevens voeren ze de wettelijk verplichte inkomenstoets uit.



Sommige corporaties gaan daarin verder dan alleen de passendheidsnorm. Zij brengen voor de huurders in beeld welke huur zij acceptabel vinden bij welk inkomen. Sommige corporaties bieden een digitale tool aan waarmee de huurder zelf kan nagaan of de huurprijs bij zijn inkomen past. Bestaan er twijfels of iemand de woning kan betalen, dan adviseren de verhuurmedewerkers om het niet te doen. Ze mogen wettelijk niemand weigeren (afgezien bij de passendheidsstoets of bij inkomen hoger dan de staatssteungrens). Wil diegene wel gaan huren, dan wordt bijvoorbeeld een budgetcoach aangeraden. Havensteder heeft als werkwijze dat wanneer de woonlasten voor de huurder hoger uitvallen dan naar verhouding qua uitgavenpost realistisch zou zijn, de verhuurmakelaar bij de incassomedewerker kan aangeven dat die huurder extra monitoring behoeft.

In 2018 is het Sociaal Huurakkoord afgesloten tussen de brancheorganisaties Aedes (corporaties) en de Woonbond (huurderorganisaties). Hierin spraken zij af om huurders met een te hoge huurprijs voor hun inkomen te helpen via huurbevrozing en huurverlaging. Meer daarover staat in de volgende paragraaf, over het incassoproces. Huurbevrozing en -verlaging vallen bij de meeste corporaties onder 'voorkomen van schulden' en staat meestal los van het incassoproces om huurders met huurachterstanden te helpen. In heel zeldzame gevallen wordt een uitzondering gemaakt door bij iemand met een huurachterstand de huurprijs te verlagen.

Accolade, bijvoorbeeld, houdt twee sporen aan. Allereerst bieden ze een **generiek gematigd huurbeleid**, met een hoog percentage betaalbare woningen onder de aftoppingsgrenzen. Ten tweede bieden ze **maatwerk in individuele situaties**. Dit doen zij het liefst vooral integraal, samen met de gemeenten en mogelijk andere betrokken organisaties. Wat is het probleem en hoe kan diegene geholpen worden? Eventueel zou dan een huurverlaging of verhuizen naar een goedkopere woning een oplossing zijn.

Woningcorporaties zoals Bo-Ex en Wonen Limburg verlagen wel eens de huren mocht dat betekenen dat huurders dan wel huurtoeslag krijgen. Bijvoorbeeld als een huurverhoging plaatsvond en er tegelijkertijd een inkomensdaling was.

Van generiek beleid naar beleid per klantprofiel

Ondanks dat het incassobeleid generiek is (er is op papier één beleid), benadrukken de corporaties dat hun aanpak maatwerk per huurder betreft. Dat betekent dat medewerkers zelf besluiten of in de betreffende situatie een huisbezoek wenselijk is of dat een digitaal bericht voldoende zal zijn. De meeste noemden als uitzondering de huisvesting van vergunninghouders, waarbij ze samenwerken met Vluchtelingenwerk. Hierbij loopt het proces iets anders.

Een aantal corporaties denkt er wel over na om hun generieke incassobeleid uit te denken per **klantprofiel/huurdersegment**. Per profiel kunnen dan andere afspraken worden gemaakt over communicatievormen en de hoeveelheid contact. De klantprofielen kunnen gemaakt worden naar leeftijd, maar ook naar hoe lang iemand te laat is met betalen, hoe vaak dat gebeurt, in welk soort woning iemand woont en de gezinssamenstelling. De corporaties die momenteel een generieke aanpak aanhouden en in de toekomst willen werken met specifieke aanpakken naar doelgroep zijn bijvoorbeeld Parteon en Wooncompagnie. Zo denkt Parteon eraan om een specifieke aanpak te ontwikkelen voor complexen waar vaak huurachterstanden voorkomen en zich sociale problematieken voordoen. In deze complexen kan het dan bijvoorbeeld zo zijn dat er altijd direct langs wordt gegaan in plaats van eerst een brief sturen.

Woningcorporatie Portaal werkt wel al met een huurderssegmentatie in het incassobeleid. Zij delen huurders in naar vier groepen:

1. Nieuwe huurders (dat ben je een jaar);
2. Huurders die de laatste 12 maanden geen incassoverleden hadden maar nu wel;

3. Huurders die laatste 12 maanden 1 tot 5 aanmaningen hebben ontvangen;
4. En huurders die laatste 12 maanden meer dan 5 aanmaningen ontvingen, die bij deurwaarders lopen of waarbij een betalingsregeling is.

Hun systeem is actueel en geeft dagelijks een update. Per huurdersegment verschilt de vorm van communicatie en het aantal belmomenten.

Incassoproces

Vrijwel elke corporatie heeft een proces ingericht met vaste betaalmomenten, herinneringsmomenten en/of mogelijke doorzetting naar een incassobureau of deurwaarder.

Standaard processen, maar ook maatwerk per huurder

Indien een huurder niet in staat is de huur te betalen, willen corporaties diegene helpen en ondersteunen. Hoe dat gebeurt, is voor vele woningcorporaties maatwerk, waarbij wordt gekeken naar de betalingshistorie van huurders. Vaak wordt allereerst een mail gestuurd, gebeld of langsgedaan. De algemene indruk is dat een persoonlijke manier – bellen of langsgaan – beter werkt dan geautomatiseerde manieren om contact te krijgen. Uit de interviews komt naar voren dat allereerst wordt ingezet op geautomatiseerde manieren en pas later in het proces andere manieren worden gebruikt. Ook zien we terug dat er wordt gezocht naar het communicatiekanaal dat bij diegene past. Zo kunnen jongeren eerder worden benaderd via een sms of een Whatsapp-bericht en ouderen door een brief.

Soms wordt er door corporaties bewust voor gekozen minder te focussen op huurders die elke maand te laat hun huur betalen – zogenaamde draaideurklanten. Wooncompagnie doet dit bijvoorbeeld. Hierdoor is er meer tijd over voor de mensen die de aandacht echt nodig hebben. Vaak hebben zij grotere problemen en/of een grotere schuld. Die dossiers zijn dan vaak wel intensiever, complexer en langduriger.



In een vroeg stadium contact met huurders

Corporaties zetten in hun incassoproces fors in op contact met huurders met beginnende huurachterstanden om te voorkomen dat de huurachterstand nog groter wordt en leidt tot (andere) schulden. Het zoeken van contact doen corporaties zowel zelfstandig als in samenwerking met gemeenten en andere partners, zoals een wijkteam. Zodra een huurachterstand ontstaat, is het zaak die huurder zo snel mogelijk te benaderen en samen met de huurder te kijken wat nodig is om diegene te kunnen ondersteunen. Met de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) die in maart 2020 door de Tweede Kamer is aangenomen, kunnen woningcorporaties, zonder toestemming van de huurder, huurachterstanden melden bij de gemeente. Voorwaarde is dat corporaties in de eerste plaats zelf op een sociale manier incasseren, bijvoorbeeld door een betalingsregeling aan te bieden, persoonlijk contact te zoeken en de huurder de weg te wijzen naar hulpverlening. Als het hen niet lukt in contact te komen met de huurder en een oplossing te vinden, kan de corporatie een melding bij de gemeente doen, waarna de gemeente de huurder hulp aanbiedt (Tweede Kamer, 2019 en 2020). De beoogde invoeringsdatum is 1 januari 2021. Het wetsvoorstel is ten tijde van het schrijven van deze publicatie in de fase van parlementaire behandeling (Eerste Kamer, 2020). De Algemene Maatregel van Bestuur is ten tijde van het schrijven van deze publicatie in voorbereiding (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2019).

Dit vroeg in contact zijn, is belangrijk volgens de corporaties. Zij zien dat huurders met groeiende schulden minder gaan deelnemen aan de maatschappij. Corporaties vinden het ook hun doel om er voor te kunnen zorgen dat mensen deelnemen, dat ze werken, vrijwilligerswerk doen en deelnemen in de wijk, waarbij zij gezond en schuldenvrij zijn. Zij leveren daar een belangrijke bijdrage aan, maar kunnen het niet alleen en geven aan dat de verantwoordelijkheid ook ligt bij andere partners. Zij vinden dat vanuit hun eigen maatschappelijke verantwoordelijkheid, maar ook omdat niet deelnemen aan de maatschappij ervoor zorgt dat mensen de hele dag thuis zitten, niet goed in hun vel zitten en de leefbaarheid in de wijken dan sneller onder druk komt

te staan, omdat ze bijvoorbeeld last kunnen krijgen van de bureaus (of de bureaus van hen). Mede om die reden willen corporaties graag voorkomen dat huurders (oplopende) huurachterstanden krijgen.

Als er eenmaal huurachterstanden zijn

Het voorkomen van huisuitzettingen is, zoals aangegeven, vaak de belangrijkste afweging in het incassobeleid. Daarnaast willen corporaties natuurlijk ook hun huurachterstanden zo laag mogelijk houden. Toch ontstaan deze in sommige gevallen. Dat de **maatschappelijke drijfveer** bij deze corporaties aanwezig is, blijkt uit het feit dat corporaties aangeven soms (tijdelijk) iemands huurachterstand te accepteren. Daar staat tegenover dat er wel afspraken met die huurder zijn gemaakt, die eraan bijdragen dat hij/zij zijn/haar leven weer op de rails krijgt. Een voorbeeld is dat de corporatie weet dat deze persoon ondersteuning krijgt, bijvoorbeeld via het wijkteam. Ze kunnen er dan voor kiezen om de betalingsregeling om de huurschuld in te halen tijdelijk op te schorten. Dat alles is maatwerk en wordt per casus bekeken.

Maar weinig woningcorporaties schelden betalingsachterstanden volledig kwijt; dit voor het geval de persoon op een later moment weer geld bezit of de 'noorderzon' weer terug is. Dan kan de corporatie alsnog een poging doen de schuld te verhalen op die huurder. **Afboeken gebeurt iets vaker**, maar meestal enkel op het moment dat een deurwaarder aangeeft dat de schuld de komende tien jaar niet verhaald kan worden op de huurder. Ook bij een minnelijk- of een **Wsnp-traject** (zie kader volgende pagina) wordt vaak afgeboekt. Rochdale geeft ook aan dat zij soms (deels) kwijtschelden als de huurder door hun betalingsregeling ook schulden maakt bij andere organisaties. Dat biedt de huurder de kans om z'n leven weer op de rails te krijgen.

Inzet incassobureaus en deurwaarders

Zoals aangegeven houden corporaties in het incassoproces zo veel mogelijk zelf het persoonlijk contact met de huurder. Dat zorgt ervoor dat de meeste woningcorporaties **niet samenwerken met incassobureaus**. Enkele corpo-

raties doen dat vanwege capaciteitsoverwegingen wel. In dat geval gaan huurders bijvoorbeeld vanaf twee maanden huurachterstand over naar de incassobureaus.

De lastigere huurders, bijvoorbeeld de slepers/draaideurklanten die iedere maand weer te laat betalen, worden bij sommige corporaties automatisch doorgezet naar de deurwaarder. Vaak met als reden dat diegene anders teveel tijd vergt. Mocht een huurder worden doorgezet naar een deurwaarder dan blijft vaak veel contact tussen de woningcorporatie en de deurwaarder

Wsnp-traject

Een traject van de Wet schuldhulpverlening natuurlijke personen (Wsnp) begint zodra de rechter dat heeft uitgesproken voor het desbetreffende huishouden. Vervolgens wijst de rechter een bewindvoerder en een rechter-commissaris aan. De bewindvoerder neemt de beslissingen, spullen en financiën (de boedel) over. Het huishouden heeft een inspanningsverplichting om zo veel mogelijk te verdienen en z'n lasten zo laag mogelijk te houden. Op deze manier kunnen zo goed mogelijk schulden worden afgelost.

Verskil tussen kwijtschelden en afboeken

Kwijtschelden: de corporatie verwijderd dat de betreffende huurder nog een huurschuld heeft ontstaan uit de financiële administratie. Ook in de financiële administratie wordt de te ontvangen huur verwijderd.

Afboeken: de corporatie verwijderd de te ontvangen huurschuld uit de financiële administratie. De huurachterstand blijft wel geregistreerd in het dossier van de huurder.

bestaan. De corporaties die we spraken, gaven aan te zien dat de werkwijze van deurwaarders positief veranderd. Ze werken met steeds meer oog voor de mens achter de huurder.

Keurmerk om kwaliteit te waarborgen

Corporaties, incassobureaus en deurwaarders kunnen aanspraak maken op het Sociaal Verantwoord Incasseren-keurmerk (SVI-keurmerk [L](#)). Dit keurmerk wordt uitgegeven door een extern bedrijf. Hierbij worden de bedrijfsprocessen getoetst: wie wat doet, hoe de klant wordt bereikt en wat mogelijkheden zijn om de klant te bedienen. Dit keurmerk ziet toe op een verantwoord incassoproces en de manier waarop huurders benaderd worden. Mocht er binnen een werkproces iets worden aangepast, dan is het zaak die langs het SVI-keurmerk te leggen. Portaal is de eerste woningcorporatie die hierbij aangesloten is.

Verskil deurwaarder en incassobureau

Het belangrijkste verschil tussen een deurwaarder en een incassobureau is de bevoegdheid om betaling af te dwingen.

Een **incassobureau** mag de klant alleen vragen of hij wil betalen. Hiervoor gebruiken incassobureaus allerlei manieren: brieven met indrukwekkende logo's, sms'jes, bellen, langsgaan enzovoort.

Een **deurwaarder** heeft vergaande bevoegdheden om vorderingen te verhalen. Hij mag onder meer: beslag leggen op het inkomen; beslag leggen op de bankrekening; beslag leggen op roerende zaken; beslag op de inboedel; bij een huurachterstand mag alleen de deurwaarder een woning ontruimen (alleen als er een vonnis van de rechter is, een deurwaarder mag alleen uitvoeren). Een deurwaarder mag betaling pas afdwingen als hij daarvoor toestemming heeft van de rechter (Platform31, 2017).

