

---

# De aanpak van schulden bij dreigende huisuitzetting

*Een verkenning in Rotterdam en Amsterdam*



Dorieke Wewerinke  
Linda van den Dries  
Judith Wolf

**Impuls**

Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg

---

is onderdeel van het  
**Radboudumc**

## Impuls

Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg

*“gedreven door kennis, bewogen door mensen”*

# De aanpak van schulden bij dreigende huisuitzetting

Impuls: Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg Radboudumc  
Januari 2015

Dorieke Wewerinke  
Linda van den Dries  
Judith Wolf



*“Met dank aan alle betrokkenen in Rotterdam en Amsterdam die meewerkten aan dit onderzoek.”*

#### Colofon

Project:	De aanpak van schulden bij dreigende huisuitzetting
Opdrachtgever:	Academische werkplaats G4 USER
Financier:	Academische werkplaats G4 USER
Projectleider:	Judith Wolf
Projectuitvoering:	Dorieke Wewerinke en Linda van den Dries. Nadja Jungmann leverde de beschrijving van het wettelijk kader voor schuldhulpverlening.
Foto:	Stockphoto
Vormgeving:	Final Design; Jenny Jansen



**ZonMw**



**G4-USER**

© 2015 Impuls: Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg Radboudumc.

*Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Impuls – Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg Radboudumc.*



## Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1 Achtergrond en opzet onderzoek</b>	<b>8-9</b>
1.1 Het onderzoek	8
1.2 Leeswijzer	9
<b>Hoofdstuk 2 Wetgeving inzake de aanpak van schulden</b>	<b>10-11</b>
2.1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening	10
2.2 Wet schuldsanering natuurlijke personen	11
2.3 Toegang tot schuldhulpverlening	11
<b>Hoofdstuk 3 Beleidsuitgangspunten</b>	<b>12</b>
3.1 Meerjarig beleidsplan van Rotterdam	12
3.2 Meerjarig beleidsplan van Amsterdam	12
<b>Hoofdstuk 4 Samenwerkingsovereenkomsten</b>	<b>13-14</b>
4.1 Convenant Preventie Huisuitzettingen Rotterdam	13
4.2 Convenant Vroeg Eropaf in Amsterdam	14
<b>Hoofdstuk 5 Inventarisatie van registraties</b>	<b>15-16</b>
5.1 Registraties in Rotterdam	15
5.2 Registraties in Amsterdam	16
<b>Hoofdstuk 6 Projecten voorkomen huisuitzetting</b>	<b>17-22</b>
6.1 Meldpunt preventie huisuitzetting Rotterdam	17
6.2 Vroeg Eropaf Amsterdam	19
6.3 Eropaf Amsterdam	21
<b>Hoofdstuk 7 Aanpak van de woningcorporaties</b>	<b>23-29</b>
7.1 Woningcorporaties in Rotterdam	23
7.2 Woningcorporaties in Amsterdam	26



## Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 8 Schuldhelpverlening</b>	<b>30-38</b>
8.1 Schuldhelpverlening in Rotterdam	30
8.2 Schuldhelpverlening in Amsterdam	34
<b>Hoofdstuk 9 Beschouwing</b>	<b>39-43</b>
9.1 Wetgeving en beleid rondom de aanpak van schulden	39
9.2 Signalering van huurschulden	39
9.3 Extra aandacht voor kwetsbare huurders	40
9.4 Doorverwijzing naar (schuld)helpverlening	40
9.5 Beperkte toegang tot schuldhelpverlening	41
9.6 Vertraging bij de aanpak van schulden	42
9.7 Geen (duurzame) oplossing	43
<b>Bijlage</b>	
<b>Lijst met geraadpleegde ketenpartners</b>	<b>45</b>



**De aanpak van schulden bij dreigende huisuitzetting**  
Een verkenning in Rotterdam en Amsterdam

## Hoofdstuk 1 Achtergrond en opzet onderzoek

*In opdracht van de Academische werkplaats G4 USER voerde Impuls – Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg Radboudumc in de zomer en het najaar van 2014 een verkennend onderzoek uit naar de aanpak van schulden bij dreigende huisuitzetting in Rotterdam en Amsterdam. Dit hoofdstuk beschrijft de aanleiding voor het onderzoek, de doelen en de uitgevoerde activiteiten. Het hoofdstuk besluit met een leeswijzer.*

### 1.1 Het onderzoek

Hardnekkige schulden kunnen leiden tot huurachterstanden en dreigende, zelfs ook feitelijke huisuitzettingen. De gemeenten Rotterdam en Amsterdam vinden met hun beleid ter voorkoming van huisuitzettingen op de goede weg te zijn. In beide steden daalde het aantal huisuitzettingen in 2013 ten opzichte van 2012, terwijl landelijk het aantal steeg. Desondanks leeft in beide gemeenten de vraag hoe het gemeentelijke bereik van deze risicogroep is te verbeteren. Beide gemeenten ervaren dat personen met een dreigende huisuitzetting lang wachten met het zoeken naar hulp, pas erg laat in beeld komen en de mogelijkheden tot het voorkomen van huisuitzetting dan aanzienlijk zijn ingeperkt. Recent onderzoek door Impuls naar mensen met een dreigende huisuitzetting in opdracht van Aedes bevestigt dit beeld (Wewerinke e.a., 2014).<sup>1</sup> Met het oog op voeginterventie is het de vraag wat er aan het onderliggende probleem van veel huisuitzettingen, de schuldenproblematiek, wordt gedaan. Kunnen mensen met een dreigende huisuitzetting in een vroeger stadium effectief in de aanpak van schulden worden bereikt? Hoe is die aanpak in Rotterdam en Amsterdam? Worden hier de wettelijke mogelijkheden wel voldoende benut? Wat kan er beter? Deze vragen stonden in dit onderzoek centraal.

De doelen van dit onderzoek waren:

1. De bestaande wet- en regelgeving analyseren met het oog op de (vroeg) aanpak van schulden.
2. Inzicht geven in de signalering en aanpak van (huur)schulden bij huishoudens met een dreigende huisuitzetting vanwege huurschulden in Rotterdam en Amsterdam en in de ketenaanpak hiervoor.
3. Inzicht geven in factoren die de schuldhulpverlening aan mensen met een dreigende huisuitzetting vanwege huurschulden ondersteunen en belemmeren en nagaan of de geboden wettelijke ruimte in de aanpak wordt benut en zo nee, waarom niet.

Zowel in Rotterdam als in Amsterdam zijn de belangrijkste partijen bij de aanpak van schulden bij dreigende huisuitzetting de gemeente (Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Dienst Werk en Inkomen, de Kredietbank, de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD) en de diensten die hieronder vallen), de projecten gericht op het voorkomen van huisuitzetting, de woningcorporaties, incassobureaus en deurwaarders en de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening. In Rotterdam spelen daarnaast de Gebiedsteams, de Lokale Zorgnetwerken en Bureau Frontlijn (onderdeel van de gemeente) een belangrijke rol en in Amsterdam het Meldpunt Zorg en Overlast en SamenDOEN (ook onderdeel van de gemeente).

<sup>1</sup> Wewerinke D., De Graaf W., Van Doorn L., & Wolf J. (2014) *Huurders over een dreigende huisuitzetting. Ervaringen, oplossingen en toekomstperspectief*. Nijmegen: Impuls – Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg Radboudumc.



Om de onderzoeksdoelen te realiseren zijn in de periode van augustus tot en met oktober 2014 de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Deskresearch van de wetgeving inzake de aanpak van schulden en van beleidsnotities en convenanten
- Inventarisatie van beschikbare registraties van schulden/schuldhelpverlening in relatie tot dreigende huisuitzetting bij betrokkenen
- Telefonische interviews met beleidsmedewerkers bij beide gemeenten, vertegenwoordigers van de grote woningcorporaties, teamleiders van projecten voor dreigende huisuitzetting en teamleiders van (schuld)hulpverleningsinstanties. Met betrokkenen in Rotterdam zijn tien interviews gehouden en met betrokkenen in Amsterdam negen.<sup>2</sup>

## 1.2 Leeswijzer

Dit rapport bestaat na dit hoofdstuk uit acht andere hoofdstukken. Hoofdstuk twee beschrijft de wetgeving inzake de aanpak van schulden. Hoofdstuk drie geeft de belangrijkste beleidsuitgangspunten van de schuldhelpverlening in Rotterdam en Amsterdam weer en hoofdstuk vier biedt een overzicht van de belangrijkste samenwerkingsovereenkomsten in deze steden. Hoofdstuk vijf geeft weer welke registraties van huisuitzettingen door huurachterstand en van meldingen bij projecten voor de preventie van huisuitzetting beschikbaar zijn. In hoofdstuk zes komen de projecten aan de orde die zich richten op de preventie van huisuitzetting. Hoofdstuk zeven beschrijft de aanpak van de woningcorporaties in beide steden, hun aandacht voor specifieke doelgroepen en hoe zij samenwerken met (schuld)hulpverleners. In hoofdstuk acht komen de mogelijkheden voor schuldhelpverlening aan bod. Het rapport besluit met een beschouwing van de onderzoeksresultaten.

---

<sup>2</sup> Zie bijlage 'lijst met geraadpleegde ketenpartners'.

## Hoofdstuk 2 Wetgeving inzake de aanpak van schulden

*Er zijn twee wetten waar mensen met (problematische) schulden een beroep op kunnen doen als zij een oplossing willen voor hun financiële problematiek: De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) en de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp).<sup>3</sup> Dit hoofdstuk beschrijft deze wetten en de feitelijke toegang tot de schuldhulpverlening in Nederland.*

### 2.1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

De Wgs schrijft voor dat gemeenten in een beleidsplan uitwerken welke voorzieningen zij in het kader van schuldhulpverlening aanbieden en hoe ze die organiseren. Gemeenten hebben daar grote beleidsvrijheid in.<sup>4</sup> Zo kunnen ze zelf kiezen of de schuldhulpverlening primair is gericht op het oplossen van de schulden met een driejarige schuldregeling met kwijtschelding of dat de focus breder is. Ook kunnen ze kiezen of ze aanvullende ondersteuning aanbieden in de vorm van een budgetcursus, budgetbeheer, beschermingsbewind, budgetcoaching of ondersteuning door vrijwilligers. Veel gemeenten hebben in hun beleidsplan opgenomen dat zij bepaalde groepen uitsluiten van de schuldhulpverlening. In reactie op kamervragen heeft verantwoordelijk staatssecretaris Kleinsma recent, in december 2015, laten weten dat dit niet in lijn is met de geldende wetgeving. Van gemeenten wordt verwacht dat zij altijd een individuele beoordeling uitvoeren om te bepalen of een schuldregeling mogelijk is. Het bij voorbaat niet verlenen van toegang tot de schuldhulpverlening op grond van bepaalde kenmerken (omdat iemand een fraudeschuld heeft, in scheiding ligt of bijvoorbeeld een woonruimte heeft dat onder water staat) is wettelijk niet toegestaan. Gemeenten moeten de schuldhulpverlening zo inrichten dat die integraal is opgezet. Daarmee wordt bedoeld dat er niet alleen aandacht wordt besteed aan de financiële problematiek, maar ook aan de oorzaken van de financiële problemen en aan factoren die een schuldenvrije toekomst in de weg staan. Gemeenten moeten daarnaast alle mensen die een beroep doen op schuldhulpverlening binnen vier weken een intake bieden en bij een crisissituatie binnen drie werkdagen. Verder moet de gemeente voorzien in activiteiten in het kader van schuldpreventie en nazorg. De Wgs voorziet niet in consequenties als een gemeente zich niet aan de termijnen houdt of niet voorziet in activiteiten in het kader van schuldpreventie en/of nazorg. Als iemand een beroep doet op de gemeentelijke schuldhulpverlening dan moet de gemeente daar een formeel besluit in het kader van de Algemene Wet Bestuursrecht over nemen. Bij een afwijzing kan iemand gebruik maken van beroep- en bezwaar. Als er geen belemmeringen zijn in het gedrag of in het schuldenpakket van de schuldenaar zal de gemeente doorgaans proberen om een driejarige schuldregeling met kwijtschelding te realiseren. De schuldeisers worden gevraagd of zij op vrijwillige basis bereid zijn om daar aan mee te werken.