Naast het SVI-Keurmerk ontstaan ook andere samenwerkingsverbanden waarin corporaties en andere instanties hun incassobeleid en -processen standaardiseren volgens een maatschappelijke norm.

Ketensamenwerkingen

Huurders met huurachterstanden kampen vaak met meerdere problemen, bijvoorbeeld op het gebied van relaties, werk of gezondheid. Het is niet aan corporaties om al deze problemen op te lossen. Wel heeft het invloed op de huurachterstanden. Daarom wordt (keten)samenwerking gezocht. Tevens speelt ketensamenwerking een belangrijke rol bij het duurzaam op kunnen lossen van huurachterstanden. Woningcorporaties zien zichzelf als schakel in de maatschappelijke opgave die ze met andere partners aanpakken. Onderdeel van dat netwerk zijn naast gemeenten ook GGD, politie, zorgpartijen en vrijwilligersorganisaties. Korte lijnen hiertussen zijn van belang voor het zo goed mogelijk ondersteunen van de huurder.

Veel corporaties en gemeenten hebben hun aanpak betreffende schulden afgesloten in **convenanten en/of prestatieafspraken**. Zo gaan deze afspraken over signaleren, doorverwijzen, wat te doen bij woonoverlast en veiligheid. Corporaties benadrukken de verschillen per gemeenten. De ene gemeente is verder met hun schuldhulpverlening dan de ander, wat invloed heeft op de werkwijze van de corporatie zelf. Wat bij deze samenwerking ook komt kijken is het gegeven dat de huurders vaak ook een zorgcontract hebben; deze worden dan vaak gekoppeld aan elkaar. Budgetcoaching kan daar onderdeel van uitmaken en de gemeente speelt daarbij een rol.

Hoe dit per gemeente kan verschillen wordt duidelijk met het volgende voorbeeld. In de gemeente Amsterdam wordt de huur eerst van de uitkering afgehaald voordat het resterende uitkeringsbedrag wordt overgemaakt naar de huurder. Andere woningcorporaties geven aan dat ook graag te willen. In bijvoorbeeld Rotterdam wil de gemeente dat niet invoeren vanuit

de gedachte dat huurders zelfredzaam dienen te zijn. Een ander voorbeeld is dat in sommige gemeenten waarin een corporatie actief is, alle huurders die in het begin van de tweede maand huurachterstand zitten, doorgegeven worden aan de gemeente. Na dat signaal gaat de gemeente in contact met de huurder. Bij andere gemeenten komt er pas een signaal als de deurwaarder wordt ingeschakeld. Sommige corporaties geven aan dat het wat eenrichtingsverkeer is, waarbij vooral informatie vanuit de woningcorporatie wordt gedeeld met de gemeente. De wetswijziging Wgs (zie [pagina 11](#)) zal het makkelijker maken om informatie over te dragen.

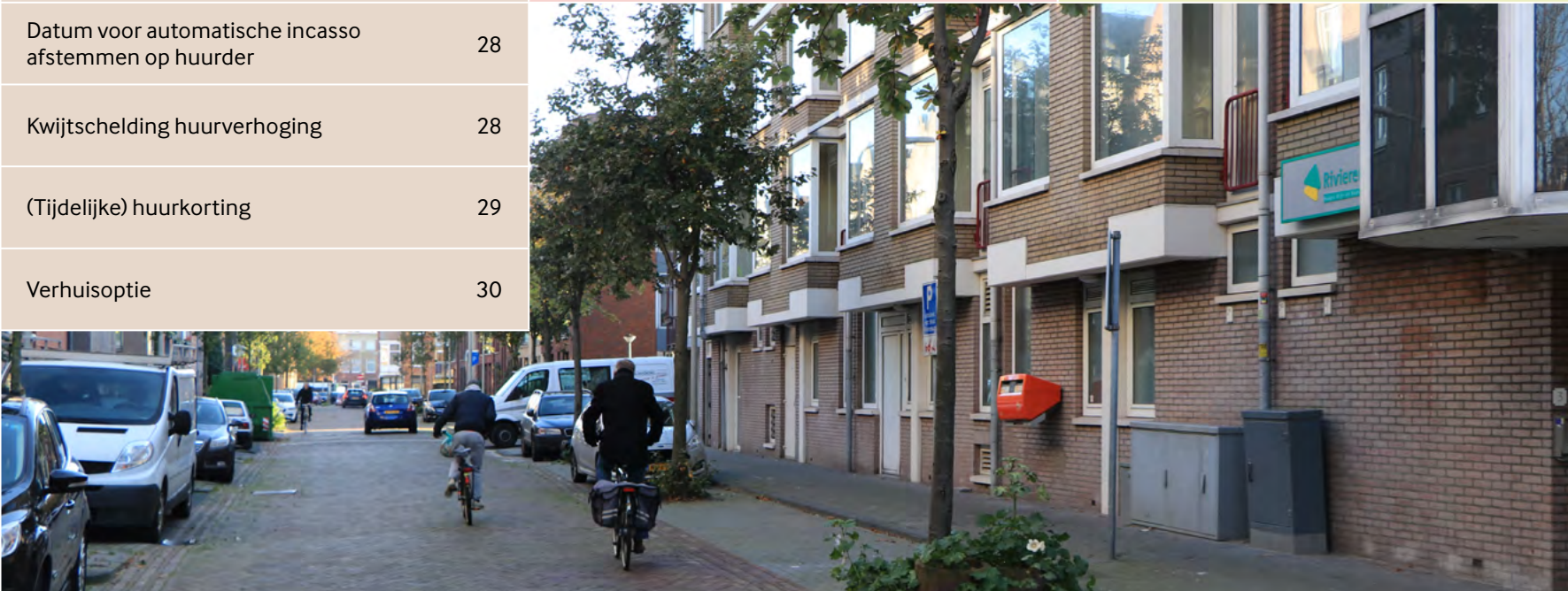
Corporaties delen kennis met elkaar

Corporaties delen ook kennis over diverse onderwerpen met elkaar. Veel woningcorporaties hebben contact met de andere corporaties die actief zijn in hetzelfde gebied, maar ze hanteren vrijwel nooit precies dezelfde aanpak. De aanpak is meestal niet afgestemd, maar in de praktijk verschilt de aanpak niet erg. Incassomedewerkers van woningcorporaties komen regelmatig samen. Dat loopt van eens per maand, tot eens per kwartaal, tot eens per jaar. Soms is dat samen met de gemeenten erbij. Ook worden dan wel eens geanonimiseerde casussen besproken. Sommige corporaties geven aan dat zij bij beleidswijzigingen snel met elkaar schakelen en overleggen.

Er wordt dus ingezet op het kennisdelen en van elkaar leren. Ook wordt gekeken of ze zaken samen anders kunnen doen of bijvoorbeeld gezamenlijk een leverancier kunnen aanstellen.

Sommige corporaties **verenigen** zich. Zo is Rochdale aangesloten op de 'Amsterdamse federatie van woningbouwcorporaties', waarbij ze elkaar informeren, maar niet hun beleid op elkaar aanpassen. Ze bespreken bijvoorbeeld de bevindingen van een pilot, welke maatregelen zijn getroffen en of ze werken. En soms starten ze samen iets op, bijvoorbeeld een samenwerking met de rechtbank. Ook bespreken ze onderwerpen als klantsegmentatie.

Overzicht: maatregelen van corporaties

Huurachterstanden voorkomen	23	Huurachterstanden signaleren	31	Huurachterstanden oplossen	41
De VoorzieningenWijzer	24	Alert zijn op specifieke huurders	33	Huur inhouden op uitkering	42
Advies over betaalbare huurprijs	26	Verantwoordelijkheid in buurtteams	33	Maatwerk betalingsregelingen	43
Uitleg over omgang met geld	27	Samenwerking corporaties en gemeenten	35	Hulp bij thuisadministratie	44
Herinnering	28	Samenwerking meerdere mogelijke schuldeisers	38	Stress-sensitieve aanpak	47
Datum voor automatische incasso afstemmen op huurder	28				
Kwijtschelding huurverhoging	28				
(Tijdelijke) huurkorting	29				
Verhuisoctie	30				



2. Maatregelen huurachterstanden voorkomen

De maatregelen die woningcorporaties en gemeenten nemen tegen huurachterstanden delen we in naar drie categorieën¹:

- 1. huurachterstanden voorkomen;**
- 2. huurachterstanden signaleren;**
- 3. oplossen van huurachterstanden.**

In dit hoofdstuk gaan we in op de eerste categorie maatregelen, namelijk het voorkomen van huurachterstanden.

Platform31 onderscheidt hierin diverse type maatregelen²:

- De VoorzieningenWijzer;
- Advies over betaalbare huurprijs;
- Uitleg over omgang met geld;
- Herinneren;
- Datum van automatische incasso afstemmen;
- Kwijtschelding huurverhoging;
- (Tijdelijke) huurkorting;
- Verhuisoctie.

Deze worden in onderstaande alinea's kort besproken en toegelicht met één of meerdere voorbeeld(en).

Definitie van 'voorkomen'

Binnen de schuldenproblematiek wordt de term voorkomen (preventie) op meerdere manieren geïnterpreteerd. Wij interpreteren het begrip voorkomen (preventie) als maatregelen gericht op situaties waarin nog geen schulden zijn en deze voorkomen worden.

1. Er zijn meer categorieën te bedenken, maar in deze publicatie is gekozen voor de genoemde categorieën.
2. Ook deze voorbeelden zijn niet volledig, maar ter illustratie.



De VoorzieningenWijzer

De VoorzieningenWijzer laat zien op welke kosten iemand kan besparen en op welke voorzieningen iemand recht heeft. De aanpak focust daarbij op het verminderen van risico's door te zorgen dat huishoudens hun basis op orde hebben. De aanpak bestaat uit een kennissysteem in combinatie met een persoonlijk bezoek en begeleiding. Inmiddels zetten veel corporaties en gemeenten de VoorzieningenWijzer in om te voorkomen dat inwoners (verder) in schulden verzanden. Dat geeft handige inzichten. Zo blijkt uit pilots in meerdere gemeenten dat inwoners bijvoorbeeld de weg naar gemeentelijke voorzieningen moeilijk vinden.

Hieronder volgt een verkorte versie van een gesprek dat Platform31 in januari 2019 voerde met initiatiefnemer Martijn Boer. Deze informatie is aangevuld met actuele informatie (opgehaald in februari 2020). Hij vertelt onder meer over de meerwaarde van de aanpak. Het volledige interview [vindt u hier](#) ¹.



“De VoorzieningenWijzer ruimt struikelblokken op voor mensen met een laag inkomen”

Aanval op armoede en problematische schulden

Toen Martijn Boer nog bij een woningcorporatie werkte, zag hij dat een derde van alle huurders als risicovol werd gezien; zij konden waarschijnlijk op korte termijn niet meer aan hun betalingsverplichtingen voldoen. Vaak waren dit ook personen waarmee welzijnsorganisaties of de gemeente contact probeerden te leggen, bijvoorbeeld voor schuldhulpverlening.

De woningcorporatie was dus niet de enige partij die zich zorgen maakte. Tegelijkertijd konden huurders wel gebruikmaken van verschillende financiële voorzieningen, maar de weg daarnaartoe bleek vaak te ingewikkeld. “We zijn als maatschappij in een bepaalde stand geschoten: we detecteren een probleem en bedenken dan steeds nieuwe oplossingen en subsidies. Maar er is al zoveel geregeld. Moeten we daarom mensen niet gewoon beter laten zien hoe het werkt?”

Zo kwam Boer samen met zijn collega's van Zorgweb tot De VoorzieningenWijzer. De kern van de aanpak bestaat uit een adviesgesprek met een hiervoor opgeleide consultant. Deze consultant gebruikt daarbij een kennisstelsel om het huishouden te helpen slimmere keuzes te maken op het vlak van zorgverzekering, energie, gemeentelijke regelingen, toeslagen en inkomstenbelasting. Samen kijken ze welke keuzes het best passen bij de persoonlijke situatie van het huishouden. Het gemiddelde te behalen voordeel na een bezoek van De VoorzieningenWijzer bedraagt zo'n 500 euro per jaar.

Integraal en onafhankelijk

De VoorzieningenWijzer laat volgens Boer als onafhankelijke partij zien welke mogelijkheden inwoners hebben. Zo wil hij vooral voorkomen dat mensen 'laat maar' denken als zij aanlopen tegen complexiteit en onduidelijkheid. “Dat kan namelijk voor stress zorgen.” En daardoor worden niet altijd slimme keuzes gemaakt bij een financiële tegenvaller, ziet Boer. “Je moet de doelgroep die je wilt bereiken daarom actief opzoeken en de drempel naar voorzieningen zo laag mogelijk maken. De VoorzieningenWijzer zorgt voor een integrale benadering: we verbinden thema's en voorkomen daarmee dat mensen naar vijf verschillende loketjes hoeven. Snel handelen is daarbij belangrijk, zodat mensen aangehaakt blijven. Daarom willen we altijd een afspraak maken binnen een paar dagen en regelen we zoveel mogelijk direct in het eerste gesprek. Als we twee weken wachten, is de no-show groot.”

De consultants van De VoorzieningenWijzer zijn volgens Boer cruciaal. De basis van de aanpak is vertrouwen en de consultants moeten daarom de juiste vragen stellen. Vervolgens maken ze inzichtelijk wat op basis van de specifieke gezinssituatie verstandig is en tonen ze waar de addertjes onder het gras zitten: “Kun je niet altijd op tijd de energierekening betalen? Dan is het niet handig om te kiezen voor een contract waarbij na een stortering alle voordelen worden stopgezet.” Het kennisstelsel is daarbij eenvoudig in gebruik en laat pas berekeningen en uitleg zien als iemand daar mogelijk voor in aanmerking komt. “Ook onthoudt het kennisstelsel eerder gemaakte keuzes. Heb je bijvoorbeeld geen kinderen, dan worden regelingen voor kinderen niet getoond.”

Nieuws rondom de aanpak

Martijn geeft aan dat ten tijde van deze update (april 2020) de aanpak door steeds meer gemeenten en woningcorporaties wordt ingezet in het kader van preventie en armoedebestrijding. Inmiddels wordt de aanpak in ruim 50 gemeenten door het hele land ingezet. In de meeste regio's wordt de aanpak daarbij lokaal ingebed door de uitvoering te beleggen bij een lokale partner (bijvoorbeeld een welzijnsorganisatie). Op die manier wordt de aanpak een onderdeel van de lokale samenwerking en is het geen op zichzelf staand initiatief.

“Inmiddels zijn er een kleine 10.000 huishoudens geholpen met De VoorzieningenWijzer en het beeld van de meerwaarde is daarbij consistent. Voor 31 procent van de deelnemers bleek de overstap naar een andere energieleverancier verstandig, voor 74 procent bleek de huidige zorgverzekering niet optimaal en 97 procent van de huishoudens die in aanmerking komt voor gemeentelijke regelingen of fondsen maakt daar onvolledig gebruik van maakt. Voor 73 procent van deze groep hebben we de aanvraag alsnog in gang kunnen zetten”, geeft Boer aan.



Voorbeeld

Een van de woningcorporaties die gebruik maakt van De Voorzieningen-Wijzer is Wonen Limburg. Hun doel is om deze in alle 27 gemeentes waarin zij werkzaam is in te zetten. Wonen Limburg wil hierin fungeren als katalysator en wil bovendien samen optrekken met de betreffende gemeenten. In een aantal gemeenten waarin zij werkzaam zijn, wordt deze al ingezet. Dit geeft een verlaging van gemiddeld circa 500 tot 700 euro (dit verschilt per gemeente waar Wonen Limburg actief is) van de jaarlijkse woonlasten per huishouden. Dit zijn vaak structurele besparingen, die relatief hoog zijn voor hun primaire doelgroep.



Advies over betaalbare huurprijs

Een huurprijs die past binnen iemands uitgavenpatroon kan helpen om huurachterstanden te voorkomen. Er zijn woningcorporaties die een huurder adviseren over welke huurprijs en bijbehorende type woning voor hem/haar geschikt zijn.



Voorbeeld

Woningcorporatie Bo-Ex adviseert haar huurders aan de hand van de Bo-Ex Huurwijzer ¹. Dat is een online hulpmiddel waarin huurders in zeven stappen gegevens over de gewenste woning, hun huishoudtype en hun huishoudinkomen dienen in te vullen. Daarmee weten huurders binnen enkele minuten of de huurwoning waarop ze willen reageren binnen hun budget past. De keuze blijft aan de huurder zelf of zij wel of niet op de woning wil reageren.



Voorbeeld

Wonen Zuid hanteert ook een dergelijke huurwijzer. Om huurders met een laag inkomen daadwerkelijk te voorzien van woningen die passen bij hun inkomen verhoogden ze het aantal woningen onder de kwaliteitskortingsgrens. Het aantal woningen onder de kwaliteitskortingsgrens steeg van 7 naar 13 procent van hun sociale voorraad.³

3. De 'kwaliteitskortingsgrens' is een begrip uit de huurtoeslag. Ligt je huurprijs hoger dan deze grens, dan wordt er gekort op je huurtoeslag. Dit heet 'kwaliteitskorting', omdat een hogere huur ook een kwalitatief betere woning met zich mee zou brengen. Wat betekent het voor de portemonnee van huurders als hun maandhuur hoger is -of wordt- dan deze grens? <https://www.woonbond.nl/beleid-belangen/huurtoeslag/kwaliteitskortingsgrens>



Uitleg over omgang met geld

Meerdere woningcorporaties en gemeenten geven proactief uitleg aan hun huurders en inwoners over het verstandig omgaan met geld. Het doel hiervan is dat mensen daardoor leren hoe zij met hun besteedbare geld kunnen omgaan zonder dat er schulden ontstaan. Ook krijgen zij bijvoorbeeld besparingstips waarmee huurders hun vaste lasten kunnen verlagen.



Voorbeeld

Gemeente Tilburg benadert huurders actief die een woning van een woningcorporatie toegewezen kregen (gemeente Tilburg, 2018). Dit is onderdeel van een schuldenoffensief, waarbij er samen wordt gewerkt met lokale woningcorporaties. Het schuldenoffensief duurt 3 jaar waarbij er tussentijds evaluatiemomenten zijn zodat ze wijzigingen in de aanpak kunnen doorvoeren op basis van wat wel en wat niet werkt.⁴ De gemeente Tilburg biedt in samenwerking met de woningcorporaties nieuwe huurders een financieel servicegesprek aan. Indien de huurder instemt, volgt een huisbezoek door een medewerker van de gemeente die onderzoekt of er recht is op toeslagen of gemeentelijke regelingen, of het budget op orde is en in geval van schulden of passende hulp nodig is. Deze proactieve aanpak heeft als doel te voorkomen dat huurders geldproblemen ontwikkelen.

Budget- en energiecoaches

Bij diverse gemeenten wordt onder andere ingezet op budgetcoaches, zo ook in gemeente Hollands Kroon (gemeente Hollands Kroon, 2018). Dit doen zij naast andere vormen van hulp, cursussen en schuldbemiddeling. Sommige woningcorporaties en gemeenten zetten budget- en/of energiecoaches in om schulden onder huurders te voorkomen.



Voorbeeld

Dit wordt bijvoorbeeld gedaan door Wonen Limburg in Roermond (Wonen Limburg, 2018). Hun energiecoaches zijn medewerkers en vrijwilligers met veelal een technische achtergrond en veel kennis over energiebesparing. Tijdens hun huisbezoeken adviseren en ondersteunen ze huurders bij het verlagen van de energiekosten. Het ter plekke meten van het energieverbruik van apparaten geeft vaak een verrassend inzicht. Meestal zijn het energiekosten die huurders zelf kunnen beïnvloeden. Ook geven de energiecoaches uitleg over goed ventileren en efficiënt gebruik van de thermostaat en eventuele andere installaties.



Voorbeeld

Bij woningcorporatie Pré Wonen in Noord-Holland kunnen huurders ook een beroep doen op een energiecoach. Bij hen zijn de energiecoaches huurders die via !WOON en Woonbond een training kregen. De energiecoaches gaan langs bij huurders die een energieadvies aan hebben gevraagd. Samen vullen ze een test in om te kijken waar de betreffende huurder energiebesparing kan bewerkstelligen.

4. Ook volgt in het 2e kwartaal van 2020 een evaluatie om te bezien welke projecten van het schuldenoffensief blijvende inbedding in de uitvoering moeten krijgen vanaf 2021.



Herinnering

Hoewel het voor sommige huurders vanzelfsprekend is om voldoende geld op hun rekening te hebben staan op het moment dat de maandelijkse huur wordt afgeschreven, zijn er ook huurders waarvoor dat minder vanzelfsprekend is. Dat zijn vaak huurders die weinig inzicht hebben in hun financiële inkomsten en uitgaven. Om huurders te helpen herinneren dat de huur bijna wordt afgeschreven en om een te laag saldo te voorkomen, sturen sommige woningcorporaties een paar dagen voordat de huur wordt afgeschreven een tekstbericht.



Voorbeeld

Woningcorporatie Rochdale doet dit met succes volgens het onderzoek van de Universiteit van Amsterdam (Telli, Van der Laan & Van Geuns, 2017). Het nadeel van deze werkwijze is dat corporaties wel over het telefoonnummer van huurders moeten beschikken.



Datum voor automatische incasso afstemmen op huurder

Niet iedere huurder ontvangt op dezelfde dag hun inkomsten. In de meest ideale situatie wordt de huur afgeschreven op het moment nadat de huurder zijn inkomsten heeft ontvangen. De kans dat hij/zij de inkomsten al aan andere zaken heeft besteed, wordt daardoor kleiner. Er zijn corporaties die daarover maatwerkafspraken maken met hun huurders.



Voorbeeld

Zo biedt woningcorporatie Domijn (2018) de optie aan dat de huur automatisch geïncasseerd kan worden op de 1e, 5e, 10e, 15e, 20e of 25e van de maand. Hetzelfde geldt voor Wooncompagnie. Het streven blijft echter om de automatische incasso op de eerste van de maand te laten plaatsvinden. Lukt dat niet dan bepalen ze samen met de huurder welk moment wel geschikt is.



Kwijtschelding huurverhoging

Er zijn woningcorporaties die inzetten op het kwijtschelden van de jaarlijkse huurverhoging. Het idee daarachter is dat huurders met een te laag inkomen de huurverhoging niet kunnen betalen. Om te voorkomen dat zij (verder) in de schulden komen, blijft hun huur op het huidige niveau.



Voorbeeld

Eén van de corporaties die dat doet is Vidomes (Vidomes, 2017). Vidomes past sinds 2013 huurbevrozing boven de aftopgrenzen en sinds 2019 huurverlaging boven de huurprijsgrens toe. In 2020 wordt deze regeling aangepast op het landelijk akkoord hierover tussen Aedes en Woonbond. De verwachting is dat veel meer corporaties in 2020 deze regeling ook gaan toepassen.

Op één belangrijk punt wijkt Vidomes in overleg met haar Huurdersraad af: een- en tweepersoonshuishoudens in grote woningen krijgen pas huurbevrozing en huurverlaging als hun huur 100 euro hoger ligt dan bij reguliere situaties. Dit is een onderdeel van het beleid om empty nesters te verleiden kleiner te gaan wonen. Daarvoor kunnen ze ook gebruik maken van een seniorenmakelaar.



Voorbeeld

Woningcorporatie Woonstad Rotterdam stelt sinds 2017 hun huurders met een minimum inkomen vrij van de jaarlijkse huurverhoging. De huurders hoefden de vrijstelling niet zelf aan te vragen. Omdat Woonstad Rotterdam niet beschikt over de inkomensgegevens van haar klanten voert de gemeente Rotterdam sinds 2018 een toetsing uit of huurders die een brief ontvangen ook echt in aanmerking komen voor de regeling. Een genoemd nadeel is dat de woningcorporatie afhankelijk is van de bereidheid van de gemeente voor het verstrekken van de informatie en dat de gemeente Rotterdam geen volledig inzicht heeft in huishoudens met een minimum inkomen. De gemeente Rotterdam heeft namelijk alleen volledig inzicht in de bijstandsgerechtigden. Zij verstrekt immers deze uitkering. De gemeente heeft geen volledig inzicht in het inkomen van AOW'ers en werkenden met een laag inkomen. Hiervoor zijn ze afhankelijk van het gebruik van minima regelingen door deze groepen.

De groep huurders die buiten de toetsing van de gemeente valt, kan via de bezwaarronde mei-juni alsnog haar kwijschelding aanvragen en onderbouwen.



(Tijdelijke) huurkorting

Woningcorporaties geven een huurverlaging tot de aftoppingsgrens voor zittende huurders met een laag inkomen. De gemeente financiert deze financiële bijdrage. Voorbeelden zijn gemeente Amsterdam, Utrecht en Zwolle.



Voorbeeld

In Amsterdam werd in juli 2016 het Woonlastenakkoord gesloten. Het is onderdeel van de Uitwerking Samenwerkingsafspraken (prestatieafspraken) tussen de woningcorporaties, huurdersorganisaties en de gemeente. In het

Woonlastenakkoord spraken partijen af dat woningcorporaties ervoor zorgen dat alle huishoudens die meerjarig te maken hebben met een minimum inkomen (tot maximaal 120 procent van het Wettelijk Sociaal Minimum en geen of nauwelijks vermogen) uiterlijk op 1 januari 2019 een huur hebben onder de aftoppingsgrens. Dat kan enerzijds door huurverlaging en anderzijds door begeleiding van de huurder naar een goedkopere woning. Tevens is afgesproken dat de gemeente tot 2019 een bijdrage in de huur betaalt en dat de woningcorporaties daarna zelf de lasten dragen.

In 2016 betaalde de gemeente de financiële bijdrage aan de huurders. Vanaf 2017 ontvingen de woningcorporaties de totale financiële bijdrage van de gemeente. De woningcorporaties zorgen er vervolgens voor dat de financiële bijdrage bij de individuele huurders terecht komt. Omdat de bijdrage volledig werd gefinancierd door de gemeente en via de woningcorporaties terecht kwamen bij de huurders (en niet bij de woningcorporaties), zijn de corporaties niet in moeilijkheden gekomen. Corporaties mogen namelijk geen huurkorting geven die tijdelijk is.

Om te bepalen of huurders in aanmerking kwamen voor de regeling checkte de gemeente eerst het inkomen en daarna vergeleek ze het inkomen met de door de woningcorporaties geleverde adressen met een huurprijs boven de aftoppingsgrenzen. De huurders met een laag inkomen en een huurprijs boven de aftoppingsgrens kregen daarna een brief van de gemeente. De gemeente vroeg hen of ze ermee instemden om hun gegevens te delen met de woningcorporaties, zodat die tijdelijk hun huurprijs konden verlagen. De looptijd van de regeling is drie jaar (tot 2019). Zoals gezegd betaalt de gemeente de bijdrage in de huur tot 2019 en financieren de corporaties daarna de huurverlaging zelf en is er geen tijdelijke bijdrage meer maar een structurele huurverlaging.