---

<sup>3</sup> Jungmann, N, Schruer, H.D.L.M. (2013) Schets van de schuldhulpverlening, Hogeschool Utrecht, Utrecht.

<sup>4</sup> Jungmann, N, Kruis, G. (2014) Het verhaal achter de cijfers. De doorstroming van de minnelijke schuldhulpverlening naar de wettelijke schuldsanering. Regioplan/Hogeschool Utrecht, Amsterdam/Utrecht.

## 2.2 Wet schuldsanering natuurlijke personen

Als een of meerdere schuldeisers weigeren kan de schuldenaar een beroep doen op de Wsnp. Deze wet voorziet in de mogelijkheid dat de rechter een enkele weigerende schuldeiser dwingt om alsnog mee te werken aan een gemeentelijke schuldregeling (dwangakkoord). Als diverse schuldeisers weigerden mee te werken aan een voorstel voor een gemeentelijke schuldregeling kan de rechter alle schuldeisers dwingen om mee te werken aan een zogenaamde wettelijke schuldregeling. Deze regeling duurt net als een gemeentelijke schuldregeling drie jaar en eindigt eveneens met een schone lei voor de schuldenaar. Het grootste verschil tussen de twee soorten regelingen is dat een wettelijke schuldsanering wordt begeleid door een bewindvoerder Wsnp en dat de uitvoering onder toezicht staat van een rechter-commissaris. Bij een gemeentelijke schuldregeling is zowel de uitvoering als het toezicht belegd bij de gemeente of een door haar gemandateerde instelling.

Bij een dreigende situatie zoals een huisuitzetting voorziet de Wsnp in de mogelijkheid om een verzoek in te dienen voor een moratorium. Dit houdt in dat schuldeisers voor een periode van maximaal zes maanden geen (nieuwe) incassomaatregelen mogen nemen, zodat er ruimte ontstaat om de problemen zorgvuldig in kaart te brengen en om aan een oplossing te werken.

## 2.3 Toegang tot schuldhulpverlening

Het gebruik van de twee behandelde wetten is beperkt. In 2013 deden naar schatting 100.000 huishoudens in Nederland een beroep op de gemeentelijke schuldhulpverlening. Dit is ongeveer een tiende van alle huishoudens met grote schuldenproblematiek. Van de huishoudens die om hulp vroegen, werd voor zeker een derde niet geprobeerd om een schuldregeling te treffen met uitzicht op een schone lei.<sup>5</sup>

Vooralsnog is het bij wet verboden om schuldhulpverlening tegen betaling aan te bieden. Er wordt momenteel wel gewerkt aan een Amvb om commerciële schuldhulpverlening te legaliseren.

---

<sup>5</sup> Jungmann, N. Lems, E. Vogelpoel, F. Van Beek, G. Wesdorp, L.P. (2014) Onoplosbare schuldsituaties. Hogeschool Utrecht, Utrecht.

## Hoofdstuk 3 Beleidsuitgangspunten

*Dit hoofdstuk beschrijft de beleidsuitgangspunten van de schuldhulpverlening in de gemeenten Rotterdam en Amsterdam. Beide gemeenten hebben een meerjarig beleidsplan voor de aanpak van schulden. En beide steden leggen de nadruk op de eigen kracht van burgers met schulden en het vergroten van hun zelfredzaamheid.*

### 3.1 Meerjarig beleidsplan van Rotterdam

De doelstelling van het beleid in Rotterdam is het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van Rotterdammers, zodat meer mensen kunnen meedoen in de stad wat betreft werk, scholing en inkomen. Daarnaast heeft Rotterdam als doel het beperken van de maatschappelijke kosten voor mensen die nog niet financieel zelfredzaam zijn. Om dit doel te bereiken, heeft de gemeente een aanpak ontwikkeld op basis van vijf uitgangspunten:

- Aanpak van probleemsituaties door Rotterdammers en organisaties in eerste instantie zelf;
- Samenhangende aanpak voor samenhangende problemen;
- Eén gemeentelijke ingang voor ondersteuning in de eerste lijn;
- Schulddienstverlening is een tweedelijns-voorziening;
- Maatwerk voor specifieke doelgroepen.<sup>6</sup>

### 3.2 Meerjarig beleidsplan van Amsterdam

Het college in Amsterdam heeft als doelstelling geformuleerd om het aantal huishoudens met problematische schuldsituaties in Amsterdam en de huisuitzettingen als gevolg van financiële problemen te verminderen en lager te laten zijn dan de landelijke trend in 2015. Daarbij continueert Amsterdam haar inzet om de effectiviteit van de schuldhulpverlening te verbeteren. De drie hoofddoelen van het beleid zijn:

- Het voorkomen van problematische schulden, preventie en nazorg;
- Het ondersteunen bij het oplossen van schulden gericht op toeleiding naar een schuldregeling (minnelijk of WSNP);
- Het beheersbaar maken van bedreigende schulden: stabilisatie

Rode draad bij het halen van deze doelen is het versterken van de integrale aanpak van schulden. Het College wil haar doelen bereiken door efficiënter te werken, bestuursorganen te versterken in hun rol van opdrachtgever en de keten te versterken.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Bron: Beleidsplan 'Voorkomen en aanpakken van schulden 2012 – 2015: Rotterdammers op weg naar zelfredzaamheid'.

<sup>7</sup> Bron: Beleidsplan 'Offensief tegen schulden. Het versterken van de financiële zelfredzaamheid in Amsterdam. Beleidsplan Integrale schuldhulpverlening 2013 – 2015'.

## Hoofdstuk 4 Samenwerkingsovereenkomsten

*In Rotterdam en in Amsterdam zijn tussen de betrokken partijen samenwerkingsafspraken gemaakt over de preventie van huisuitzettingen en, als onderdeel daarvan, de aanpak van schulden. Dit hoofdstuk beschrijft de samenwerkingsovereenkomsten in beide steden.*

Op stedelijk niveau zijn de afspraken over de preventie van huisuitzetting vastgelegd in convenanten. In Rotterdam beschrijft het Convenant Preventie Huisuitzettingen Rotterdam de samenwerkingsafspraken en voor Amsterdam staan de belangrijkste afspraken beschreven in het Convenant Vroeg Eropaf. In Rotterdam en Amsterdam bestaan mede met het oog op vroeginterventie vaak ook op wijkniveau afspraken tussen woningcorporaties, deelgemeenten en zorgpartijen. Dit zijn meestal mondelinge afspraken.

### 4.1 Convenant Preventie Huisuitzettingen Rotterdam

In Rotterdam ging in januari 2011 het 'Convenant Preventie Huisuitzettingen Rotterdam' in werking. Dit convenant, dat ondertekend werd door de gemeente Rotterdam en de Rotterdamse (elf) woningcorporaties, heeft als doel om woningontruiming op basis van huurachterstand te voorkomen door in te zetten op (vroeg-) tijdige interventie en door aandacht te hebben voor multi-problematiek. Het convenant loopt tot en met eind december 2014.

In het convenant is vastgelegd dat alle partijen zich inzetten voor een intensieve samenwerking en noodzakelijke informatie-uitwisseling, dat zij elkaar aanspreken op hun verantwoordelijkheden, investeren in draagvlak binnen de eigen organisatie en zich verplichten tot het hanteren van ruime termijnen en een soepele aanpak als daar aanleiding toe is. De partijen zijn de Rotterdamse woningcorporaties en eenheden van de gemeenten Rotterdam, namelijk de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid, vooral de Kredietbank Rotterdam en de Lokale Zorgnetwerken (LZN).

De belangrijkste afspraken over samenwerking zijn:

- Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe), vooral de Kredietbank Rotterdam (KBR), biedt met het stedelijke Meldpunt Preventie Huisuitzettingen versnelde toegang tot de KBR na melding van een huurder door een van de Rotterdamse woningcorporaties. Als klanten hun administratie niet op orde hebben, schakelt de KBR maatschappelijk werk in om hen te ondersteunen bij de voorbereidingen voor aanmelding bij de KBR. SoZaWe meldt klanten zonder vorm van inkomen en klanten die zorg nodig hebben aan bij de Lokale Zorgnetwerken (LZN).
- De Rotterdamse woningcorporaties proberen door een actief incassoproces met huurders in contact te komen bij huurachterstand. Als het niet lukt om huurders te bereiken, kunnen zij bij een achterstand van twee tot vier maanden melding doen bij het MPH. Als de corporatie een vermoeden heeft van multiproblematiek, meldt de corporatie de huurder aan bij het LZN.
- Het LZN dat werkzaam is in de wijk van de huurder met een dreigende huisuitzetting probeert na een melding met de huurder in contact te komen, inventariseert de problematiek en zorgt voor de inzet van professionele hulp. Ook informeert het LZN de melder over het resultaat van de contactpogingen en over de eventuele noodzaak van opschorting van een woningontruiming.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Bronnen: 'Convenant Preventie Huisuitzettingen Rotterdam 2011 tot en met 2014'; Brief 'aangescherpte afspraken convenant' van de Stuurgroep Preventie Huisuitzettingen

## 4.2 Convenant Vroeg Eropaf in Amsterdam

In 2008 tekenden de gemeente Amsterdam, de stadsdelen, de woningcorporaties en de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening in Amsterdam het Convenant Vroeg Eropaf. Dit convenant heeft als primair doel om woningontruiming te voorkomen en door maatregelen regelmatige huurbetaling te realiseren. Verder is het doel inzicht te krijgen in de oorzaken van vertraagde huurbetalingen en het toeleiden van huurders naar passende hulpverlening. Het convenant Vroeg Eropaf richt zich op huurders met cumulatief twee maanden huurachterstand, waarbij geen sprake is van meervoudige recidive, extreme overlast en/of onrechtmatige bewoning. De huurders moeten woonachtig zijn en ingeschreven staan op het huuradres.<sup>9</sup>

De belangrijkste afspraken voor samenwerking zijn:

- Woningcorporaties melden huurders met een cumulatieve huurachterstand van twee maanden bij het Centraal Meldpunt Vroeg Eropaf, via het meldsysteem RIS.<sup>10</sup>
- Het Centraal Meldpunt geeft de melding zonder vertraging door aan een van de Amsterdamse instellingen voor maatschappelijke dienstverlening, geselecteerd op basis van de postcode van de huurder.
- De toegewezen instelling voor maatschappelijke dienstverlening probeert met de huurder in contact te komen en een plan van aanpak te maken voor het inlopen van de huurachterstand. Na veertien dagen doet de instelling via het Centraal Meldpunt een tussenmelding aan de woningcorporatie om deze te informeren over de stand van zaken. Uiterlijk achtentwintig dagen na de melding informeert de instelling voor maatschappelijke dienstverlening de woningcorporatie, opnieuw via het Centraal Meldpunt, over het eindresultaat.
- Totdat een tijdige terugmelding is ontvangen, dus voor een periode van achtentwintig dagen, schort de woningcorporatie het incassotraject op. Zolang een verzoek tot schuldregeling in behandeling is, schort de corporatie het incassotraject verder op voor een periode van maximaal negen maanden, onder de voorwaarde dat de maandelijkse huurbetalingen plaatsvinden.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Bron: 'Protocol Vroeg Eropaf 2008'.

<sup>10</sup> De medewerkers van de woningcorporaties hebben de vrijheid om zelf in te schatten of een melding bij Vroeg Eropaf zinvol is en zij kunnen zelf beslissen of zij wel of geen melding doen.

<sup>11</sup> Bron: Protocol Vroeg Eropaf 2008.

## Hoofdstuk 5 Inventarisatie van registraties

*Dit hoofdstuk geeft weer welke registraties in Rotterdam en Amsterdam beschikbaar zijn van geëffectueerde woningontruiming vanwege huurschuld en van meldingen bij de projecten voor de preventie van huisuitzetting.*

### 5.1 Registraties in Rotterdam

In Rotterdam is de Kredietbank verantwoordelijk voor de stedelijke registratie van het aantal huisuitzettingen. De woningcorporaties leveren deze aantallen aan bij het Meldpunt Preventie Huisuitzetting (MPH). De afspraak is dat woningcorporaties alle geëffectueerde huisuitzettingen in de database Houdhuis registreren, via de website [www.houdhuis.nl](http://www.houdhuis.nl).

De cijfers van de Kredietbank laten zien dat het aantal huisuitzettingen tussen 2009 en 2013 behoorlijk is gestegen: van 680 ontruiming in 2009 naar 903 ontruiming in 2013. Ten opzichte van 2012 daalde het aantal ontruiming in 2013 licht: van 939 naar 903 ontruiming.<sup>12</sup>

**Tabel 1** geëffectueerde ontruiming en meldingen bij het MPH tussen 2009 en 2013<sup>13</sup>

Jaar	Geëffectueerde ontruiming	Verzoek bemiddeling MPH
2013	903	362
2012	939	659
2011	808	2004
2010	655	2041
2009	680	1420

Naast het aantal geëffectueerde ontruiming registreert het MPH het aantal ingediende verzoeken tot bemiddeling door het MPH ingediend door de woningcorporaties. Hoewel het aantal geëffectueerde ontruiming tussen 2009 en 2013 toenam, daalde in deze periode het aantal verzoeken tot bemiddeling door het MPH van 1420 in 2009 tot 362 in 2013. Reden hiervoor is dat in 2011 werd besloten, zoals hiervoor uiteengezet, om de criteria voor melding bij het MPH aan te scherpen. Omdat woningcorporaties slechts een deel van de huurders met huurachterstand melden bij het MPH, geeft het aantal meldingen geen goede indicatie van de toe- of afname van het aantal huurders met problematische schulden.

<sup>12</sup>Bron: registratie Kredietbank Rotterdam.

<sup>13</sup>Bron: registratie Kredietbank Rotterdam.

## 5.2 Registraties in Amsterdam

Geëffectueerde ontruiming worden in Amsterdam door de deurwaarders gemeld bij de afdeling Boedelbeheer van de gemeente. Boedelbeheer registreert deze meldingen. Tussen 2009 en 2013 was er een aanzienlijke daling van het aantal huisuitzettingen in Amsterdam: van 1006 naar 800.<sup>14</sup>

**Tabel 2** geëffectueerde ontruiming en meldingen bij de meldpunten Vroeg Eropaf en Eropaf tussen 2009 en 2013<sup>15</sup>

Jaar	Geëffectueerde ontruiming	Meldingen Vroeg Eropaf	Meldingen Eropaf
2013	800	2953	901
2012	829	2317	769
2011	837	1785	501
2010	919	3817	-
2009	1006	3817	-

De meldingen bij meldpunt Vroeg Eropaf geven een indicatie van het aantal mensen in Amsterdam met een cumulatieve huurschuld van twee maanden. In 2013 werden er 2953 meldingen gedaan door corporaties. De voorlopige cijfers voor 2014 (1531 tot en met juli) laten ten opzichte van 2013 een lichte daling zien in het aantal meldingen bij Vroeg Eropaf.<sup>16</sup> Omdat corporaties niet verplicht zijn om huurders te melden bij Vroeg Eropaf geven de cijfers voor de gemeente Amsterdam geen compleet beeld van het aantal huurders met een cumulatieve huurachterstand van twee maanden.

De meldingen bij meldpunt Eropaf geven het aantal aangezegde ontruiming weer. De afgelopen jaren is dit aantal flink gestegen: van 501 in 2011, naar 769 in 2012 tot 901 meldingen in 2013.<sup>17</sup>

- *Dat is een groei waarvan ik denk dat die indicatief is voor een groeiend probleem. Want we weten dan wel de huisuitzettingen binnen de perken te houden, maar dat wil niet zeggen dat er niet een probleem achter die voordeur is.*<sup>18</sup>

<sup>14</sup>Bron: interview projectleider Vroeg Eropaf.

<sup>15</sup>Bron: projectleider Vroeg Eropaf.

<sup>16</sup>De terugloop van het aantal meldingen heeft volgens de projectleider van Vroeg Eropaf te maken met veranderingen binnen woningcorporatie Ymere, die sinds dit jaar meer inzet op het zelf bereiken van huurders in een vroegtijdig stadium.

<sup>17</sup> Van de jaren 2009 en 2010 zijn geen cijfers beschikbaar.

<sup>18</sup>Bron: interview projectleider Eropaf.



## Hoofdstuk 6 Projecten voorkomen huisuitzetting

*In Rotterdam is alleen het Meldpunt Preventie Huisuitzetting specifiek gericht op het voorkomen van ontruiming van huurschulden. In Amsterdam zijn er twee projecten gericht op de preventie van huisuitzetting, namelijk het project Vroeg Eropaf en Eropaf. Dit hoofdstuk beschrijft deze projecten.*

### 6.1 Meldpunt Preventie Huisuitzetting Rotterdam

Het Meldpunt Preventie Huisuitzetting biedt huurders van een corporatiewoning met een huurachterstand zoals gezegd een verkorte route naar de Kredietbank Rotterdam, met de bedoeling dat zij direct hulp krijgen bij problematische schulden om een huisuitzetting vanwege huurachterstand te voorkomen. Klanten die via het MPH bij de Kredietbank komen, krijgen voorrang op reguliere klanten.

Toen het MPH in januari 2011 van start ging, was de afspraak dat de woningcorporaties alle huurders met wie zij ondanks een actief incassoproces geen contact konden krijgen konden aanmelden bij het MPH. Een medewerker van het MPH zou binnen acht werkdagen na de melding een huisbezoek afleggen om de mogelijkheden voor een traject bij de Kredietbank te bespreken. Omdat het aantal meldingen te groot was, werden de afspraken in december 2011 gewijzigd. Vanaf die datum kunnen corporaties huurders alleen aanmelden als zij actief contact met hen hebben gehad en de huurders moeten zich binnen acht dagen na de melding bij de Kredietbank zelf melden met de brief die zij meekregen van de corporatiemedewerker. Afsproken werd verder dat MPH-medewerkers alleen op huisbezoek gaan als dit noodzakelijk is, bijvoorbeeld als huurders niet zelf naar het loket van de Kredietbank kunnen komen, bij vijfzestigplussers en bij gezinnen met een huurachterstand waarmee de corporatie geen contact kon krijgen.<sup>19</sup>

De Rotterdamse woningcorporaties kunnen een melding doen via de website [www.houdhuis.nl](http://www.houdhuis.nl) om een huurder met huurachterstand aan te melden bij het MPH. De MPH-meldingen worden automatisch geregistreerd en worden zichtbaar voor medewerkers van de Kredietbank, waarna ze worden doorgegeven aan een van de schuldbemiddelaars. Zij gaan na of het gaat om een huurder uit de zogenaamde risicodoelgroep. Hieronder vallen ouders met kinderen beneden de achttien, vijfzestigplussers en mensen die bekend zijn bij GGZ instellingen. Om de samenstelling van het huishouden te controleren, kijken medewerkers van de Kredietbank in de gemeentelijke basisadministratie (GBA). Dit is noodzakelijk omdat de gegevens die het MPH ontvangt van de woningcorporaties erg gedateerd zijn en het geregeld voorkomt dat de doorgegeven samenstelling van het huishouden niet actueel is.

De teamleider van het MPH geeft aan dat het wettelijk is toegestaan dat de corporaties het GBA raadplegen om de huishoudsamenstelling van de huurders te controleren, maar dat zij dit vaak niet doen omdat zij een enge, beperkte interpretatie van hun recht tot raadpleging van het GBA hanteren. Dit is problematisch, omdat zij hierdoor geen actuele informatie hebben over de huishoudsamenstelling van huurders, waardoor ze bij gezinnen vaak geen extra inspanningen leveren om huisuitzettingen te voorkomen.

---

<sup>19</sup>Bron: Brief 'aangescherpte afspraken convenant' van de Stuurgroep Preventie Huisuitzettingen.

- *Ik vind dat heel beperkt en ik heb daar ook heel wat discussies over gevoerd. [...] Ik heb goede hoop dat het in het nieuwe convenant opgerekt kan worden. Want het scheelt ook voor ons. Woningcorporaties kunnen eerder aan de slag, wanneer zij een databestand hebben dat up to date is.*<sup>20</sup>

Om na te gaan of een huurder bekend is bij een van de Rotterdamse zorginstellingen kijken de medewerkers van de KBR in het gemeentelijke registratiesysteem Evita, waarin alle zorginstellingen in de gemeente hun klanten registreren.<sup>21</sup> Medewerkers van de KBR benaderen daarna alle aangemelde huurders telefonisch. Als er geen contact tot stand komt, sturen zij huurders een brief met de boodschap dat de woningcorporatie een melding heeft gedaan van huurachterstand, dat het niet betalen van de huur zal leiden tot een huisuitzetting en dat de Kredietbank hulp kan bieden om dit te voorkomen. Bij geen reactie stuurt de KBR na tien dagen nog een herhalingsbrief. Bij de genoemde risicogroepen hanteert de KBR een extra intensieve benadering, omdat de gemeente Rotterdam bij deze groepen een ontruiming koste wat kost wil voorkomen. Als schriftelijke en telefonische contactpogingen niet tot resultaat leiden, gaan medewerkers van de KBR daarom op huisbezoek om deze huurders te bereiken.

Als een medewerker van de KBR de huurder telefonisch of per post weet te bereiken of contact krijgt met een huurder door het afleggen van een huisbezoek dan legt de medewerker uit wat de KBR kan betekenen en stimuleert hij of zij de huurder om zich te melden bij het loket van de KBR. Het is vervolgens aan de huurder zelf om te beslissen dit wel of niet te doen – aanmelden is op vrijwillige basis. Als een huurder zich niet meldt, komt er dus geen schuldhulpverlening tot stand.

- *We hebben als gemeente het beleid dat mensen zoveel mogelijk in hun eigen kracht moeten worden gezet, dat de overheid niet constant het initiatief moet nemen. Wij bieden de mogelijkheid, maar de klant moet zelf ook het nodige doen.*<sup>22</sup>

Als een klant zich meldt bij de balie zien de medewerkers van de Kredietbank een aantekening in het systeem dat er voor deze klant een melding is gedaan bij het MPH. Zij weten dan dat de klant mogelijk niet alle benodigde informatie bij zich heeft, dat zij mogelijk extra tijd en aandacht aan deze klant moeten besteden en dat zij flexibeler moeten zijn dan bij klanten zonder MPH-melding.