Voorbeeld

In Utrecht komen de huurders met een U-pas in aanmerking voor een tweejarige korting. Bewoners van Utrecht kunnen een U-pas aanvragen als zij een laag inkomen hebben. In het tweede kwartaal van 2017 ontvingen alle U-pas bezitters een brief van het U-pasbureau. In de brief stonden de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de huurkorting. De inwoners moeten huurder zijn bij Mitros, Portaal, Bo-Ex, SSH of GroenWest. Huishoudens met één of twee personen kunnen korting krijgen bij een netto/kale huur tussen de 619,01 en 737,14 euro, meerpersoonshuishoudens bij een netto/kale huur tussen de 663,40 en 737,14 euro. Huurders konden tot 1 juli 2017 telefonisch doorgeven dat ze ervoor in aanmerking wilden komen. De korting ging in op 1 september 2017.

Om te bepalen of de huurder ook een tweede jaar in aanmerking komt voor de korting, vroeg de woningcorporatie aan de gemeente of de huurder nog beschikt over een U-pas. Huurders die de huurkorting na 1 juli 2017 aanvroegen, kregen ook korting, maar met een latere ingangsdatum (U-pas, 2017). Huurders met een U-pas kunnen nog tot 1 juni 2020 een aanvraag doen voor huurkorting. De pilot eindigt per 1 juli 2020 en de corporaties, gemeente en huurdersorganisaties beraden zich momenteel op het vervolg.



Verhuisoctie

Er zijn situaties waarin huishoudens in een dure woning wonen die tevens te groot is voor de huishoudsamenstellingen. Enkele woningcorporaties geven dergelijke huishoudens de optie om te verhuizen naar een goedkopere woning, die past bij hun huishoudtype.



Voorbeeld

In Zwolle krijgen huurtoeslaggerechtigden die een woning huren met een huurprijs boven de aftoppingsgrens de mogelijkheid om te verhuizen. Het gaat om woningen waarvoor de corporatie een streefhuur heeft die gelijk of hoger is dan de huidige huurprijs. De huurders krijgen een tegemoetkoming vanuit een woonlastenfonds van de gemeenten. Om in aanmerking te komen, kunnen huurders de woningcorporatie benaderen. Is de streefhuur van de woning lager dan de huidige huurprijs, dan komen de huurders in aanmerking voor een huurverlaging. Deze aanpak is uitgebreid beschreven in voorgaand kader.





3. Maatregelen huurachterstanden signaleren

De maatregelen die woningcorporaties en gemeenten nemen tegen huurachterstanden delen we in naar drie categorieën:

- 1. huurachterstanden voorkomen;**
- 2. huurachterstanden signaleren;**
- 3. oplossen van huurachterstanden.**

Waar het in het vorige hoofdstuk voornamelijk ging over het voorkomen van mogelijke huurachterstanden. In dit hoofdstuk richten we ons op maatregelen om huurachterstanden vroegtijdig te signaleren. Dit wordt ook wel vroegsignalering genoemd. In dat geval zijn kleine huurachterstanden en mogelijk ook signalen bij andere partijen - zoals energieleveranciers en zorgverzekeraars - ontstaan en is het zaak actie te ondernemen om deze betalingsachterstanden niet verder te laten oplopen.

Vroegtijdige hulp voorkomt problematische schulden

Huurachterstanden zijn vaak een teken dat er meer aan de hand is met de betreffende huurder. Ook kan het zijn dat er nog geen huurachterstand is ontstaan, maar dat de betreffende huurder bijvoorbeeld zijn energierekening niet betaald heeft. Een goede samenwerking tussen 'schuldeisers' kan eraan bijdragen dat problemen vroegtijdig gesignaleerd worden. Door vroegsignalering kunnen groeiende financiële problemen deels voorkomen worden. Voor de betrokken schuldenaar is het belangrijk zo snel mogelijk met een oplossing te starten, omdat anders de schuld mogelijk oploopt (Juridische Loket, 2018). De NVVK en het Juridische Loket (2018) geven aan dat hoe eerder een schuldenaar zich meldt bij schuldhulpverlening, hoe lager de kosten voor alle betrokkenen en hoe makkelijker de oplossing.

Snel ingrijpen belangrijk

Vroegsignalering is ook in het belang van de schuldeiser. Hoe sneller wordt ingegrepen, des te groter de kans dat de schuld (deels) wordt terugbetaald.

5. Ook deze voorbeelden zijn niet volledig, maar deze zijn ter illustratie.

Uit onderzoek van onder andere gemeente Amsterdam blijkt dat de inzet op het voorkomen van oplopende schulden zijn vruchten afwerpt. Doordat mensen met geldzorgen eerder in beeld zijn, volstaan lichtere vormen van hulp en hoeft niet ingezet te worden op zware en dure middelen (gemeente Amsterdam, 2016).

Maatschappelijk belang

Ook is er een maatschappelijk belang van vroegsignalering. De maatschappelijke kosten van schulden zijn vaak hoog doordat er meestal ook sociale of psychische problemen spelen. Verlies van werk, armoede, sociale uitsluiting, huisuitzetting, afsluitingen van gas en licht veroorzaken op die manier financiële kosten voor opvang, zorgkosten en dergelijke. De visie van NVVK gaat uit van de mens: het is in het belang van de samenleving dat mensen uit de schulden worden geholpen en schulden worden voorkomen (Kuiper & Fleuren, i.s.m. NVVK, 2018).

Schuldenaar meldt zich meestal niet zelf

Echter, de schuldenaar meldt zich vaak in een (veel te) laat stadium: schaamte en 'de kop in het zand steken' zijn daar de belangrijkste redenen voor. Als schuldeisers in een eerder stadium willen weten of er financieel iets aan de hand is bij de schuldenaren, dan zullen zij daar actief op moeten inzetten, aldus de NVVK (Kuiper & Fleuren i.o.v. NVVK, 2015).

Maatregelen woningcorporaties en gemeenten

Platform31 kwam diverse type maatregelen tegen die corporaties en gemeenten inzetten ten behoeve van vroegsignalering⁵:

- alert zijn op specifieke groepen;
- verantwoordelijkheid in buurtteams;
- samenwerking corporaties en gemeenten;
- samenwerking meerdere mogelijke schuldeisers.

Deze bespreken we in de volgende paragrafen, aangevuld met enkele uitgebreid beschreven voorbeelden. De meeste van deze maatregelen hebben naast vroegsignalering ook betrekking op het oplossen van de huurachterstanden. Het oplossen van de huurachterstanden komt niet aan bod in dit hoofdstuk, maar bespreken we uitgebreider in het volgende hoofdstuk.



Alert zijn op specifieke huurders

Er zijn woningcorporaties en gemeenten die in hun aanpak extra alert zijn op specifieke type huurders met een verhoogd risico op huurachterstanden. Deze specifieke doelgroep vraagt vaak om een andere aanpak dan huurders die niet tot deze doelgroep behoren.



Voorbeeld

Zo heeft gemeente Deventer met de lokale woningcorporaties afgesproken dat zij een rol vervullen in het voorkomen van huurachterstanden van voormalige cliënten van het Budget Adviesbureau Deventer (BAD). Dat betekent dat woningcorporaties extra alert zijn op huurders die in de schuldhulpverlening hebben gezeten. Deze huurders worden proactief benaderd als er signalen zijn dat het opnieuw misgaat met de huur. Deze afspraak legde de gemeente vast in haar beleidsplan 'Schulden lossen we samen op' (gemeente Deventer, 2017). Deze afspraak ligt nu ook vast in het convenant Blijven Wonen met de corporaties uit 2019.



Verantwoordelijkheid in buurtteams

In sommige gemeenten ligt de verantwoordelijkheid voor de signalering en het bestrijden van verder olopende schulden in de buurtteams.



Voorbeeld

In gemeente Assen werken verschillende organisaties samen aan het project De Vaart €rim om betalingsachterstanden vroeg te signaleren (Platform31, 2017). In februari 2020 interviewde Platform31 een van de deelnemende organisaties: de welzijnsorganisatie Vaart Welzijn. Samen met de woningcorporatie, de Gemeentelijke Kredietbank en de gemeente Assen werken zij samen.

Hierna vertelt Bernadet Sapulete, buurtmaatschappelijk werker met specialisatie schuldhulpverlening bij Vaart Welzijn, over de aanpak.



“Zo laagdrempelig mogelijk het gesprek aangaan”

Wat is jullie innovatieve aanpak?

“Ons doel is om grote betalingsachterstanden, de groei van schulden en uiteindelijk huisuitzetting te voorkomen. We krijgen een signaal van de woningcorporatie bij een of twee maanden huurachterstand. Onze werknemers gaan vervolgens langs om hulp aan te bieden en mensen er bewust van te maken welke regelingen beschikbaar zijn. Daarmee voorkomen we dat een traject met deurwaarders volgt. Door onze aanpak krijgen deze bewoners beter zicht op hun financiën en versterken we hun financiële zelfredzaamheid. We richten ons hoofdzakelijk op huurachterstanden omdat huur vaak een van de eerste rekeningen is die mensen niet meer kunnen betalen. Een simpele verklaring: huurders besteden ongeveer een derde van hun netto inkomen aan woonlasten!”

“Er heerst nog altijd een taboe rondom schulden. We gaan zo laagdrempelig mogelijk het gesprek aan en mensen bepalen zelf waar zij het over willen hebben. De intakes bieden ook kansen om andere onderwerpen aan te snijden. Zodra we met de bewoners in gesprek zijn over de huurachterstand, vragen we door om andere problematiek te signaleren. Zo komen bijvoorbeeld gezondheids- of opvoedproblemen aan het licht. We kijken vervolgens of er hulp kan worden geboden vanuit onze welzijnsorganisatie of dat we inwoners doorverwijzen naar een van onze partners.”

Maatschappelijk effect

“We hebben het project sinds de start kunnen integreren in ons werkprogramma. Binnenkort sluit de derde corporatie aan bij het project. We

laten continu de meerwaarde van het project zien. In het welzijnswerk kan het lastig zijn om de maatschappelijke effecten aan te tonen. Door het bespreken van praktijkvoorbeelden en de partners in contact te brengen met onze doelgroep – we nemen ze mee op pad in de wijk – laten we hen daadwerkelijk zien wie deze mensen zijn waar wij het over hebben. Hun verhalen laten zien dat onze aanpak werkt, en dat we met de Vaart €-in mensen weten te bereiken die normaal gesproken onder de radar blijven. Wij denken dat het voor beleidsmakers belangrijk is om een beter beeld te krijgen van wat zich afspeelt achter de voordeuren. Maar ook wij zijn bezig met een evaluatie om onze resultaten in cijfers uit te drukken.”

Klein en realistisch

“Naast het monitoren en evalueren van het project, is het voor het voortbestaan van de aanpak belangrijk om korte lijnen met alle stakeholders te onderhouden. Ook als het goed gaat, moet je elkaar blijven spreken. Wij zijn klein en realistisch begonnen: met gemeente, één corporatie en als doelgroep de mensen met huurachterstanden. Deze aanpak hebben we langzaam uitgebouwd naar drie corporaties. Onze partners weten wat ze van ons kunnen verwachten en ieder van ons is bereid de eigen werkprocessen op die van elkaar af te stemmen. Daar zit de kracht van het project in.”

Gemeentelijke belastingen

“Inmiddels ligt er een plan om deze aanpak ook uit te breiden naar inwoners met schulden op de gemeentelijke belastingen. De gemeente Assen signaleert dat veel wanbetalers terechtkomen bij incassobureaus. Dit resulteert in een enorme kostenpost voor de maatschappij en veel persoonlijk leed. Net als met huurachterstanden, zijn ook hier de meeste casussen oplosbaar. Zo blijkt soms dat mensen recht hebben op kwijtschelding. Met vroegsignalering kunnen wij bij deze mensen langs. En we kijken nog een stap verder: zodra we aanpak voor gemeentelijke belastingen op orde hebben, willen we zorgverzekeraars bij het project betrekken!”



Samenwerking corporaties en gemeenten

Het vroegtijdig signaleren en de aanpak van huurachterstanden doen woningcorporaties steeds vaker in samenwerking met elkaar en hun gemeente.



Voorbeeld

Een voorbeeld van woningcorporaties die samen met de gemeente inzetten op vroegsignalering is gemeente Tilburg. De woningcorporaties Tiwos, TBV Wonen en WonenBreburch werken mee aan de pilot Vroegsignalering Huurschulden. Deze samenwerking is opgezet om de groep die niet bereikt wordt, wel te kunnen bereiken en erger te voorkomen. De gemeente wil zo vroeg mogelijk in contact komen met inwoners die financiële problemen hebben, zodat zij ondersteund kunnen worden bij het oplossen van hun financiële problemen. Bij een huurachterstand van één tot twee maanden meldt de woningcorporatie dit bij de gemeente en zorgt de gemeente dat er een schuldhulpverlener op huisbezoek gaat. Hij/zij kijkt samen met de huurder wat nodig is om de betalingsproblemen zo snel mogelijk op te lossen. Ze kijken naar de oorzaken en gevolgen van de financiële problemen en welke voorzieningen kunnen helpen. Mogelijke voorzieningen zijn: Quick Fix, budgetcoaching, schuldregeling, budgetbeheer of ondersteuning bij psychische en sociale problemen.

De woningcorporaties in Tilburg geven niet enkel door aan de gemeente wie huurachterstanden hebben. Ook stimuleren ze huurders proactief contact te zoeken met de hulpverleners vanuit de gemeente. Zij zien echter dat veel huurders het lastig vinden om hulp te vragen. Het incassoproces van WonenBreburch blijft ongewijzigd. De medewerkers van de afdeling Huurincasso zoeken contact met huurders met een huurachterstand. Huurders die zij gedurende de eerste maand niet te pakken krijgen of waarbij meer aan de hand is, melden zij op de dertigste dag van elke maand aan bij de gemeente voor de pilot Vroegsignalering Huurschulden. Er volgt een onaangekondigd

huisbezoek door een schuldhulpverlener van de gemeente. Deze huurders krijgen het aanbod om in een persoonlijk gesprek de financiële situatie te bespreken. Huurders die niet willen dat WonenBreburch gegevens doorgeeft aan de gemeente voor dit project kunnen dat kenbaar maken bij de woningcorporatie (Woningcorporatie WonenBreburch, 2018b).



Voorbeeld

In gemeente Oss werken de huurdersvertegenwoordiging (Klankbordgroep BrabantWonen) de woningcorporaties Mooiland en BrabantWonen en de gemeente samen. Het gaat om een combinatie van persoonlijk contact met huurders, uitleg over de omgang met geld en een gezamenlijke signalering van huurachterstanden. Hieronder lichten we deze aanpak uit en vertelt Ivar Schoppema, beleidsadviseur Wonen bij gemeente Oss, hier meer over.



“Het woonlastenakkoord zorgt ervoor dat de gemeente en woningcorporaties meer aandacht hebben voor ‘woonlasten’”

Wat houdt jullie samenwerking in?

“In gemeente Oss sloten we een Woonlastenakkoord. Deze is eind 2016 vastgesteld voor 2017-2020. Het is breder dan het voorkomen of bestrijden van huurachterstanden. Het gaat om het beheersbaar houden van de totale woonlasten. Daar vallen onder: energielasten, tarieven voor gemeentelijke belastingen, kosten voor (huurders)onderhoud, woongenot, woningaanpassingen en (woon)verzekeringen. Er zijn diverse actiepunten opgepakt. Er is ingezet op (1) bewustwording van partnerorganisaties. Daarvoor is bijvoorbeeld in het kader van een bredere campagne (Samen slimmer met geld) een thema-nieuwsbrief ‘wonen’ opgesteld, waarin inwoners over kansen en risico’s op dat vlak

gericht geïnformeerd worden. Het woonlastenakkoord zorgt ervoor dat de gemeente en woningcorporaties meer aandacht hebben voor 'woonlasten'. Daardoor zijn woonconsulenten in gesprekken met huurders alerter op dit onderwerp. Ook is afgesproken om de haalbaarheid van een (2) woonlastenfonds te onderzoeken. Het doel van het onderzoek naar de mogelijkheden voor een woonlastenfonds, was te komen tot een adequate aanpak als woonlasten tot betaalproblemen leiden. Uit onderzoek blijkt echter dat er al een budget beschikbaar is, waaruit in bredere zin maatwerk geboden kan worden om problemen op te lossen. Het instellen van een afzonderlijk potje dat zich specifiek richt op woonlasten draagt daarvoor niet bij aan een oplossing voor betaalproblemen. Beter is om in voorkomende gevallen met een open blik goed te kijken naar de behoefte en de mogelijke oplossing (vanuit de vragen: wat wil je, wat kun je en wat heb je nodig?). Daarnaast zetten de gemeente Oss en de woningcorporaties in op (3) vroegsignalering. Aanleiding hiervoor is de aanwezigheid van vele kleine signalen bij alle partijen waaraan maandelijkse bijdragen betaald worden, voordat er daadwerkelijk betalingsachterstanden ontstaan. Met deze aanpak wil gemeente Oss eerder kunnen handelen om zo escalatie voor te zijn."

Hebben jullie concrete doelen geformuleerd voor jullie van start gingen?

"Ja, bij de start zijn diverse doelen geformuleerd, namelijk:

1. Het aandeel huurders dat niet in de eerste levensbehoefte kan voorzien stijgt landelijk. Wij willen daarom zorgen dat het aandeel in gemeente Oss niet stijgt. We streven naar tenminste een gelijkblijvend aandeel huurders van sociale huurwoningen dat niet in de eerste levensbehoefte kan voorzien. De corporaties, de gemeente en de vertegenwoordigers van de huurders willen de woonlasten voor huurders met lage inkomens betaalbaar houden, zodat het risico op betaalbaarheidsproblemen beperkt blijft. Daarvoor worden ook andere partijen betrokken die hier invloed op uitoefenen;

2. Minder betalingsproblemen doordat betrokken partijen de huurders ondersteunen en begeleiden;
3. Een duurzame huurwoningvoorraad en een door huurders duurzaam gebruik van deze voorraad, door: nieuwbouw naar label A of beter; renovatie bestaande bouw waar realistisch naar label B; pilots zoals renoveren naar 'Nul-op-de-Meter'.

Corporaties en gemeente Oss maken zich er hard voor om minimaal een project te realiseren. Het doel van deze aanpak was: het aandeel huurders met betaalachterstanden neemt in 2020 ten opzichte van 2014 niet toe."

Wat zijn moeilijkheden in het proces of op andere gebieden geweest?

"Bij vroegsignalering kan de regelgeving rond privacy en bescherming van persoonsgegevens een probleem vormen. Het is wat ons betreft jammer als deze wetgeving de succesvolle aanpak van vroegsignalering doorkruist. Een ander knelpunt blijkt dat het aantal objectieve gegevens om ontwikkelingen zuiver te monitoren beperkt is. Het aantal of aandeel mensen met betaalrisico's of –problemen wordt ook beïnvloed door factoren van buiten deze aanpak (zoals economische mee- of tegenwind). Een uitdaging is dan ook om het effect van de gezamenlijke aanpak inzichtelijk te maken."

Wat gebeurde er gedurende de uitvoering van het woonlastenakkoord allemaal?

"In de periode tot de zomer van 2019 werkten we aan de uitvoering van de actiepunten uit het woonlastenakkoord. Op dat moment constateerden we gezamenlijk dat veel van de actiepunten zijn opgepakt of via specifieke lijnen binnen en tussen de organisatie worden opgepakt. De afstemming over voortgang en aanpak brachten we onder in de cyclus van de prestatieafspraken."

Tevens concludeerden we dat het onderwerp zowel intern als in de onderlinge verhouding en extern een belangrijk punt van aandacht is en blijft. Belangrijkst in het beperken van betalingsrisico's en het voorkomen van huurachterstanden is scherp te zijn op signalen en daarop proactief te reageren. Dit staat, mede door de aandacht vanuit het woonlastenakkoord, bij de betrokken collega's steeds meer op het netvlies.

De gemeente stelde in het najaar van 2019 (24 oktober) een nieuw armoedebeleid op, waarbij ook corporaties en andere maatschappelijke partijen betrokken waren. Het woonlastenakkoord is daarin expliciet meegenomen.”



Voorbeeld

Ook deltaWonen uit Zwolle werkt samen met andere partners huurachterstanden te voorkomen. We spraken met Berenda de Paus (senior programmamanager). Lees hieronder over hun aanpak.



“We richten ons op persoonlijk contact en het voorkomen van oplopende betaalachterstanden”

Wat doen jullie om huurachterstanden te voorkomen?

“We richten ons op persoonlijk contact en het voorkomen van oplopende betaalachterstanden. Ons incassoproces is het startpunt. Wij zoeken eerst telefonisch contact met de huurder die niet heeft betaald om de reden ervan te achterhalen. Mocht telefonische contact niet lukken dan sturen we een brief en e-mail. Indien we daar geen reactie op krijgen, gaat één van de sociaal incassomedewerkers op huisbezoek. Gaat het om 'niet

willen' of 'niet kunnen'? Indien het 'niet willen' betreft, proberen we dat te verhelpen. Werkt dat niet, dan vervolgen we het zakelijke incassoproces. Indien het 'niet kunnen' betreft dan achterhalen we de reden (bijvoorbeeld schulden, uitkering nog in aanvraag, geld anders besteed, enzovoorts) en verwijzen we de huurder naar een passende schuldhulpinstantie in het sociale netwerk.”

“Als uit de gesprekken blijkt dat de situatie dringend is, dan nemen we zelf contact op met de netwerkpartners om huurders versneld in een hulptraject te krijgen. Daarbij eisen we van de huurders dat de lopende huur wel wordt betaald en we stoppen het incassoproces om de huurachterstand te innen totdat een oplossing is gevonden. Dat geeft de partners in het hulptraject tijd om de situatie te inventariseren en oplossingen te zoeken. We hebben deze werkwijze in onze drie gemeenten, verankerd in samenwerkingsafspraken die per gemeente weer met andere partners plaatsvindt. In Zwolle participeert deltaWonen tevens in de in september 2019 geformaliseerde samenwerking Vroeg Eropaf Zwolle.”

Wat vinden jullie van de landelijke kaders om betalingsachterstanden te voorkomen?

“Ik vind het goed dat er lokaal naar oplossingen kan worden gezocht. Samenwerking met lokale netwerkpartners levert het meest op en daarom ben ik geen voorstander van nog meer wettelijke kaders. Wel vind ik dat de nieuwste privacywetgeving die per 1 mei 2018 is ingegaan een grote bedreiging voor huidige samenwerking met sociale netwerkpartners. Als we namelijk vooraf toestemming van huurders moeten vragen of we gegevens mogen delen met hulpinstanties bestaat het risico dat ze niet akkoord gaan. Daarmee kunnen de betaalachterstanden en huisuitzettingen toenemen.”



Samenwerking meerdere mogelijke schuldeisers

Betalingsachterstanden bij verschillende leveranciers en organisaties treden vaak gelijktijdig op. Zodra helder is dat iemand de maandelijkse verplichtingen niet nakomt, zeker in de basisvoorzieningen, dan is dat een belangrijk signaal voor financiële problemen (Kuiper & Fleuren i.o.v. NVVK, 2015). Naast woningcorporaties zijn ook onder andere energieleveranciers, zorgverzekeraars en lokale overheden gebaat bij vroegsignalering. Daarom slaan lokale partijen steeds vaker de handen ineen in hun aanpak.



Voorbeeld

Een voorbeeld hiervan is gemeente Breda. In Breda zijn ruim 13.000 huishoudens die moeite hebben om iedere maand hun rekeningen te betalen. De gemeente en lokale partijen zijn zich er van bewust dat veel mensen met financiële problemen zich niet of (veel) te laat melden voor een betalingsregeling of schuldhulpverlening. Daarom startten in februari 2018 de gemeente Breda, de Bredase woningcorporaties Alwel, Laurentius en WonenBredburg en het Instituut Maatschappelijk Welzijn (IMW) met de pilot Vroeg Eropaf Breda. Zij slaan de handen ineen met Brabant Water, Ennatuurlijk, CZ en coöperatie VGZ om mensen met beginnende betalingsachterstanden weer financieel 'op de rit' te krijgen. De pilot loopt in 2018 en bestaat uit de volgende stappen:

1. Er wordt geconstateerd dat een inwoner van Breda problemen heeft met het betalen van de maandelijkse rekeningen, waarbij het gaat om een combinatie van huurschuld, onbetaalde waterrekening en ziektekostenverzekering.
2. Een schuldhulpverlener of maatschappelijk werker van Vroeg Eropaf benadert de inwoner.
3. Samen kijken ze wat nodig is om de betalingsproblemen zo snel mogelijk op te lossen.

Soms kan iemand aanspraak maken op toeslagen of regelingen. Soms kan er in termijnen betaald worden. Soms is er andere hulp nodig. Het is voor het

eerst dat er in Breda zoveel partners samenwerken om huishoudens met betalingsachterstanden vroeg in beeld te krijgen en te helpen (WonenBredburg, 2018a).



Voorbeeld

Gemeente Nijmegen werkt samen met verschillende partijen. In onderstaand kader vertelt Maria Buur, projectleider bij gemeente Nijmegen, wat zij precies doen in het kader van vroegsignalering.



“We werken met vele partijen samen om vroegsignalering mogelijk te maken”

Hoe werkt vroegsignalering in Nijmegen?

“We hebben als gemeente Nijmegen samen met de woningcorporaties, zorgverzekeraars, energiebedrijven en het waterbedrijf gezamenlijk een project Vroegsignalering opgezet. Het doel is inwoners met beginnende betalingsachterstanden snel weer financieel 'op de rit' te krijgen, waarbij zij vroegtijdig én actief worden benaderd met een aanbod voor hulp. Bij de pilot werden de belangrijkste 'leveranciers' van vaste lasten betrokken: de Nijmeegse woningcorporaties, energiebedrijf NUON, waterbedrijf Vitens en zorgverzekeraars CZ, VGZ, Menzis en Zilveren Kruis. De meeste van deze partijen waren reeds actief om betalingsachterstanden vroegtijdig te lijf gaan. Maar als alle partijen zich individueel inzetten voor potentiële schuldenaren, ontbreekt het overzicht. Het creëren van overzicht creëert meerwaarde van samenwerking. Daarnaast werken we samen op landelijk niveau met andere gemeenten om van elkaar te leren en gezamenlijk Vroegsignalering vorm te geven.”

Waar moesten jullie allemaal rekening mee houden?

“Als je gegevens over klanten uitwisselt, heb je te maken met regelgeving rond privacy en veiligheid. We kozen voor samenwerking met het Bureau Krediet Registratie (BKR). De partijen leveren de NAW-gegevens van hun klanten met betalingsachterstanden bij het BKR, waar vervolgens op basis van afgesproken criteria wordt bepaald of zij in aanmerking komen voor hulpaanbod. Het bepalen van criteria was overigens niet gemakkelijk. Als wordt gekozen voor een kortdurende achterstand kan het zijn dat er niet echt iets aan de hand is: iemand is gewoon vergeten te betalen of is op vakantie. Aan de andere kant wil je ook niet te laat zijn, want dan zijn de achterstanden misschien te hoog opgelopen om het snel te kunnen oplossen. Bij de start hielden we in de gaten hoe de criteria in de praktijk uitpakt. We hebben ze werkenderwijs bijgesteld. Uiteindelijk is ervoor gekozen een signaal aan te leveren bij een betalingsachterstand van maximaal honderd dagen. Er is sprake van een match als er in een maand een betalingsachterstand bij twee partijen is. Bovendien kijken we naar een periode van drie opeenvolgende maanden. Als iemand in december een huurachterstand heeft en in februari zijn ziektekostenpremie niet betaald, is er een match in de maand december. Overigens werken we nog steeds aan de ideale match.”

En wat gebeurt er bij een match?