---

<sup>20</sup> Bron: interview met de teamleider van het Meldpunt Preventie Huisuitzettingen.

<sup>21</sup> Vanwege de privacywetgeving kunnen zij alleen zien of de klant bekend is en of de klant op meerdere leefgebieden problemen heeft, maar niet welke problemen er precies spelen.

<sup>22</sup> Bron: interview met de teamleider van het Meldpunt Preventie Huisuitzettingen.

## 6.2 Vroeg Eropaf Amsterdam

Samen met de Amsterdamse woningcorporaties, de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening en de stadsdelen startte de Dienst Werk en Inkomen (DWI) van de gemeente Amsterdam in 2008 met het project 'Vroeg Eropaf'.<sup>23</sup> De bedoeling van dit project is om door een nauwe samenwerking van de woningcorporaties met de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening snel te reageren bij het ontstaan van huurachterstand en hiermee escalatie van de problematiek te voorkomen. Gekozen is voor een termijn van twee maanden vanuit de aanname dat mensen met een huurachterstand van twee maanden zelf in de gaten hebben dat zij een probleem hebben. Dit zelfinzicht is volgens de projectleider van Vroeg Eropaf essentieel, omdat mensen zonder dat inzicht minder gemotiveerd zijn om te werken aan een oplossing en vaak nog niet open staan voor hulp.

- *Twee maanden huurachterstand, dat betekent dat je gemiddeld twee keer, nou laat ik het laag houden, 500 euro achter bent, dat is 1000 euro. En je komt toch vaak bij mensen met een wat lager inkomen, bijstand of in ieder geval een minder loon. Dan is 1000 euro bijna een maandinkomen. Dat haal je van je leven niet meer in met zo'n inkomen. [...] Ga je te vroeg, bijvoorbeeld na één maand, dan loop je nog wel eens tegen dat soort opmerkingen aan, 'ik haal het morgen wel even in'. Wat overigens meestal dan niet gebeurt.*<sup>24</sup>

Het project Vroeg Eropaf kent geen meldplicht. De woningcorporaties hebben de vrijheid om zelf in te schatten of melding bij Vroeg Eropaf zinvol is. Hierdoor bestaan verschillen tussen corporaties in het moment waarop zij huurders aanmelden en in de selectie van huurders voor Vroeg Eropaf.

- *Wat we zoeken in Vroeg Eropaf, zijn mensen die om financiële reden in de wanbetaling terecht zijn gekomen. Dat lijkt een open deur, maar mensen van wie niet van tevoren bekend is dat ze op een aantal andere terreinen ook problematisch zijn. Dus er moet een financiële indicatie zijn. Dan gaan woningcorporaties daar verschillend mee om.*<sup>25</sup>

Vroeg Eropaf huurt voor de uitvoering capaciteit in van de Amsterdamse instellingen voor maatschappelijke dienstverlening. Het meldpunt geeft de melding zonder vertraging door aan een van deze instellingen voor maatschappelijke dienstverlening, geselecteerd op basis van de postcode van de huurder. In principe is het niet mogelijk om binnen een half jaar een huurder opnieuw aan te melden en in dat geval weigert het Centraal Meldpunt de melding ook. Als de woningcorporatie melding toch zinvol acht, kan de corporatie contact opnemen met de instelling voor maatschappelijke dienstverlening in het betreffende postcodegebied met het verzoek om de melding toch aan te nemen.

---

<sup>23</sup> In 2007 en 2008 werden pilots uitgevoerd van Vroeg Eropaf en na succesvolle afronding werd besloten om het project in de hele stad in te voeren.

<sup>24</sup> Bron: interview met de projectleider van Vroeg Eropaf.

<sup>25</sup> Bron: interview met de projectleider van Vroeg Eropaf.

- *Dat is om te voorkomen dat we binnen twee maanden op dezelfde stoep staan. Daar is het project ook te kostbaar voor. We zouden het ook in het systeem kunnen zien als een huurder al eerder is aangemeld. Maar de meldende corporatie zal een klant ook niet vijf keer melden, want die betaalt daar ook aan mee.*<sup>26</sup>

Zoals beschreven in het Convenant Vroeg Eropaf probeert de toegewezen instelling voor maatschappelijke dienstverlening tijdens een huisbezoek inzicht te krijgen in de oorzaak van de achterstand en in de aanpak die nodig is om de problemen op te lossen en volgt na veertien dagen een tussenmelding via het Centraal Meldpunt aan de woningcorporatie om deze te informeren over de stand van zaken. Dit kan zijn dat er afspraken zijn gemaakt met de huurder, of dat er (nog) geen contact tot stand is gekomen. In de terugmelding, die achtentwintig dagen na de melding van de corporatie moet zijn gedaan, wordt vermeld of er contact is geweest met de huurder en of de huurschuld betaald is, op korte termijn betaald zal worden, of dat betaling van de huurschuld niet op korte termijn te verwachten is. Daarnaast vermeldt de instelling of de huurder wel of geen prijs stelt op hulpverlening vanuit de instelling, of de huurder verder geholpen zal worden door de instelling, of de huurder inkomensbeheer heeft aangevraagd en of de huurder een schuldregelingsverzoek indient. Als de instelling ten behoeve van de huurder een verzoek indient voor schuldregeling rapporteert de instelling voorts elke zes weken aan de corporatie over de voortgang. De instelling voor maatschappelijke dienstverlening begeleidt de huurder bij het aanvragen van inkomen verruimende voorzieningen als dit nodig is. Ook kan een huurder via de instelling direct een schuldhulpverleningstraject opstarten en een beroep doen op flankerende voorzieningen.

Vroeg Eropaf koopt de activiteit van de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening in op basis van het zogenaamde 'no cure, no pay' principe. Dit houdt in dat de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening alleen betaald worden als zij contact met de huurder hebben gehad en een plan van aanpak hebben opgesteld samen met de huurder binnen achtentwintig dagen. Na achtentwintig dagen sluit de melding in het systeem en is deze melding niet meer declarabel. Dit is een financiële prikkel voor de instellingen van maatschappelijke dienstverlening die ervoor zorgt dat zij tijdig actie ondernemen, wat wachtlijsten voorkomt en ervoor zorgt dat de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening diverse pogingen doen om de huurder te bereiken.

- *Ik weet dat er soms wel drie of vier keer wordt geprobeerd. En soms ook op minder courante tijden, 's avonds of in het weekend. En dan is het natuurlijk zonde als je het al drie keer geprobeerd hebt, en die klant nog niet gesproken hebt, dan levert het niks op. Terwijl die vierde keer misschien wel oplevert dat je die inspanningen mag declareren. Dan is het ook verstandig voor zo'n madi om het uiterste te proberen, want uiteindelijk moet de schoorsteen ook roken.*<sup>27</sup>

<sup>26</sup> Bron: interview met de projectleider van Vroeg Eropaf.

<sup>27</sup> Bron: interview met de projectleider van Vroeg Eropaf.

Eind 2011 ondertekenden de deelnemende partijen het hernieuwde convenant Vroeg Eropaf, waarmee zij de voorzetting van de aanpak Vroeg Eropaf in Amsterdam voor de periode 2012 – 2013 bevestigden. Een belangrijke aanvulling in het nieuwe convenant is dat de woningcorporatie die de melding heeft gedaan zes maanden na deze melding aan de betrokken instelling voor maatschappelijke dienstverlening doorgeeft hoe de huurbetaling de afgelopen zes maanden verlopen is. Als de huur niet steeds op tijd betaald is, gaat de instelling voor maatschappelijke dienstverlening opnieuw bij de huurder op bezoek. De instelling voor maatschappelijke dienstverlening informeert de corporatie over de hulpverlening gedurende de tussenliggende periode en over de ondernomen acties.<sup>28</sup> Dit wordt ook wel ‘Heropaf’ genoemd.

Regelmatig gaan alle betrokken partijen na hoe de Amsterdamse aanpak kan worden geoptimaliseerd. Elk half jaar stellen de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening een tussenrapportage op die inzicht moet geven in de bereikte resultaten van Vroeg Eropaf en van de eventueel aansluitende hulpverlening. De stadsdelen nemen daarnaast elk half jaar het initiatief om de rapportages van de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening te bespreken met de betrokken woningcorporaties, Dienst Werk en Inkomen en de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening.

Voor 2014 is er geen nieuw convenant opgesteld, maar de afspraken van het afgelopen convenant gelden nog steeds. In het najaar van 2014 bekijkt de projectleider van Vroeg Eropaf of er veranderingen nodig zijn in de gemaakte afspraken. Zeker is dat de aanpak van Vroeg Eropaf zal worden voortgezet.

De Amsterdamse aanpak kreeg landelijk bekendheid nadat het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid besloot om de aanpak van Vroeg Eropaf - net als twee andere projecten voor preventie en vroegsignalering - uit te werken in de vorm van een businesscase.<sup>29</sup> Het is verder de bedoeling dat er in de nabije toekomst regiobijeenkomsten gaan plaatsvinden om ook andere gemeenten te enthousiasmeren voor de Amsterdamse aanpak. Andere gemeenten hebben veel interesse in Vroeg Eropaf.

- *Je ziet langzamerhand het epicentrum van de schuldhulpverlening naar voren schuiven. Van het curatieve naar het preventieve. Dat is natuurlijk een uitstekende ontwikkeling. En wij hebben in Amsterdam daar een voortrekkersrol in.*<sup>30</sup>

### 6.3 Eropaf Amsterdam

Naast Vroeg Eropaf kent Amsterdam nog een ander stedelijk project gericht op de preventie van huisuitzettingen. Dit project heet Eropaf en maakt gebruik van hetzelfde systeem als Vroeg Eropaf. Melding bij Eropaf gebeurt nadat een ontruimingsvonnis is afgegeven en is aangekondigd dat het vonnis zal worden geëxecuteerd. Zowel woningcorporaties als deurwaarders kunnen huurders aanmelden en soms melden ook hulpverleners mensen aan. Wie meldt is afhankelijk van de afspraken tussen de betrokken partijen.

---

<sup>28</sup> Bron: Convenant Vroeg Eropaf 2012 - 2013.

<sup>29</sup> Zie <http://businesscases.effectievelschuldhulp.nl/wp-content/uploads/2014/06/Amsterdam-Vroeg-Eropaf.pdf>

<sup>30</sup> Bron: interview met de projectleider van Vroeg Eropaf.

Niet voor alle geplande ontruiming doen de betrokken partijen een melding. De dekkinggraad voor mensen met alleen huurachterstanden is zeer hoog. Als er echter sprake is van ook andere problematiek, zoals hennepcultuur, zware overlast of onrechtmatige bewoning, dan melden corporaties doorgaans niet aan, omdat zij een ontruiming dan juist willen doorzetten.

Na een melding bij Eropaf volgt een poging tot bemiddeling door de gemeente. Deze kan bijvoorbeeld uitstel van betaling regelen of een moratorium aanvragen bij de rechtbank.