“Bij een match worden de incassomaatregelen van de individuele partijen op dat adres stopgezet. Het team Op-de-rit van Bureau Schuldhulpverlening van de gemeente komt vervolgens in actie. Zij streven ernaar binnen een maand, maximaal twee maanden, tot een oplossing te komen. In eerste instantie krijgt de betrokkene een hulpaanbod per post; in een flyer wordt uitleg gegeven. Wordt er geen contact opgenomen, dan gaat de klantmanager erop af. Samen met betrokkene kijkt de klantmanager naar het financiële huishouden van de klant. Welke schulden zijn er? Welke inkomsten zijn er en wat zijn de vaste lasten? Mogelijk worden betalings-

regelingen getroffen. Soms kan een lening via de Gemeentelijke Krediet Bank een oplossing zijn. Na deze ‘eerste hulp’ wordt indien nog nodig een passend aanbod voor een vervolgt raject gedaan, via het reguliere traject schuldhulpverlening of via een van de ketenpartners die in Nijmegen actief zijn in schuldhulpverlening. Als er niet binnen twee maanden afspraken met de klant gemaakt zijn, wordt het incassotraject weer hervat. Ook bij mensen die niet ingaan op het hulpaanbod houdt de gemeente, net als bij de klanten die wel hulp accepteren, de vinger aan de pols: na drie maanden wordt nog eens contact opgenomen.”

Wat zijn de resultaten?

De eerste ervaringen van de pilot stemmen positief. In een aantal gevallen is verergering van de financiële situatie tegen gegaan. Over de eerste vijf maanden voldeden 139 mensen aan de criteria. Zij hadden in totaal 307 betalingsachterstanden en een gemiddelde schuld van vijfhonderd euro bij de aanmelders. Er was contact met 75 procent van hen en aan 69 personen/huishoudens is daadwerkelijk hulp geboden. Vaak bleek de schuldenproblematiek al wat groter te zijn en in sommige gevallen kwam het tot een reguliere aanvraag schuldhulpverlening. Mensen reageren veelal positief op het project. Wel varieert de behoefte aan hulp van een volmondig ‘ja graag’ tot een resoluut ‘dat los ik zelf wel op’. “Onze ervaring is dat het grootste gedeelte van mensen die wij spreken zelf op dit moment (nog) geen hulp gezocht zou hebben.”

Er zijn geen klachten ontvangen over de werkwijze of over het uitwisselen van informatie tussen partijen. “De vraag is of we voldoende mensen bereiken. Mensen die juist net een andere zorgverzekeraar hebben of een contract hebben met een andere energiemaatschappij zullen we minder snel bereiken. We zouden graag zien dat meer partijen aansluiten, zoals meer energiebedrijven en ziektekostenverzekeraars.”

Met welke landelijke kaders hebben jullie te maken gehad?

“Het verstrekken van NAW- en financiële gegevens van partijen aan het BKR moet wel voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en specifieke regels waar bijvoorbeeld de nutsbedrijven en de ziektekostenverzekeraars mee te maken hebben. Bij de opzet van de pilot besteedden we daarom veel aandacht aan de juridische aspecten. De partijen hebben een convenant opgesteld voor de pilot Vroegsignalering en voor de gegevensverwerking. Gelukkig treft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid voorbereidingen om de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening aan te passen zodat Vroegsignalering nog beter mogelijk wordt.”

**Podcast31 – #3 Gedragsbewust beleid: hoe dan?**

In Podcast31 koppelen we beleid, praktijk én wetenschap. In elke aflevering bespreken we actuele vraagstukken en slimme aanpakken waarmee bestuurders, beleidsmakers en uitvoerders direct aan de slag kunnen. In de derde aflevering van Podcast31 praten we over gedragsbewust beleid bij financiële problemen. Hoe werkt dat?

Als je beleid en interventies wilt inzetten om gedrag te veranderen, dan moet je kennis hebben van dat gedrag. Toch zien we bij Platform31 dat de beschikbare kennis over gedrag nog niet altijd wordt vertaald naar beleid of naar handvatten voor de praktijk. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor de aanpak van armoede en schulden. Hoe ontwikkel je dan wel gedragsbewust beleid? En hoe kun je dat bijvoorbeeld inzetten om mensen met financiële problemen vroegtijdig te bereiken, motiveren en ondersteunen? Om antwoord te krijgen op deze (en meer) vragen, praat gespreksleider Fenneke van der Aa met:

- Minou van der Werf, manager van het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag van de Universiteit Leiden
- Dick van Maanen, directeur van schuldhulpverlener Stadsring51
- Maria Buur, projectleider bij de gemeente Nijmegen

[Luister naar de derde aflevering van Podcast31](#) ↗



4. Maatregelen huurachterstanden oplossen

De maatregelen die woningcorporaties en gemeenten nemen tegen huurachterstanden delen we in naar drie categorieën:

1. huurachterstanden voorkomen;
2. huurachterstanden signaleren;
3. oplossen van huurachterstanden.

In de vorige hoofdstukken gingen we in op de maatregelen die ingezet worden om huurachterstanden te voorkomen en vroegtijdig te signaleren. In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de maatregelen om huurachterstanden op te lossen. Huurachterstanden variëren van groot tot klein. Het doel is enerzijds het wegwerken van de bestaande huurachterstand en anderzijds het voorkomen van een nog grotere huurachterstand. We bespreken in de volgende paragrafen diverse verschillende type maatregelen⁶:

- Huur inhouden op uitkering;
- Maatwerk betalingsregelingen;
- Hulp bij thuisadministratie;
- Stress-sensitieve aanpak.



Huur inhouden op uitkering

Bij uitkeringsgerechtigde huurders is het mogelijk dat de gemeente de huurprijs betaalt aan de woningcorporatie en de huur inhoudt op de te ontvangen uitkering van de huurder. Op die manier wordt voorkomen dat de uitkering wordt uitgegeven aan andere dingen, waardoor de huurder de huur niet meer kan betalen.



Voorbeeld

In Amsterdam is de aanpak 'geregelde betaling' uitgerold over de stad. Daarin wordt de huurprijs van bijstandsklanten met een oplopende huurach-

terstand direct ingehouden van hun uitkering. Tevens worden ze opgeroepen om hun huurachterstand en mogelijk andere schulden op te lossen. Met deze aanpak bereiken ze het grootste deel van de huurders met een huurachterstand.

Bij huurders van de Amsterdamse woningcorporatie Rochdale met een huurachterstand van 60 dagen die uitkeringsgerechtigd zijn, wordt de huur ingehouden van hun uitkeringen. Zodra een huurachterstand zich voordoet, neemt Rochdale contact op met de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Amsterdam om deze verandering in gang te zetten. Ter illustratie: in 2016 bereikten maandelijks ongeveer 100 huurders een huurachterstand van 60 dagen. Van hen ontving ongeveer een derde een bijstandsuitkering. In totaal ontving Rochdale van 400 van hen de huur via de gemeente (Van Geuns, R., Jungmann, N. & Anderson, M., 2016).

Ze kozen in deze aanpak voor een huurachterstand van 60 dagen, omdat normaal gesproken de vordering aan de deurwaarder zou worden overgedragen. De betaling via de uitkering kan overigens alleen ingaan wanneer de huurder ermee instemt. Zonder die instemming gaat het reguliere gerechtelijke incassotraject door.



Voorbeeld

Ook in gemeente Hoogeveen wordt in samenwerking met de corporaties Domesta, Actium en Woonconcept geregeld dat huurders (vrijwillig en tijdelijk) de mogelijkheid wordt geboden om de huur in te laten houden op de bijstandsuitkering. Vaak gebeurt dit tot bewindvoering is geregeld. Eerst wordt door de corporaties bij de gemeente gecontroleerd of het mogelijk is om de huur in te houden op de bijstandsuitkering. Daarna zorgen de corporaties voor de machtiging om de huur in te mogen houden. Het is niet altijd mogelijk om de huur te kunnen inhouden door de kostendelersnorm of andere inhoudingen, zoals beslaglegging (gemeente Hoogeveen, 2017).

6. Ook deze voorbeelden zijn niet volledig, maar zijn ter illustratie.



Voorbeeld

Woningcorporatie Staedion veranderde onlangs haar aanpak. Gekozen is voor een meer klantvriendelijkere aanpak van de schuldenproblematiek van de huurders. Zo sloten zij nieuwe contracten met deurwaarders af en zijn de incassoprocedures veranderd. Daarnaast spraken ze met de gemeente af dat de huur van huurders met een betalingsachterstand betaald wordt door de gemeente en wordt ingehouden op de uitkering. Hieronder leest u over deze nieuwe aanpak.

“Staedion besteedt veel tijd aan de samenwerking met de gemeente ter voorkoming van schulden”

Wat is jullie nieuwe werkwijze?

“Waar de incassomedewerkers van Staedion eerst verantwoordelijk waren voor een deel van het proces, zijn zij nu verantwoordelijk voor het hele proces. Zij zijn verantwoordelijk vanaf de eerste dag van de huurachterstand tot en met het deurwaarderstraject. In het oude proces brachten ze dossiers van huurders met achterstanden zo snel mogelijk naar een deurwaarder. Hierna volgden direct gerechtelijke procedures. Tegenwoordig heeft Staedion nieuwe afspraken met de deurwaarders waarbij eerst een minnelijk traject gevolgd wordt. Dat scheelt de huurder aanzienlijk in kosten. Gerechtelijke stappen worden alleen gezet als het echt niet anders kan. Zo worden huisbezoeken bij huurders, die niet reageren op brieven en waarvoor een vermoeden bestaat dat er meer aan de hand is, niet meer door Staedion zelf gedaan. Dit is onderdeel geworden van de dienstverlening van de deurwaarder binnen het minnelijk traject. Eerder lag de focus op het stimuleren van zelfredzaamheid. Nu heerst het besef dat mensen niet altijd zelfredzaam kunnen zijn en bieden ze hulp.”

Wat spraken jullie af met de gemeente?

“Sinds 2016 houdt de gemeente de huur in van de bijstandsuitkering van huurders met twee maanden betalingsachterstand. Tevens biedt de gemeente Den Haag budgetbeheer aan de betreffende huurders. Staedion besteedt veel tijd aan de samenwerking met de gemeente ter voorkoming van schulden.”

Wat doen jullie voor huurders die geen uitkering ontvangen?

“Via Schuldenlab070 (een initiatief van de gemeente, met 25 partners) worden er ook nog tal van andere initiatieven bij huurders aangeboden, allen met als doel het voorkomen van financiële problemen bij onze huurders. Huurders die jaarlijks 3 à 4 keer te laat betalen, worden uitgenodigd voor een gesprek waarin hun financiële situatie in kaart wordt gebracht. Daarna krijgen zij hulp, bijvoorbeeld door twee rekeningen aan te houden, een voor de vaste lasten en één voor de resterende uitgaven. Zo krijgen zij inzicht in wat er iedere maand over blijft, dat geeft grip op hun uitgaven.”

Waar lopen jullie tegenaan?

“Sommige landelijke kaders, zoals toeslagen, kunnen daarbij belemmerend werken. Soms worden toeslagen niet of in mindere mate uitbetaald. Daardoor komen huurders in de problemen en sommigen zelfs onder het bestaansminimum.”



Maatwerk betalingsregelingen

Zodra woningcorporaties een huurachterstand signaleren, nemen zij steeds vaker direct contact op met de betreffende huurder en bespreken zij de mogelijkheden voor het terugbetalen van de achterstallige huur. Deze betalingsregelingen betreffen meestal maatwerk en worden opgesteld in afstemming met de huurder.



Voorbeeld

Versillende woningcorporaties, waaronder Wooncompagnie, geven aan dat de benadering bij betalingsachterstanden persoonlijker is geworden. Dat wil zeggen dat de nadruk is verschoven van informeren per brief naar een persoonlijk gesprek en telefooncontact. Wooncompagnie heeft ook steeds meer contact met huurders met betalingsproblemen via WhatsApp. Dat zijn geen standaardberichten, maar berichten die op dat moment de huurder helpen herinneren aan een gemaakte afspraak of betalingsmoment. WhatsApp wordt ook gebruikt om simpelweg met huurders met een betalingsprobleem in contact te komen. Daarmee spelen ze in op de mogelijk chaotische toestand waarin hun huurders zich kunnen bevinden.



Voorbeeld

Een ander voorbeeld om het proces van de betaling van huurachterstand te vereenvoudigen is van woningcorporatie De Woonplaats. Zij sturen na persoonlijk contact met de huurder desgewenst een verzoek voor de betaling via Tikkie. Het blijft daarnaast mogelijk om het openstaande saldo via de reguliere weg te betalen of het bedrag zelf over te maken (woningcorporatie De Woonplaats, 2018).

Josette Minten (teamleider bij de Woonplaats) geeft aan dat een Tikkie sturen maar een onderdeel is van de mogelijkheden. Zij hebben de laatste jaren gemerkt dat het kunnen bereiken van en het persoonlijk gesprek met de huurder van groot belang is om zo vroegtijdig mogelijk naar oplossingen te zoeken of hulpverlening in te kunnen schakelen voor de ontstane achterstand. Minten: "Van belang is om zo snel mogelijk in gesprek te komen met de huurders door ze te bellen, te sms-en, te mailen, of een bezoek aan huis te brengen als er een achterstand ontstaat."

Maatwerk en het zoeken naar oplossingen is steeds belangrijker geworden. Ook doet De Woonplaats mee aan de Vroegsignalering schulden in samenwerking met de gemeente Enschede. Minten: "De Woonplaats blijft in bewe-

ging en zoeken naar manieren om achterstanden terug te dringen en ook te voorkomen dat dossiers uit handen gegeven moeten worden aan de deurwaarder."



Hulp bij thuisadministratie



Voorbeeld

Er zijn corporaties die naast het treffen van betalingsregelingen ook huurders laten helpen bij hun financiële administratie. In onderstaand kader vertelt Peter van Hemmen, voormalig regiomanager bij Woonbron, meer over hun aanpak. Woningcorporatie Woonbron is actief in Rotterdam, Delft, Spijkenisse en Dordrecht.