- *Dan haalt de gemeente alles uit de kast om die aangezegde ontruiming nog te voorkomen. Dat klinkt eigenlijk heel vreemd, dat een woningcorporatie al een keer gemeld heeft, de klant heeft die kans niet benut, [de corporatie] gaat uiteindelijk over tot ontruiming, en dan komt er toch nog een kans voor de klant. De gemeente haalt alles uit de kast: binnen 48 uur staat er een schuldhulpverlener op de stoep, betalingsregelingen worden getroffen. [...] Als het voor iemand de eerste keer is en hij is bereid mee te werken dan lukt het. Maar voor degenen die dat niet doen, houdt het een keer op.<sup>31</sup>*

Eropaf kan een ontruiming bij zeventig tot tachtig procent van de meldingen voorkomen.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Bron: interview met de projectleider van Eropaf.

<sup>32</sup> Bron: interview met de projectleider van Eropaf.

## Hoofdstuk 7 Aanpak van de woningcorporaties

*Dit hoofdstuk beschrijft hoe de woningcorporaties in Rotterdam en Amsterdam omgaan met huurders met een huurachterstand. Het geeft weer welke stappen de corporaties nemen en welke aandacht er is voor bijzondere groepen huurders. Ook beschrijft dit hoofdstuk hoe de corporaties samenwerken met (schuld)hulpverlening en welke knelpunten zij ervaren bij het voorkomen van huisuitzettingen vanwege huurachterstanden.*

### 7.1 Woningcorporaties in Rotterdam

Rotterdam telt vier grote woningcorporaties, namelijk Woonstad, Havensteder, Woonbron en Vestia. Van deze corporaties is de aanpak bij huurachterstand en dreigende huisuitzetting in kaart gebracht.

De woningcorporaties hebben een standaardprocedure voor het benaderen van huurders die de huur te laat betalen. Onderling wisselen zij veel informatie uit over de resultaten van hun aanpak, vooral tijdens het uitvoeringsoverleg van het Convenant Preventie Huisuitzetting. De afgelopen anderhalf jaar vond bij Rotterdamse corporaties een verschuiving plaats van een passief naar een meer actief incasso. De inzet is bij alle corporaties om zo vroeg mogelijk in te grijpen bij huurachterstand en om ontruiming niet pas op het allerlaatste moment te voorkomen.

- *Wat mij heel erg opvalt, is dat we meer doen dan het convenant op dit moment. Dus het convenant loopt eigenlijk achter op feiten waar we nu mee zitten. We zijn veel effectiever en actiever bezig met preventie dan voorheen.<sup>33</sup>*

Hoewel alle corporaties inzetten op vroeginterventie bij het ontstaan van huurachterstand, zijn er verschillen in de incassoprocedures. Hierna worden de algemene incassoprocedures bij het ontstaan van een huurachterstand beschreven.

Bij Woonbron krijgen huurders zeven tot tien dagen na het ontstaan van een huurachterstand (overschrijding van de uiterste datum voor de huurbetaling) een herinnering en bij mensen die structureel te laat betalen, ook wel 'slepers' of 'notoire huurders' genoemd, gebeurt dit bij deze corporatie soms al vijf dagen na de achterstand. Een brief volgt voor alle huurders op dag veertien. Hierbij maakt de corporatie onderscheid tussen huurders die telefonisch worden benaderd of waarbij een huisbezoek wordt gedaan. Dit onderscheid is gebaseerd op inzicht in de betalingsgeschiedenis van de huurders en beschikbare kennis van de individuele medewerkers. Woonstad benadert huurders zes a zeven dagen na het ontstaan van een huurachterstand. Dit doen zij met een brief en daarnaast bellen zij huurders die bekend zijn bij de incassomedewerkers vanwege eerdere huurachterstanden. Indien er niet al in de tussentijd contact heeft plaatsgevonden middels verschillende andere interventiemiddelen, ontvangen huurders rond de veertiende dag na het ontstaan een tweede brief (de WIKbrief). Daarnaast verstuurt de corporatie belscripts naar huurders met de boodschap dat er een huurachterstand is ontstaan met de optie om direct doorverbonden te worden met een medewerker om tot een oplossing te komen (zoals het treffen van een betalingsregeling of een MPH-gesprek).

Bij Vestia is het moment van contact afhankelijk van de contactgegevens die van de huurder beschikbaar zijn. Vestia benadert huurders met een huurachterstand voor het eerst na gemiddeld veertien dagen. Als er een telefoonnummer of mailadres bekend is dan krijgt een

---

<sup>33</sup>Bron: interview met een medewerker van Havensteder, tevens voorzitter van het uitvoeringsoverleg Convenant Preventie Huisuitzetting.

huurder met een huurachterstand bij Vestia al na vijf dagen per mail of sms een betalingsherinnering. Alle huurders krijgen na twaalf dagen een brief. Daarnaast voeren incassomedewerkers aan het begin van elke maand een zogenaamde ‘cocktail’ uit. Hierbij selecteren zij een specifieke doelgroep of zone waarbinnen ze huurders met achterstand intensief gaan benaderen. Afhankelijk van de gemaakte selectie bepalen incassomedewerkers welke aanpak zij gaan toepassen. Het kan zijn dat zij bij huurders op huisbezoek gaan of hen bellen, maar het komt ook voor dat ze een flyer bij hen in de brievenbus doen.<sup>34</sup> Havensteder benadert huurders na gemiddeld veertien dagen met een brief. Vervolgens bellen zij alle huurders na. Bij alle huurders met wie geen belcontact tot stand komt gaan medewerkers van Havensteder op huisbezoek. Daarnaast proberen zij ook per mail en sms huurders te bereiken.

Als het niet lukt om contact met huurders te krijgen of er om andere redenen geen betalings-regeling mogelijk is, sturen de corporaties huurders door naar de deurwaarder. Huurders die een huurachterstand hebben en ook veel overlast veroorzaken, sturen de corporaties vaak zo snel mogelijk door naar de deurwaarder, omdat corporaties er belang bij hebben om deze huurders zo snel mogelijk uit hun woning te kunnen zetten. De voor de woningcorporaties werkzame deurwaarders proberen vervolgens ook op verschillende manieren met huurders in contact te komen en een betalingsregeling te treffen.

Na afgifte van een ontruimingsvonnis ontvangen huurders van Woonbron een uitnodiging voor een gesprek om samen te bekijken hoe een huisuitzetting kan worden voorkomen. Medewerkers van Woonstad gaan na afgifte van een ontruimingsvonnis vaak op huisbezoek om met de huurder te bekijken of een ontruiming nog kan worden voorkomen. Vestia bekijkt per huurder of de corporatie een interventie door een eigen medewerker wenselijk vindt na afgifte van een vonnis. Nadat een huurder is doorgestuurd naar de deurwaarder, dus ook bij een eventuele afgifte van een ontruimingsbevel, onderneemt Havensteder zelf geen actie meer omdat de corporatie meent alle huurders intensief te hebben benaderd voorafgaand aan de verwijzing naar de deurwaarder.

### **Aandacht voor bijzondere groepen en burgers**

Hoewel het incassoproces in grote lijnen bij alle huurders hetzelfde verloopt, hanteren de meeste corporaties in Rotterdam een andere aanpak bij specifieke doelgroepen. Zo maakt Woonbron bijvoorbeeld onderscheid tussen nieuwe huurders, huurders zonder een eerdere achterstand, huurders die altijd of vrijwel altijd te laat betalen en huurders die maar een klein bedrag open hebben staan. Het verschil in aanpak van de corporaties betreft dan vooral de bejegening van huurders: afhankelijk van de voorgeschiedenis verschilt de manier van benaderen (brief, telefonisch of huisbezoek), de toon van de boodschap en de eenheid die contact zoekt met de huurder.

- *Er zit ook heel veel kennis bij de medewerkers zelf. En dat maakt dat je soms even een andere keuze maakt dan wat je op papier hebt gezet. [...] Hoe beter je de klant kent, hoe meer geschiedenis je met iemand hebt, des te harder, of strakker, of beter kun je hem aanpakken.<sup>35</sup>*

<sup>34</sup> Vestia is sinds juli 2014 bezig met deze nieuwe aanpak en gaat de effecten van de verschillende acties bij verschillende groepen huurders monitoren om zicht te krijgen op het effect van verschillende inspanningen.

<sup>35</sup> Interview met een medewerker van Woonbron.



De meeste corporaties hebben ook extra aandacht voor kwetsbare huurders, namelijk gezinnen en vijfenzestigplussers. Woonbron blijft gezinnen en vijfenzestigplussers nog in de gaten houden na overdracht aan de deurwaarder. Woonstad gaat bij vijfenzestigplussers vaker op huisbezoek dan bij andere huurders. Vestia is nog bezig met het bepalen van de beste aanpak voor verschillende doelgroepen, maar is wel coulanter bij gezinnen met kinderen. Havensteder heeft geen ander beleid bij gezinnen en vijfenzestigplussers, omdat het standaard incassoproces van de corporatie al erg intensief is.

Vaak weten corporaties niet dat er inwonende kinderen zijn, omdat zij de huishoudsamenstelling alleen registreren op het moment dat een huurder een woning betreft en huurders niet verplicht zijn om tussentijdse wijzigingen in de huishoudsamenstelling door te geven.

### **Samenwerking met (schuld)hulpverlening**

Als na contact met huurders blijkt dat zij niet in staat zijn om zelf een oplossing te vinden voor hun financiële problemen dan bieden de corporaties aan om hen aan te melden bij het Meldpunt Preventie Huisuitzetting, zodat zij versneld toegang kunnen krijgen tot een traject bij de Kredietbank. De huurders moeten hiervoor toestemming geven aan de corporatie en, zoals gezegd, zichzelf daarna bij de Kredietbank melden.

Als er geen contact ontstaat tussen de corporatie en de huurder en de corporatie weet dat het gaat om gezinnen of vijfenzestigplussers dan doen zij een zogenaamde koude melding bij het MPH. Medewerkers van het MPH gaan dan bij deze huurders op huisbezoek. Het moment van melding bij het MPH verschilt per corporatie. Daarnaast verschillen de corporaties in hun bereidheid om huurders door te sturen: sommige corporaties geven huurders maar één kans, in een vroeg stadium, en bieden het MPH alleen aan als een huurder zich erg gemotiveerd toont om aan een oplossing te werken, terwijl andere corporaties huurders op verschillende momenten in het proces een kans geven en een MPH doorverwijzing vaker aanbieden. Naast doorverwijzing naar schuldhulpverlening door melding bij het MPH verwijzen de corporaties huurders ook via andere kanalen door naar schuldhulpverlening. Alle corporaties adviseren huurders om contact op te nemen met welzijnsorganisaties in de wijk of met een instantie voor schuldhulpverlening. Dit doen zij mondeling, als er contact is met huurders, of soms via brieven waarin de optie staat om contact op te nemen met welzijnsorganisaties en waarin contactgegevens hiervoor staan vermeld. Bij weet of vermoeden van zware multiproblematiek doen de corporaties een melding bij het LZN.

Woonbron en Havensteder werken ook direct samen met welzijnsorganisaties of hulpverleners om huurders te bereiken en gaan soms met sociale professionals samen bij huurders op huisbezoek. Woonbron heeft sinds september 2013 een pilot vroeginterventie in de wijk Schiemond, waarbij in een heel vroeg stadium na het ontstaan van een huurachterstand een medewerker van de afdeling Sociaal Beheer van de corporatie met een maatschappelijk werker bij een huurder op huisbezoek gaat. De corporatie is tevreden over de resultaten die dit oplevert.

- *Ze zorgen dat ze mevrouw of meneer verwijzen naar de incassomedewerkers en ondertussen houden ze hun ogen open om te kijken of er nog andere dingen aan de hand zijn. [...] De hoeveelheid contact die we hebben is een stuk verbeterd. Eerder ging ik zelf op huisbezoek, en ik kijk natuurlijk naar de financiële aspecten, minder naar het zorgaspect. [...] De maatschappelijk werker heeft een veel kortere lijn met het Lokaal Zorgnetwerk en heeft ook veel meer een vertrouwensband, zij praten veel meer dezelfde taal.<sup>36</sup>*

<sup>36</sup> Bron: interview met een medewerker van Woonbron.

### **Knelpunten volgens de woningcorporaties**

Bij het voorkomen van huisuitzettingen vanwege huurachterstand signaleren de woningcorporaties de volgende knelpunten:

- Een deel van de huurders, ook wel de 'niet willers' genoemd, vinden corporaties niet gemotiveerd om verandering te brengen in hun situatie.
- De drempel voor hulp van de Kredietbank is te hoog, waardoor de KBR niet voldoende huurders kan helpen.
- De samenwerking met hulpverlenende instanties verloopt niet altijd goed. Hulpverleners denken veelal negatief over de intenties van woningcorporaties en hebben niet genoeg vertrouwen in de woningcorporaties om samen tot een goede oplossing te komen. Daarnaast geven zij aan de aanpak van schulden soms niet genoeg prioriteit waardoor die hoog oplopen. Het duurt vaak te lang voordat hulpverleners een dossier van een huurder op orde krijgen. Ook zijn hulpverlenende instanties vaak voorzichtig met het afgeven van een betalingsgarantie van de lopende huur, terwijl dit voor de corporatie een voorwaarde is om uitstel te geven.
- Het deskundigheidsniveau van de hulpverleners en daarmee van de geboden hulp is gedaald de afgelopen jaren.
- Teveel taken van hulpverleners zijn overgeheveld naar vrijwilligers, die niet altijd in staat zijn om de hulp te bieden die een huurder nodig heeft.
- Sommige corporaties ervaren problemen met het uitwisselen van informatie met zorgpartners. Het gaat hierbij voornamelijk om het ontvangen van informatie van deze partners over de situatie van hun huurders.
- In de wetgeving is vastgelegd dat woningcorporaties altijd een gerechtelijke titel moeten behalen als zij een huurder willen uitzetten. De verhoging van het griffierecht heeft echter geleid tot veel extra kosten voor huurders die de huur niet kunnen betalen. Voor huurders die problematische schulden en een zeer laag inkomen hebben, zijn de uiteindelijke kosten van een dagvaarding, die nog bovenop de openstaande huurschuld komen, een extra belemmering bij het oplossen van hun financiële problemen, omdat de schuld hiermee verder toeneemt.
- Woningcorporaties zijn geen preferente schuldeisers. Als huurders verschillende schuldeisers hebben, is het voor woningcorporaties daarom niet haalbaar om lange tijd te wachten met het halen van een vonnis totdat huurders hun toeslagen en uitkering toegekend krijgen.<sup>37</sup>
- De rechten en plichten van de betrokken partijen bij de preventie van huisuitzetting zijn niet goed vastgelegd in het Convenant Preventie Huisuitzettingen Rotterdam, waardoor hierover soms onduidelijkheid bestaat.

## **7.2 Woningcorporaties in Amsterdam**

Amsterdam telt zes grote woningcorporaties. Van drie van de zes benaderde corporaties, namelijk Eigen Haard, Ymere en Stadgenoot is de aanpak bij huurachterstand en dreigende huisuitzetting in kaart gebracht. Drie corporaties gaven geen reactie op het verzoek hiervoor. Ook in Amsterdam verschilt de incassoprocedure per corporatie. Eigen Haard stuurt alle huurders op de vijftiende dag na het ontstaan van een huurachterstand (overschrijding van de uiterste datum voor de huurbetaling) een brief en laat ook alle huurders die daar niet op reageren telefonisch benaderen door een hiervoor ingehuurd bureau.

---

<sup>37</sup> Als een corporatie geen vonnis haalt en andere schuldeisers doen dit wel, dan kunnen deze schuldeisers beslag leggen op het geld dat op de rekening van de huurder gestort wordt, terwijl een woningcorporatie dat dan niet kan.

Ymere laat op de tiende dag van de huurachterstand direct een brief versturen uit naam van een incassobureau en alle huurders die hier niet op reageren worden nog voor het einde van de maand telefonisch benaderd door een incassomedewerker van Ymere of door een hiervoor ingehuurd bureau. Daarnaast benadert het incassobureau dat Ymere na een maand inschakelt huurders ook per sms of mail en leggen zij huisbezoeken af.

Stadsgenoot stuurt huurders ook een brief, na tien dagen, maar kiest ervoor om slechts een selectie van de huurders met een achterstand ook telefonisch te benaderen.<sup>38</sup>

Een belangrijk onderdeel van het incassoproces is voor alle corporaties ook het melden van huurders bij het meldpunt Vroeg Eropaf. Eigen Haard meldt huurders aan bij twee maanden achterstand, Stadsgenoot meldt huurders bij een achterstand van één tot twee maanden en Ymere bij drie maanden. De corporaties melden overigens niet alle huurders aan:

- *Het is altijd een selectie. Iedere corporatie heeft daar een iets andere kijk op, maar het is nooit zo dat iedereen alles bij Vroeg Eropaf gaat aanmelden, ook niet bij Eropaf trouwens. Als wij bijvoorbeeld vermoedens hebben van woonfraude of er zijn overlastklachten of bedreigingen geweest of andere dingen die spelen dan melden we hem niet aan want dan willen we van deze huurder af, dat kan ook het geval zijn.*<sup>39</sup>

Als de inspanningen van de incassomedewerkers en de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening niet leiden tot contact met de huurder en tot afspraken over een betalingsregeling dan worden huurders doorverwezen naar de deurwaarder. Voorafgaand aan die doorverwijzing bekijken alle drie de corporaties of nadere interventie door de corporatie gewenst is. De drie corporaties leggen bijvoorbeeld bij een selectie van huurders eerst zelf nog een huisbezoek af. De selectie van deze huurders gebeurt op basis van de kennis over de huurders en hun betalingsgeschiedenis en soms mede op basis van de wijk waarin zij wonen. De deurwaarders die werkzaam zijn voor de corporaties proberen vervolgens ook op verschillende manieren met huurders in contact te komen en een betalingsregeling te treffen. Als er een ontruimingsvonnis is afgegeven, gaat Eigen Haard nog bij huurders op huisbezoek.

### **Aandacht voor bijzondere groepen en burgers**

De woningcorporaties in Amsterdam hanteren bij sommige groepen huurders een andere aanpak waarbij zij afwijken van het standaard incassoproces. Eigen Haard heeft extra aandacht voor mensen die de huur standaard pas aan het einde van de maand betalen: deze mensen worden net als andere huurders telefonisch benaderd als zij niet reageren op de brief met aanmaning, maar als geen contact tot stand komt dan benadert de corporatie alleen deze groep huurders opnieuw.

- *Dat vinden ze onprettig, en dan wordt ook gezegd: ‘Als je dat niet wil, zorg dan dat je de huur op tijd betaalt, of zorg dat je die maand achterstand inloopt. We blijven gewoon proberen de klant te bereiken en te komen tot een oplossing voor de maand achterstand.’*<sup>40</sup>

<sup>38</sup> Medewerkers van Stadsgenoot selecteren huurders die zij telefonisch benaderen op basis van de kennis van hun betalingsgeschiedenis, hun achtergrond en het gebied waarin zij wonen. Huurders bij wie het automatische incasso niet kon worden uitgevoerd worden standaard allemaal gebeld. Hiervoor huurt Stadsgenoot een bureau in.

<sup>39</sup> Bron: interview met een medewerker van Stadsgenoot.

<sup>40</sup> Bron: interview met een medewerker van Eigen Haard.

Verder bekijkt de corporatie of het afleggen van een huisbezoek door een corporatiemedewerker noodzakelijk is bij huurders in een kwetsbare positie als de achterstand al behoorlijk is opgelopen. Dit is vaak bij de overdracht naar de deurwaarder. De corporatie kiest ervoor om dit niet in een eerder stadium te doen, omdat het aantal huurders dat kortdurend een huurachterstand heeft erg groot is, en een deel van de huurders zelf de achterstand weet in te lopen. Stadsgenoot kiest al voor een specifieke aanpak voor verschillende groepen huurders in de eerste maand, zoals huurders die vaak een achterstand hebben, mensen die standaard te laat betalen en mensen die al een betalingsregeling hebben. De corporatie doet bij deze huurders meer pogingen om met hen in contact te komen. Ymere heeft geen standaard specifieke aanpak voor verschillende groepen huurders, maar bekijkt momenteel welke aanpak voor welke groepen huurders het best passend is.

Bij kwetsbare huurders zoals gezinnen en vijfenzestigplussers zijn de Amsterdamse corporaties extra alert en ook doen zij meer moeite om met hen in contact te komen, bijvoorbeeld door het afleggen van huisbezoeken, dan bij huurders die niet tot deze groepen behoren. Bij het maken van afspraken, bijvoorbeeld over een betalingsregeling, proberen zij bovendien flexibeler te zijn dan bij reguliere huurders.

- *Op het moment dat we te maken hebben met een klant van ons die al veertig jaar huurt en tachtig jaar oud is, dan gaan we op huisbezoek. Ook al hebben we hem telefonisch niet kunnen bereiken in die eerste maand, ook al heeft Vroeg Eropaf aanmelding niks opgeleverd. Dan nog zeggen we: zo'n klant die moet je niet rücksichtslos naar een deurwaarder sturen, daar gaan we zelf nog een keer langs.<sup>41</sup>*

Bij de Amsterdamse corporaties is vaak niet bekend dat er inwonende kinderen zijn.

### **Samenwerking met (schuld)hulpverlening**

De belangrijkste samenwerking met sociale professionals vindt in Amsterdam plaats via Vroeg Eropaf. Zoals hiervoor beschreven maken alle corporaties hiervan gebruik, maar verschilt welke huurders zij aanmelden en het moment waarop deze huurders worden aangemeld.

Ook via het meldpunt Eropaf schakelen de corporaties sociale professionals in om hun huurders, in dit geval met een ontruimingsvonnis, te bereiken. Eigen Haard maakt hiervan geen gebruik, omdat de corporatie zelf een huisbezoek aflegt na afgifte van een ontruimingsvonnis. De deurwaarder die werkzaam is voor Eigen Haard doet dit wel, waardoor huurders van Eigen Haard indien nodig toch bij Eropaf terecht komen. Stadsgenoot en Ymere melden huurders wel aan bij Eropaf, tenzij zij een specifieke reden hebben om een huisuitzetting door te willen zetten.

Naast het doen van meldingen bij Vroeg Eropaf en Eropaf sturen de corporaties ook huurders door naar instanties voor maatschappelijke dienstverlening en schuldhulpverlening.

- *We weten precies in welke wijk welke schuldhulpverlener zit en wie we moeten bellen. Dus ik stuur die klant daar naartoe, dan zeg ik: 'Meld je bij meneer x, zorg dat je dat deze week nog doet, want dan hou je een heleboel narigheid tegen.'<sup>42</sup>*

<sup>41</sup> Bron: interview met een medewerker van Eigen Haard.

<sup>42</sup> Bron: interview met een medewerker van Eigen Haard.

Daarnaast vragen de corporaties soms ook aan de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening of schuldhulpverlening of zij bij hun huurders een huisbezoek willen afleggen. Als een medewerker van de corporaties merkt of de indruk heeft dat er sprake is van multiproblematiek, nemen zij contact op met de GGD, SamenDOEN of het Meldpunt Zorg en Overlast en soms ook met een GGZ instelling.