"Met onze hulp willen we in een zo vroeg mogelijk stadium betalingsproblemen aanpakken"

Wat doen jullie in het contact met jullie huurders?

"We hebben sowieso al onze brieven aangepast naar maximaal B1 taalniveau, zodat deze meer aansluiten bij onze doelgroep."

Wat doen jullie precies met betrekking tot betalingsachterstanden?

"In ons incassoproces ligt de nadruk op zo snel mogelijk contact met huurders met betalingsachterstanden. Zo versturen wij brieven, e-mails en sms'jes met een link en QR-code aan huurders met een betalingsach-

terstand. De ervaring is dat huurders dan heel snel betalen. We doen dat omdat brieven bij onze doelgroep vaak niet goed werken. We zijn daar in de regio Delfshaven mee gestart en dit heeft tot een aanzienlijke verlaging van de huurachterstand geleid. Ook vindt er telefonisch contact en/of een huisbezoek plaats in de eerste maand na het versturen van een herinnering en een opvolgende aanmaning (WIK-brief). Wij zijn zeer soepel in het aanbieden van een betalingsregeling om overdracht aan de deurwaarder zoveel mogelijk te voorkomen. Als er meer aan de hand is dan uitsluitend huurachterstand nemen we contact op met organisaties voor hulp bij thuisadministratie (Humanitas), Vroeg Eropaf, zorginstellingen, Kredietbank, Sociale Wijkteams en dergelijke. Met deze hulp willen we in een zo vroeg mogelijk stadium betalingsproblemen aanpakken, zodat de huur weer betaald kan worden. Daarmee voorkomen we overdracht naar de deurwaarder met extra kosten en ontbinding van de huurovereenkomst. Dit is inmiddels onze standaard werkwijze.”

Kun je meer vertellen over de inzet van deurwaarders?

“Deurwaarders worden steeds meer in het minnelijk traject ingezet voordat ze gerechtelijk gaan. Dit betekent dat we onze deurwaarder vragen dat ze, na overdracht, eerst diverse pogingen doen om de achterstand zonder gerechtelijke stappen (die tot hoge extra kosten voor de huurder leidt) te incasseren en de huurder persoonlijk te benaderen. We gaan ervan uit dat dit een positief effect heeft, maar kunnen hier nog geen uitspraken over doen.”

Hebben jullie al resultaten geboekt?

“In 2016 werden er bij geheel Woonbron 200 huurders ontruimd, in 2017 is dit teruggebracht naar 125. In 2019 waren er 81 ontruimingen. Tevens is de huurachterstand bij zittende huurders teruggelopen, zo was de totale achterstand bij zittende huurders eind 2018 335.000 euro en eind 2019 300.000 euro. Daarnaast hebben we in 2018 1,8 miljoen euro aan oninbare huur en kosten als oninbaar afgeboekt. In 2019 was dat slechts 1,1 miljoen

euro. Dat betekent dus dat we 700.000 euro minder afboekten en daar andere dingen van kunnen doen. Overigens maakt dat lagere bedrag aan afboeking deel uit van onze totale bedrijfskosten en opbrengsten. En is het niet zo dat dat bedrag ook direct aan andere zaken (zoals voorkomen van achterstanden) kan worden uitgegeven.”

Welke uitdagingen komen jullie tegen binnen jullie aanpak?

“In sommige gevallen lopen wij op tegen de beperkte capaciteit bij instellingen. De wijze waarop toeslagen worden toegekend en uitgekeerd en de starheid van belasting en overheidsinstellingen bij terugbetalen in geval van onjuiste toekenning, daar is nog wel wat in te winnen.”

Hoe zien jullie de toekomst van deze aanpak?

“We gaan door met de huidige afspraken en werkprocessen. Wellicht denken we het verder uit. Met name de snelheid van zorg, sociale teams en kredietbank kan nog sneller.”



Voorbeeld: Creditmanagementtool

Woningcorporatie Centrada in Lelystad zet in op vroegsignalering, persoonlijke benadering en huurbetalingen via de gemeentelijke uitkeringen. De basis van haar aanpak is haar nieuwe creditmanagementsysteem dat (mogelijke) huurachterstanden sneller in beeld brengt. Daarmee creëert ze tijd voor een persoonlijke benadering. Wij spraken met Henk Dijk, coördinator Huurincasso a.i. van Centrada, over hun aanpak om huurachterstanden op te lossen. Het gesprek leest u hieronder.



“De managementtool zorgt voor meer overzicht en belangrijker nog, meer tijd om in gesprek te gaan met de huurders”

Wat doen jullie precies?

“Centrada geeft handen en voeten aan vroegsignalering. Daarmee willen we tijdig problemen signaleren en escalatie met een mogelijke ontruiming tot gevolg, voorkomen. De incassoconsulent signaleert een verslechtering in betaalgedrag en onderneemt daarop actie. Ons nieuwe creditmanagementtool dat aan ons ERP-systeem is gekoppeld, helpt ons bij het signaleren en zorgt door het automatiseren van verschillende zaken dat we ons kunnen richten op contact met de huurders. Daarvoor werken wij samen met gemeente Lelystad, Leger des Heils, Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland, stichting IDO, GGD en de gerechtsdeurwaarder. Stichting IDO gaat op huisbezoek wanneer de betalingsregelingen niet worden nagekomen. De Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland is verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening en de kredietbank. De GGD richt zich op zogenaamde zorgmijders, waarmee Centrada geen contact heeft en gerechtsdeurwaarders zorgen voor de dagvaarding. De gerechtsdeurwaarder gaat ook op huisbezoek. Feitelijk is daarmee half 2017 gestart. Er is continu aandacht voor procesoptimalisatie en medewerkers zijn getraind om data op een juiste wijze in het systeem te analyseren en daarmee inzicht te krijgen in ‘risico-huurders’. Tevens vond een pilot plaats waarbij gemeente Lelystad de huur rechtstreeks betaalde uit de uitkering die inwoners ontvangen. Deze pilot is omgezet in regulier beleid. Daarnaast is er qua persoonlijke benadering bij huurschuld in februari 2019 een nieuwe vacature opgezet en ingevuld. Deze functionaris gaat in essentie op huisbezoek, zorgt voor de juiste begeleiding, is aanspreekpunt ten tijde

van het begeleidingstraject en onderhoudt contact met de gerechtsdeurwaarder door de aanzegging van ontruiming en de uitvoering hiervan.”

Zijn er al resultaten van jullie maatregel?

“Het gevolg van de managementtool was meer overzicht en belangrijker nog, meer tijd om in gesprek te gaan met de huurders: het persoonlijk contact (telefonisch of via een huisbezoek). Dat heeft de huurachterstand qua bedragen fors teruggedrongen. Zo was die huurachterstand op 31 december 2017 in totaal 454.000 euro en op 31 december 2019 360.000 euro. Ook leidden deze maatregelen tot minder zaken naar de gerechtsdeurwaarder en daarmee verminderde ook het aantal ontruiming. Dat is ook het gevolg van de inzet van de functionaris. Zo waren er in 2018 25 ontruiming, en dit aantal was in 2019 10. Daarnaast is de samenwerking in de keten sterk verbeterd. Naast de samenwerking met de gemeente Lelystad is er een intensieve samenwerking met de hulpverlening in Lelystad (MDF, IDO, GGD). Met het Leger des Heils wordt intensief samengewerkt wanneer er sprake is van een Laatste Kans-situatie. Ook met de gerechtsdeurwaarder zijn afspraken gemaakt om de lijnen tussen de gerechtsdeurwaarder en hulpverlening te verkorten en persoonlijk contact leggen, heeft veel meer aandacht gekregen. Zo bestaat de wens dat er geen dagvaarding plaatsvindt als er geen contact heeft kunnen plaatsvinden. Tevens is de klant- en medewerkerstevredenheid gestegen.”

Wat zijn moeilijkheden in het proces?

“Elk incassodossier is anders en vraagt maatwerk. Een uniforme gemeentelijke schuldhulpverlening maakt het makkelijker de aanpak in meerdere gemeente toe te passen. Het proces zou ook gemakkelijker worden als de huurtoeslag direct naar de corporatie word overgemaakt, weliswaar onder bepaalde voorwaarden. Ook is het rijksincassobeleid en samenwerking binnen de vaste lasten-posten niet altijd gemakkelijk.”

Wat gaan jullie in de naderende toekomst nog meer doen?

“We merken dat de meeste ontruimingenvindt plaats binnen de categorie van alleenstaande man met een leeftijd tussen 25 en 55 jaar. We willen hier meer aandacht aan besteden, en zijn nu aan het onderzoeken hoe we dat kunnen doen. Ook is in februari 2020 een hbo-student SJD gestart met een onderzoek naar wat nodig is om de komende jaren het aantal ontruimingenvindt nog verder te reduceren. Het liefst tot nul, maar daarin speelt de huurder ook een grote rol.”

**Stress-sensitieve aanpak**

Bij de aanpak van schuldhulpverlening is meer aandacht voor psychosociale factoren, zoals chronische stress.

**Voorbeeld**

Eén van de recente aanpakken die daar rekening mee houdt, is Mobility Mentoring®. Het uitgangspunt daarvan is het wetenschappelijke inzicht dat chronische stress invloed heeft op het gedrag van mensen. Mensen met chronische stress gaan meer bij de dag leven, zijn minder goed in staat om doelen en prioriteiten te stellen, emoties te reguleren en strategieën te ontwikkelen voor als het tegengit. Mobility Mentoring® is een integrale aanpak waarin inzichten uit de (hersens)wetenschap worden vertaald in instrumenten en praktische toepassing voor verschillende doelgroepen en organisaties. De aanpak ondersteunt mensen om zelf hun financiële en sociale problemen aan te pakken, zodat zij weer duurzaam grip krijgen op hun leven.

De hulp- en dienstverlening vanuit Mobility Mentoring® richt zich expliciet op meerdere sociale problemen, die in samenhang met elkaar worden aangepakt. Sommige doelen kunnen pas worden bereikt als andere zijn behaald. Het gaat dus om een brede, integrale aanpak waarin niet alleen wordt

gekeken naar het vinden van betaald werk dat voldoende oplevert om van rond te komen, maar ook naar levensdomeinen die daarmee samenhangen. Gezinnen werken bijvoorbeeld ook aan betaalbare huisvesting, stabiele zorg voor kinderen, voldoende opleiding en een goede gezondheid. Ook kan de professional samen met de inwoner kijken wat er nodig is om (op tijd) de huur te betalen. Met Mobility Mentoring® biedt de professional coaching die uitgaat van gelijkwaardigheid en eraan bijdraagt dat mensen weer doelgericht gaan handelen. In de aanpak werken professionals samen met de deelnemers (d.w.z. de cliënten/inwoners). Die samenwerking is erop gericht dat de deelnemer, na verloop van tijd, beschikt over de hulpbronnen, de executieve vaardigheden en de duurzame gedragsverandering die nodig zijn om economische zelfredzaamheid te bereiken en te behouden. Daarbij wordt gebruik gemaakt van verschillende ondersteunende instrumenten, zoals de Brug naar Zelfredzaamheid®, doel-actieplannen en waardering.

Circa 25 gemeenten en non-profit organisaties die geïnteresseerd zijn in, of al werken met de aanpak, zijn lid van het Nederlandse Mobility Mentoring® netwerk. Belangrijk uitgangspunt van het netwerk is dat de leden van elkaar leren om zo te zorgen voor een optimale doorontwikkeling en toepassing van de aanpak. In het project ‘Grip op weerstand en onvermogen’ gaat Platform31 in 2020 samen met woningcorporaties aan de slag om te onderzoeken hoe de inzichten van Mobility Mentoring® kunnen worden benut voor het betrekken en activeren van (kwetsbare) huurders tijdens (grootschalige) renovatietrajecten.

5. Beschouwing

De dalende huurachterstanden in Nederland zijn een positieve ontwikkeling, zeker in relatie tot de olopende schulden in Nederland als geheel. De gehanteerde maatregelen en beleidskaders lijken hun vruchten af te werpen, ook te zien in het dalende aantal huisuitzettingen. Dit hoofdstuk beschouwt de manier waarop woningcorporaties met gemeenten en mogelijk andere schuldeisers maatregelen inzetten.

Beleid gericht op vroegtijdig signaleren en persoonlijk contact

In het kader van deze inventarisatie spraken we meerdere woningcorporaties en gemeenten over hun aanpak en maatregelen om huurachterstanden te voorkomen, signaleren en op te lossen. Ook spraken we voor deze vernieuwde publicatie met woningcorporaties over hun incassobeleid en de keuzes die hierachter liggen. Uit die gesprekken kwam naar voren dat hun incassobeleid de afgelopen jaren meer dan voorheen gericht is op het vroegtijdig signaleren van huurachterstanden en het treffen van passende betalingsregelingen. Dit gebeurt in toenemende mate door persoonlijk contact in plaats van schriftelijke correspondentie, passend bij de maatschappelijke benadering die bij de geïnterviewde corporaties zichtbaar is.

Voorkomen dat (dure) incassobureaus in actie moeten komen

Woningcorporaties streven ernaar om de incassobureaus niet te hoeven inschakelen en huisuitzettingen te voorkomen. Incassobureaus leveren de huurders nog meer stress en brengen hoge kosten met zich mee voor huurders die dat niet kunnen betalen. Hun schulden lopen daardoor meestal enkel hoger op en de kans op huisuitzettingen neemt toe. Huisuitzettingen zijn zowel nadelig voor de corporatie als de huurders. Een huisuitzetting kost woningcorporaties gemiddeld 5.000 tot 10.000 euro aan directe kosten (Stichting Eropaf!, 2018). Daar vallen andere gerelateerde kosten buiten, zoals

het opknappen van de woning en het afboeken van de huurschuld. Ook de kosten die de gemeente maakt, zitten niet in dit gemiddelde. Als belangrijkste reden om huisuitzettingen te voorkomen noemen woningcorporaties niet de hoge kosten, maar het voorkomen van alle nadelige gevolgen voor huurders.