### ***Knelpunten volgens de woningcorporaties***

De Amsterdamse woningcorporaties signaleren de volgende knelpunten bij het voorkomen van huisuitzettingen vanwege huurachterstand:

- De drempel voor toelating tot schuldhulpverlening is te hoog.
- Schuldhulpverlening aan huurders komt vaak niet snel genoeg op gang.
- Huurders gaan soms in zee met niet professionele, malafide schuldhulpverleners die geen goede oplossing bieden voor de problemen.
- De samenwerking met (schuld)hulpverleners verloopt soms moeizaam, omdat de corporaties een financieel belang hebben en de zorginstellingen een zorgbelang. Corporaties ervaren vaak een gebrek aan begrip voor de positie van de corporatie en vinden het dan moeilijk om met hulpverleners op één lijn te komen.
- Er is soms sprake van een gebrek aan regie bij hulpverlening aan huurders met meervoudige problemen: als er verschillende instanties bij een huurder betrokken zijn, weten zij soms niet van elkaar waar zij mee bezig zijn.
- De Belastingdienst maakt de huurtoeslag sinds december 2013 niet meer rechtstreeks over naar de woningcorporaties. Dit leidt tot meer huurachterstanden.
- DWI is grotendeels gestopt met het rechtstreeks overmaken van de huur vanuit de WWB uitkering. Dit leidt tot meer huurachterstanden.

## Hoofdstuk 8 Schuldhulpverlening

*Dit hoofdstuk beschrijft de mogelijkheden voor schuldhulpverlening aan huurders met een huurachterstand. Het gaat in op de organisatie van schuldhulpverlening in beide steden en op de toegang tot schuldhulpverlening. Ook beschrijft dit hoofdstuk knelpunten gesignaleerd door betrokken partijen.*

### 8.1 Schuldhulpverlening in Rotterdam

#### **Kredietbank Rotterdam**

Zoals gezegd, kunnen woningcorporaties huurders met een huurachterstand aanmelden bij het MPH, zodat zij voorrang krijgen op reguliere klanten van de Kredietbank Rotterdam (KBR). De route die zij vervolgens afleggen, verschilt echter niet van de route voor reguliere klanten van de KBR.

Elke klant die zich meldt bij de KBR krijgt een oriëntatiegesprek, waarbij de KBR inventariseert of de klant in aanmerking komt voor hulp. De Kredietbank treft alleen schuldregelingen als klanten aan de hiervoor gestelde voorwaarden voldoen. Een klant met onvoldoende inkomsten is bijvoorbeeld niet bemiddelbaar. Daarnaast moeten mensen een overzicht hebben van hun schulden en financiële situatie. Na het oriëntatiegesprek valt ongeveer tweederde van de mensen af omdat zij niet aan de voorwaarden kunnen voldoen. Zij moeten een andere oplossing zoeken voor hun financiële problemen.

- *Als je het aanvraagformulier doorneemt, dan wordt er heel veel gevraagd: opgave van inkomsten, inventariseren of je in aanmerking komt voor toeslagen, boekhouding over schulden bijhouden. Dan vallen er natuurlijk al best veel mensen af. Als je kijkt naar de demografie in de G4, dan hebben we [in Rotterdam] te maken met een bevolking die gekenmerkt wordt door een laag opleidingsniveau. Daarnaast zit je in de gemeente met laagwaardig arbeidsniveau. [...] Dus de schuldenproblematiek in Rotterdam is ook een hele andere dan bij de rest van de G4. Dat maakt ook dat op het moment dat ze hier een aanvraag doen, wij misschien ook meer ons best zouden moeten doen om die mensen over de streep te krijgen.<sup>43</sup>*

Als tijdens het oriëntatiegesprek blijkt dat de klant door de KBR geholpen kan worden, volgt een inlevergesprek. In dat gesprek herhalen medewerkers van de KBR de voorwaarden voor een schuldregeling en geven zij nogmaals aan welke gegevens en informatie over de financiële situatie de klant moet inleveren bij de officiële aanvraag. Als de klant aan alle voorwaarden kan voldoen dan volgt een aanvraag bij schulddienstverlening.

De afgelopen jaren heeft de gemeente Rotterdam veel bezuinigd. Hierdoor moet de KBR met veel minder mensen dezelfde hoeveelheid werk uitvoeren. Extra aandacht bij het begeleiden van nieuwe klanten kan niet geboden worden. Als de KBR een MPH klant niet toelaat, meldt de KBR dit bij de woningcorporatie met het advies om een melding te doen bij het LZN.<sup>44</sup> Het LZN zoekt vervolgens naar andere mogelijkheden voor schuldhulpverlening. Diverse partners uit de

<sup>43</sup> Bron: interview met de teamleider van het Meldpunt Preventie Huisuitzettingen.

<sup>44</sup> De afspraak in het huidige convenant is dat de woningcorporatie het voortouw neemt bij het organiseren van hulp bij de preventie van huisuitzetting. Dit is vaak niet efficiënt, omdat er tijd mee verloren gaat. De teamleider van het MPH wil in het nieuwe convenant Preventie Huisuitzettingen vastleggen dat de KBR zelf de meldingen bij het LZN gaat doen.

keten preventie huisuitzetting, waaronder het LZN, de gebiedsteams en de woningcorporaties, vinden het zorgelijk dat veel huurders uiteindelijk niet bij de KBR in een traject komen, terwijl het risico van een huisuitzetting zonder schuldhulpverlening groot is. De menen dat de hoge eisen van de KBR aan het gedrag van klanten en aan hun financiële en administratieve situatie vaak niet realistisch zijn.

- *In Nederland zijn we allemaal ten prooi gevallen aan het New Public Management, wat kort gezegd ervoor staat om overheidstaken zo effectief en efficiënt mogelijk in te richten. En ook dat houdt weer in dat afdelingen binnen de gemeente zich vooral toeleggen op het laaghangend fruit, de makkelijke trajecten, en alles waar daarbuiten valt, als lastig en storend in het primaire proces ervaren. [...] Alles wat eventjes buiten de maat is, wordt niet geaccepteerd en eruit gekukeld, want die tijd is de medewerkers niet gegeven.*<sup>45</sup>

Behalve de hoge drempel voor toelating, is ook de lange wachttijd bij de KBR problematisch. De aanpak van andere zorginstanties is vaak gericht op kortdurende trajecten van een aantal maanden tot een half jaar, terwijl er vaak al maanden overheen gaan voordat een aanmelding bij de KBR rond is.

- *Daar kom je dus gewoon niet uit met hoe dat nu georganiseerd wordt in de stad. Terwijl de KBR net zo goed een voorziening van de stad is. En dat vind ik een risico, hoe het nu wordt georganiseerd. Zeker op een onderwerp als het voorkomen van dakloosheid.*<sup>46</sup>

Omdat de drempel voor toelating zo hoog is, lukt het de meeste mensen die een aanvraag succesvol hebben ingediend uiteindelijk om de financiële problemen op te lossen en een huisuitzetting te voorkomen. De Kredietbank opent een dossier, brengt de schuldenproblematiek van de huurder in kaart en doet een voorstel aan alle schuldeisers, te beginnen bij de woningcorporatie. De KBR verzoekt om alle acties op te schorten met de boodschap dat de klant in budgetbeheer komt, zodat aan de lopende verplichtingen voldaan kan worden.

- *Vaak is het dan wel zo dat woningcorporaties bereid zijn een pas op de plaats te maken. Dus dan wordt onder de oude schuld een streep gezet, die gaat dan mee in de schuldsanering.*<sup>47</sup>

### **Andere mogelijkheden voor schuldbemiddeling**

Naast de KBR bieden diverse andere instanties hulp aan huurders met een dreigende huisuitzetting. Onder andere de gebiedsteams en de LZN krijgen met deze huurders te maken. Dit kan door een melding van een woningcorporatie of andere partijen die zich zorgen maken om de situatie van een huurder.

De keuze voor het wel of niet aanmelden van een huurder bij een LZN verschilt per woningcorporatie. Medewerkers van de LZN merken dat het regelmatig voorkomt dat corporaties geen melding doen, terwijl de LZN van mening zijn dat zij wel iets voor de betreffende huurder hadden kunnen betekenen. De reden hiervoor kan zijn dat een corporatie een interventie van hulpverleners ongewenst vindt, omdat de corporatie de huisuitzetting wil doorzetten. Met de woningcorporaties die wel genegen zijn huurders te melden, werken de LZN doorgaans goed samen.

---

<sup>45</sup> Bron: interview met de coördinator van een LZN.

<sup>46</sup> Bron: interview met de teamleider van de Gebiedsteams.

<sup>47</sup> Bron: interview met de teamleider van het Meldpunt Preventie Huisuitzetting.

Deze corporaties melden tijdig en zijn bereid om mee te werken aan het vinden van een passende oplossing als een ontruiming op humanitaire- of zorggronden onwenselijk is. De LZN en soms ook de gebiedsteams zorgen voor contactlegging met de huurder en brengen de problematiek in kaart. Vaak is er sprake van multiproblematiek en zo nu en dan ook van zorgmijdend gedrag. Het LZN en de gebiedsteams dragen zorg voor het in gang zetten van hulpverlening door contact te leggen met hulpverlenende instanties. Ook spelen ze een bemiddelende rol in het contact met de woningcorporatie.

- *Ze doen beroep op de gezamenlijke verantwoordelijkheid. Waar dat met een burger soms gewoon niet meer lukt, omdat hij daar of niet toe in staat is, of het contact met de corporatie zo verstoord is dat daar gewoon eerst in bemiddeld moet worden.<sup>48</sup>*

In Rotterdam speelt ook Bureau Frontlijn een belangrijke rol bij het voorkomen van huisuitzettingen vanwege huurachterstand. Deze organisatie werkt voornamelijk in de Rotterdamse achterstandswijken, maar kan op verzoek in de hele gemeente worden ingezet. Sommige woningcorporaties melden huurders zelf aan bij Bureau Frontlijn, maar vaker komt de organisatie via andere wegen in contact met huurders bij wie een huisuitzetting dreigt. Bureau Frontlijn doet crisisinterventies om te voorkomen dat een huisuitzetting wordt doorgezet en legt contact met schuldeisers om ervoor te zorgen dat er meer tijd komt voor het op orde brengen van de financiën. Dat de organisatie onderdeel uitmaakt van de gemeente Rotterdam is hierbij een voordeel, omdat Bureau Frontlijn hierdoor makkelijker toegang heeft tot een wethouder, collega van de Kredietbank of van de Sociale Dienst.

Bureau Frontlijn brengt samen met de huurders de administratie op orde. Dit gebeurt altijd samen met de huurders, omdat Bureau Frontlijn sterk gericht is op het aanleren van vaardigheden die mensen nodig hebben om in de toekomst dezelfde problematiek te kunnen voorkomen. Het hoofd van Bureau Frontlijn benadrukt dat dit te weinig gebeurt bij aanbieders van schuldhelpverlening.