Samenwerking schuldeisers

Vele verschillende maatregelen worden ingezet om huurachterstanden te voorkomen, signaleren en/of op te lossen. Maatregelen worden eigenlijk nooit één op één ingezet, maar altijd in combinatie. De aanpak gaat ook steeds vaker in samenwerking met de gemeente of andere mogelijke 'schuldeisers', zoals nutsbedrijven en zorgverzekeraars. Samenwerkingsafspraken worden steeds vaker opgenomen in (prestatie)afspraken of woonlastenakkoorden (Aedes, 2018).

Samenwerking met gemeenten en tussen de woningcorporaties

Om de huurder zo goed mogelijk te helpen, worden er steeds meer afspraken tussen gemeenten en woningcorporaties vastgelegd in convenanten en prestatieafspraken. Ook constateerden we dat woningcorporaties onderling veel kennis en kunde uitwisselen.

Gemeentelijke inzet van invloed op hoe ver woningcorporaties kunnen gaan

Welke maatregelen corporaties en gemeenten inzetten, is afhankelijk van de manier waarop ze tegen huurachterstanden aankijken. De inzet van de gemeente bepaalt mede of woningcorporaties sommige maatregelen kunnen treffen. Dan gaat het met name over maatregelen waarvoor informatie nodig is over het inkomen van huurders. Om de uitwisseling van gegevens te vergemakkelijken vindt er een wijziging van de Wet gemeentelijke schuld-

hulpverlening en het bijhorende Besluit in het kader van vroegsignalering plaats. Steeds meer gemeenten werken samen met woningcorporaties, zorgverzekeraars en energie- en drinkwaterbedrijven om zo vroeg mogelijk hulp te kunnen bieden aan mensen met betaalachterstanden op vaste lasten. Bij deze vroegsignalering van schulden biedt de gemeente hulp aan, voordat mensen zelf aan de bel trekken. Het Rijk bereidt een wetswijziging voor die verhuurders verplicht aan gemeenten informatie te verstrekken over huurachterstanden op voorwaarde dat de verhuurder wel zelf eerst actie onderneemt. Gemeenten kunnen mensen met huurachterstanden daardoor beter en sneller vinden en vervolgens helpen. Door het faciliteren van de uitwisseling van persoonsgegevens wordt de dienstverlening tevens verbeterd en ontstaan er kortere doorlooptijden. De regelgeving wordt AVG-conform gemaakt door het verplichtende karakter. In oktober 2019 heeft Staatssecretaris Van Ark het wetsvoorstel voor wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening aangeboden aan de Tweede Kamer. In maart 2020 is hierover gedebatteerd en aangenomen. De wet wordt ten tijde van deze publicatie parlementair behandeld.



Lessen uit de praktijk

Niet alleen woningcorporaties, ook gemeenten hebben een belangrijke rol

Uit de genoemde maatregelen en de daarbij gevoerde gesprekken komt naar voren dat de gemeente als samenwerkingspartner in het bestrijden van huurachterstanden zeer belangrijk is. Met wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening die ten tijde van het verschijnen van deze publicatie bij de Eerste Kamer ligt, wordt hiermee gehoor aan gegeven. Verder is het voor gemeenten ook raadzaam om verder te kijken naar andere vormen van samenwerking. Een advies is om gezamenlijk de aanpak te bepalen en de taakverdeling daarbinnen af te stemmen.

Persoonlijke benadering

Als het gaat om het terugdringen van huurachterstanden ontdekten woningcorporaties en gemeenten dat een persoonlijke benadering het beste werkt. Door iedere huurder op een gerichte wijze te benaderen (maatwerk), komt een gepaste betalingsregeling en mogelijke begeleiding het beste tot stand. Daarbij helpt persoonlijk contact in plaats van schriftelijke communicatie in het vinden van een gerichte manier om de huurachterstand op te lossen.

Faciliterende rol

Aanvullend op persoonlijk contact lijken steeds meer woningcorporaties in te zetten op het ontzorgen van de huurder. Ze maken het de huurder zo makkelijk mogelijk om aan een betaling te voldoen. Als een huurder bijvoorbeeld moeite heeft met het onthouden van de betalingsafspraken kan het helpen om hem/haar te herinneren per sms of te helpen door het sturen van een Tikkie.

Literatuurlijst

Aedes (10 oktober 2019). Corporatiemonitor Huisuitzettingen en Huurachterstanden. Geraadpleegd op 13 januari 2020 van <https://dkvwwg750av2j6.cloudfront.net/m/1f616e0a34b2f262/original/Corporatiemonitor-huisuitzettingen-2019-oktober-2019.pdf>

Aedes (2019). Afspraken huurbevrozing en huurverlaging specifiek maatwerk in Sociaal Huurakkoord. Geraadpleegd op 10 januari 2020, van <https://www.aedes.nl/artikelen/klant-en-wonen/huurbeleid/huurprijsbeleid/afspraken-huurbevrozing-en-huurverlaging.html>

Belastingdienst (z.d.) *Toeslagen in 2018*. Geraadpleegd op 10 januari 2020, van <https://over-ons.belastingdienst.nl/feiten-en-cijfers/toeslagen-in-2018/>

CBS (2019). *Huren stijgen met 2,5 procent in 2019*. Geraadpleegd op 10 januari 2020, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/36/huren-stijgen-met-2-5-procent-in-2019>

CorporatieGids (2018). Woningcorporatie Talis: Sociaal incasseren vraagt om maatwerk. Geraadpleegd op 23 maart 2020, van https://www.corporatiegids.nl/nl/nieuws/woningcorporatie_talis_sociaal_incasseren_vraagt_om_maatwerk-4160

Domijn (2018). Betaalmogelijkheden. Geraadpleegd op 27 september 2018 van <https://www.domijn.nl/klantenservice/betaalmogelijkheden>

Eerste Kamer (2020). Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ten behoeve van uitwisseling persoonsgegevens. Geraadpleegd op 31 maart 2020 van www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/35316_wijziging_wet_gemeentelijke

Gemeente Amsterdam (2017). Beleidsregels Regeling passende huur particulieren 2017 en 2018. Geraadpleegd op 2 oktober 2018 van https://assets.amsterdam.nl/publish/pages/565784/beleidsregels_regeling_passende_huur_particulieren_2017_en_2018.pdf

Gemeente Deventer (2017). *Schulden lossen we samen op beleidsplan schuldhulpverlening in Deventer 2017 – 2020*. Deventer: Gemeente Deventer.

Gemeente Hoogeveen (2017). Woonvisie Hoogeveen 2017 – 2020. Waar iedereen een thuis vindt. Geraadpleegd op 3 augustus 2018 van https://www.hoogeveen.nl/Raad_en_College/Beleid_en_visie/Woonvisie_Hoogeveen_2017_2020_waar_iedereen_een_thuis_vindt.org

Gemeente Tilburg (11 januari 2018). Bestedingsplan Schuldenoffensief 2018-2020. Geraadpleegd op 15 juli 2018 van <http://bis.tilburg.nl/upload/notas/2018/02%20Bestedingsplan%20Schuldenoff.pdf#search=schulden>

Gemeente Zwolle (20 juli 2017). Organisaties gaan samen schulden vroegtijdig te lijf. Geraadpleegd op 3 augustus 2018 van <https://www.zwolle.nl/actueel/nieuws/organisaties-gaan-samen-schulden-vroegtijdig-te-lijf>

Het Rijk (4 april 2016). Rijksincassovisie, reactie op de rapporten van SCP en Save the Children. Geraadpleegd op 27 juli 2018 van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/04/04/kamerbrief-over-de-rijksincassovisie>

Jungmann, N. & Wesdorp, P. (2017). *Mobility Mentoring® Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. Den Haag: Platform31.

Juridisch Loket (2018). Wat kan ik doen als ik een huurachterstand heb? Geraadpleegd op 3 augustus 2018 van <https://www.juridischloket.nl/schulden-en-incasso/incasso-en-betalingsachterstand/huurachterstand/>

Kuiper, J. & Fleuren, M. in opdracht van NVVK (2015). *Vroegsignalering Leidraad. Definitie, stappenplan en modelconvenant voor vroegsignalering in de schuldhulpverlening*. Utrecht: NVVK.

Kuiper, J. & Fleuren, M. in samenwerking met NVVK (2018). *Leidraad Vroegsignalering Schulden*. Utrecht: NVVK.

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2018). *Actieplan brede schuldenaanpak*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2019). Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening. Geraadpleegd op 31 maart 2020 van https://www.internetconsultatie.nl/besluit_gemeentelijke_schuldhulpverlening

Mullainathan, S. & Shafir, E. (2013) *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*.

NVVK (27 mei 2019). Jaarverslag 2018. Geraadpleegd op 13 januari 2020, van <http://jaarverslag.nvkv.eu/2018/index.html>

Platform31 (2016). *Overstag met de huurtoeslag. Verbetervoorstellen voor de huurtoeslag*. Den Haag: Platform31.

Platform31 (2017a). *De eindjes aan elkaar knopen. Cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk. De update*. Den Haag: Platform31.

Platform31 (2017b). *Evaluatie passend toewijzen. Eén jaar verder*. Den Haag: Platform31.

Platform31 (18 oktober 2017). Op tijd signaleren om erger te voorkomen. Geraadpleegd op 2 oktober 2018 van <https://www.platform31.nl/nieuws/op-tijd-signaleren-om-erger-te-voorkomen>

Programma Schuldhulpverlening gemeente Amsterdam (2016). Programma Schuldhulpverlening 2016: Sterker door samenwerking II. Geraadpleegd op 3 augustus 2018 van http://www.effectievelschuldhulp.nl/files/3114/9399/1865/Programma_Schuldhulpverlening_2016.pdf

Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (2017). *Eenvoud loont. Oplossingen om schulden te voorkomen*. Den Haag: Raad voor Volksgezondheid en Samenleving.

Rijksoverheid (z.d.). *Hoe zit de stijging van de huursom voor woningcorporaties in elkaar?* Geraadpleegd op 10 januari 2020, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huurverhoging/vraag-en-antwoord/huursom-stijging-woningcorporaties>

Stichting Eropaf! (2018) *Handreiking Voorkomen huissuitzettingen 2018*. Utrecht: Stichting Eropaf!

Telli, S., Laan, J. van der & Geuns, R. van (2017). *Huurachterstanden voorkomen door sms'jes? Een onderzoek naar de effecten van herinnerings-sms'jes bij betalingsachterstanden*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.

Tweede Kamer (2019). Wetsvoorstel

Wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ten behoeve van de uitwisseling van persoonsgegevens. Geraadpleegd op 31 maart 2020 van <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/wetsvoorstellen/detail?id=2019Z19587&dossier=35316>

Tweede Kamer (2020). Stemming Wgs. Geraadpleegd op 31 maart 2020. https://www.tweedekamer.nl/debat_en_vergadering/plenaire_vergaderingen/details?date=10-03-2020#2020A01092

U-pas (5 juli 2017). Huurkorting voor Utrechters met een U-pas en een hoge huur. Geraadpleegd op 2 oktober 2018 van <https://www.u-pas.nl/nieuws/2017/07/05/huurkorting-voor-utrechters>

Van Geuns, R., Jungmann, N. & Anderson, M. (2016). *Schulden uit de knel? Een verkenning van innovaties bij de aanpak van schulden*. Den Haag: Platform31.

Vidomes (19 april 2017). Vidomes breidt kwijtscheldingsregeling huurverhoging uit. Geraadpleegd op 2 oktober 2018 van <https://www.vidomes.nl/over-ons/actueel/nieuws/vidomes-breidt-kwijtscheldingsregeling-huurverhoging-uit/>

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Wonen Limburg (2018). Uw energicoach via Wonen Limburg. Geraadpleegd op 15 juli 2018 van https://www.wonenlimburg.nl/wij_doen/Duurzaamheid/Uw_energie-coach_via_Wonen_Limburg

Woningcorporatie De Woonplaats (2018). Tikkie: veelgestelde vragen. Geraadpleegd op 3 oktober 2018 van <https://www.dewoonplaats.nl/ik-ben-huurder/over-huren/180809-tikkie/>

Woningcorporatie WonenBreburch (27 februari 2018a). Pilot Vroeg Eropaf Breda van start. Geraadpleegd op 3 augustus 2018 van <https://www.wonenbreburch.nl/over-ons/nieuws/pilot-vroeg-eropaf-breda-van-start/>

Woningcorporatie WonenBreburch (18 juli 2018b). Pilot Vroeg signalering; samenwerking Tilburgse corporaties met gemeente Tilburg. Geraadpleegd op 3 augustus 2018 van <https://www.wonenbreburch.nl/over-ons/nieuws/pilot-vroeg-signalering-samenwerking-tilburgse-corporaties-met-gemeente-tilburg/>

Colofon

Uitgave

Platform31

Den Haag, april 2020

Herziene versie

Auteurs: Vera Beuzenberg en Tamarah Collij (Platform31)

Redactie: Platform31

Beelden: Joeri van den Ende

Opmaak: Gé grafische vormgeving

Platform31

Kennis- en netwerkorganisatie Platform31 ziet de **trends** in stad en regio. We **verbinden** beleid, praktijk en wetenschap rondom actuele vraagstukken en komen tot een **aanpak** waarmee bestuurders, beleidsmakers en uitvoerders direct aan de slag kunnen. De oplossingen houden we niet voor onszelf: **iedereen profiteert mee** van de resultaten.

Postbus 30833, 2500 GV Den Haag

www.platform31.nl

Hoewel grote zorgvuldigheid is besteed aan het samenstellen van deze uitgave, kan de uitgever geen aansprakelijkheid aanvaarden bij eventuele onjuistheden. Aan de inhoud van deze publicatie kunnen dus geen rechten worden ontleend. Alles uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt mits de bron wordt vermeld.