- *Dat is wat tot nu toe ontbrak in andere aanpakken, dat de woningcorporatie werd gevraagd om mensen te laten zitten, maar dat er vervolgens niks in de omstandigheden en vaardigheden van mensen veranderde. Dan weet je ook de uitkomst, dan staan ze na één, twee jaar opnieuw op de stoep. En dan worden ze notoire wanbetaler genoemd. Het merendeel is moeders met kleine kinderen, mensen die het echt niet snappen. En die er echt niet op uit zijn om zoveel mogelijk fraude te veroorzaken, en al helemaal niet om uit hun huis gezet te worden.<sup>49</sup>*

Naast de organisaties die onderdeel uitmaken van de gemeente, zijn er welzijnsorganisaties die in opdracht van de gemeente op wijkniveau maatschappelijk werk en schuldhelpverlening leveren. Huurders met dreigende huisuitzetting komen hier terecht via de LZN, de VraagWijzers, de woningcorporaties en soms ook via de Kredietbank.

Een belangrijke taak van de welzijnsorganisaties is het toeleiden van mensen met problematische schulden naar de KBR en het treffen van de benodigde voorbereidingen hiervoor. De welzijnsorganisaties helpen huurders bijvoorbeeld bij het krijgen van een inkomen, het op orde brengen van de financiële administratie en het bekijken hoe nieuwe schulden voorkomen kunnen worden.

---

<sup>48</sup> Bron: interview met de teamleider van de Gebiedsteams.

<sup>49</sup> Bron: interview met het hoofd van Bureau Frontlijn.



- *Bij de toeleiding naar de Kredietbank liggen er vaak veel beslagen op de inkomens van mensen waardoor zij geen vaste lasten kunnen betalen, of niet alle vaste lasten, waardoor natuurlijk nieuwe schulden ontstaan. We gaan natuurlijk ook kijken wat zijn dan bepaalde toeslagen of heffingskortingen of moeten kinderen kostgeld gaan betalen die dat eerst niet deden. Dus stabiliteit is bij ons altijd nummer één. Daarnaast natuurlijk weer inzicht in de financiën, sommigen hebben dat nooit gehad en sommigen moeten dat gewoon weer krijgen, en ook in de post natuurlijk. Vaak wordt de post een aantal maanden of jaren niet geopend.*<sup>50</sup>

Mensen met een dreigende huisuitzetting komen negen van de tien keer op een laat moment in beeld bij de welzijnsorganisaties. Deze organisaties zouden graag meer aan de voorkant willen werken en meer willen toekomen aan preventie. De toestroom van klanten is echter zo groot, dat zij constant achter de feiten aanlopen. Door tijdgebrek is het niet mogelijk om integrale schuldhulpverlening te leveren. Aan de achterliggende problematiek van de problematische schuldsituatie komt men vaak onvoldoende toe. Ook is er onvoldoende aandacht voor de gedragsverandering die noodzakelijk is om te kunnen voldoen en blijven voldoen aan de voorwaarden voor toelating tot schuldhulpverlening, waardoor mensen vaak weer terugvallen en opnieuw in de problemen komen.

- *De kans is groot dat mensen worden toegeleid naar een vrij duur traject bij de Kredietbank of naar bewindvoering, maar daar weer even hard uit worden geflikkerd omdat ze zich de gedragsverandering niet eigen hebben kunnen maken, die wel voorondersteld wordt om te participeren in zo'n traject.*<sup>51</sup>

De medewerkers van de welzijnsorganisaties zouden graag zien dat alle Rotterdamse professionals in de volle breedte veel integraler naar de problematiek van hun klanten kijken voordat het komt tot een dreigende huisuitzetting. Dit zou het mogelijk maken om op tijd met klanten in contact te komen en escalatie van de situatie te voorkomen.

- *Ik vind het een verantwoordelijkheid van iedereen die iets met de burger van doen heeft, dat we allemaal een soort zintuig zouden moeten ontwikkelen van als we dat zien, moeten we daar en daar op letten even doorvragen en toeleiden naar. Die samenhang is er nog te weinig.*<sup>52</sup>

Bureau Frontlijn ziet vaak dat huurders met grote financiële problemen zoveel stress ervaren dat zij niet goed meer vooruit kunnen denken en leven met de dag. Dit kan ertoe leiden dat zij besluiten nemen die haaks staan op het vinden van een oplossing. Het hoofd van Bureau Frontlijn pleit daarom voor een andere aanpak van schulden, waarbij mensen genoeg financiële ruimte overhouden om uit de overlevingsmodus te komen en helder te kunnen nadenken over de consequenties van hun gedrag.

---

<sup>50</sup> Bron: interview met medewerkers van Pit 010.

<sup>51</sup> Bron: interview met het hoofd van Bureau Frontlijn.

<sup>52</sup> Bron: interview met medewerkers van Pit 010.

## Anders omgaan met armoede en schulden

Je moet niet met iemand afspreken dat hij 150 euro per maand inloopt op z'n achterstand, als je maar 75 euro kan betalen. Want als je dat doet, houden mensen heel veel stress en blijven ze in die overlevingsmodus zitten. Want ze denken: 'O jee, dat ga ik niet halen.' Dus gaan ze weer lopen sjoemelen, dus komen ze weer in de problemen. Dus wij zeggen: 'Doe liever vijftig euro', en mensen betalen dat direct en zodra ze iets extra's hebben, betalen ze iets extra's. En dat komt er op neer dat mensen sneller betalen dan wanneer ze die 150 euro moeten betalen. Omdat er gewoon veel minder stress is, kunnen mensen veel meer nadenken. En omdat het ook een beetje vrijwillig is, staat er veel minder druk op. Iedereen denkt dan dat ze de zaak nog meer gaan flessen, maar dat is helemaal niet waar. Er zijn heel veel vooroordelen waar helemaal niks van klopt. [...] Als je mensen leert een financieel overzichtje te maken en ze hebben opeens wél geld voor boodschappen, dan merken ze dat dat een heleboel ellende scheelt. Dat is het kunstje, je moet niet zeggen: 'je bent dom, je betaalt niet, ik ga je straf geven'. Wat dat werkt absoluut niet, alle dreigementen werken alleen maar averechts. Wij zeggen: 'Waarom komt de gemeente Rotterdam jou helpen? Jij hebt kinderen op die en die school zitten, die kennen wij toevallig. Wij vinden het belangrijk dat die kinderen in hun eigen bedje kunnen slapen. Dat vind jij ook belangrijk. Dan moeten er wel even wat dingen veranderen.' Dan denken mensen: 'Hee, jij hebt hetzelfde belang als ik, jij wil ook goed voor mijn kind zorgen.' Dat werkt veel beter dan dreigen met straf. We moeten heel anders met die armoede en die mensen omgaan. Dan gaat het altijd vele malen beter.

*Barend Rombout, Hoofd Bureau Frontlijn*

## 8.2 Schuldhelpverlening in Amsterdam

### **Kredietbank Amsterdam**

In Amsterdam kunnen mensen zich niet zelf aanmelden bij de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA). De reden hiervoor is dat de schuldhelpverlening tegenwoordig een gemeentelijke taak is, waardoor de toegang tot de gemeentelijke schuldhelpverlening gemandateerd is aan de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening. Huurders met een dreigende huisuitzetting komen daarom via de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening bij de GKA terecht. De schuldhelpbureaus bekijken van te voren of er inkomensreparaties moeten plaats-vinden en proberen vaak al om een dreigende huisuitzetting te voorkomen, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een moratorium.

De GKA behandelt schuldenaren met een dreigende huisuitzetting hetzelfde als reguliere klanten. Medewerkers brengen het schuldenpakket in kaart, berekenen de hoogte van de schulden en de afloscapaciteit van de huurders. Vervolgens onderhandelt de GKA met schuldeisers om tot een schuldsaneringskrediet te komen. Bij de GKA zijn geen wachtlijsten: de GKA bekijkt elke aanvraag op de dag waarop de aanvraag binnenkomt en onderneemt dan direct actie. Bijna de helft (47%) van alle schuldsaneringstrajecten slagen.

Niet complete aanvragen vormen voor de GKA een belemmering bij het snel opstarten van een aanvraag. De GKA stuurt dan een hersteltermijn naar de instelling die de klant aanmeldde, zodat deze de benodigde informatie alsnog kan aanleveren. Dit werkt vertragend. Bij ongeveer een

kwart (27%) van alle aanvragen moet de GKA een hersteltermijn sturen. De GKA wil dat dit teruggebracht wordt naar maximaal vijf procent.

- *Het levert de medewerkers van de schuldhulpbureaus extra werk op, er is frustratie bij de klant, want die moet vaak opnieuw het verhaal aanleveren. Het levert mij frustratie op, want mijn medewerkers zijn voor een kwart van de tijd bezig met het aanvullen van dossiers.*<sup>53</sup>

De incomplete dossiers leiden soms ook tot afstel. Als de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening binnen de hersteltermijn van veertien dagen niet reageren, krijgen zij nog een brief ter herinnering met de boodschap dat zij nog zeven dagen hebben om de benodigde informatie aan te leveren. Als hierop niet tijdig een reactie komt, stopt de GKA de aanvraag. Een instelling voor maatschappelijke dienstverlening kan dan eventueel opnieuw een aanvraag indienen.<sup>54</sup>

Het afwijzen van een aanvraag komt ook doordat klanten soms hun vaste lasten niet doorbetalen aan schuldeisers tijdens de behandeling van de aanvraag en doordat de schuldeisers, waaronder de woningcorporaties, het aanbod van de GKA niet accepteren. Het komt regelmatig voor dat een woningcorporatie het aanbod weigert. Woningcorporatie Stadgenoot zou volgens de teammanager GKA zelfs altijd weigeren.

- *Stadgenoot zegt gewoon: 'Ik kan het niet maken om een deel kwijt te schelden, want dat gaat straks als een lopend vuurtje.'*<sup>55</sup>

Woningcorporatie Stadgenoot geeft aan dat dit in het verleden het geval was, maar dat tegenwoordig ongeveer vijftig procent van de kwijtingverzoeken (na kritische selectie) wel wordt gehonoreerd. Het is van belang dat huurders met een huurachterstand in een vroeg stadium in beeld komen, omdat lang wachten vaak leidt tot hoge deurwaarderskosten, wat ertoe kan leiden dat een schuldenaar besluit om het aanbod van de GKA niet te accepteren. Tijdig hulp zoeken vergroot dus de kans dat de GKA een oplossing kan bieden.

Het komt regelmatig voor dat een schuldhulpverlener een dwangakkoord aanvraagt, wat woningcorporaties dwingt om een voorstel voor een schuldregeling te accepteren. Omdat de rechtbank in Amsterdam geen kostenveroordeling kent, is het dwangakkoord voor de corporatie kosteloos als de rechtbank dit toekent. Hierdoor zeggen woningcorporaties vaak nee tegen een schikkingsvoorstel. Dit zou kunnen worden voorkomen als de rechtbank kosten aan de verliezende partij gaat toekennen.

Voor huurders met een dreigende huisuitzetting en verslavingsproblematiek zijn bestaande trajecten vaak niet effectief. Als de verslavingsproblematiek nog actueel is, komen deze mensen vaak snel opnieuw in de problemen na de start van een minnelijk traject. De GKA zou bij voorkeur een ander instrument hebben voor deze doelgroep en ziet graag dat een verplichte curatelenstelling gemakkelijker geregeld kan worden in de toekomst, desnoods met direct een WSNP procedure.

---

<sup>53</sup> Bron: interview met de teammanager van de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam.

<sup>54</sup> Hoewel medewerkers van de GKA bij de schuldhulpbureaus vaak het belang van goed ingevulde aanvragen benadrukken, lijkt het vinden van een oplossing niet gemakkelijk te zijn. Ondanks de uitleg van de GKA ligt het percentage incomplete aanvragen al een aantal jaar rond de 27 a 28 procent.

<sup>55</sup> Bron: interview met de teammanager van de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam.

Het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) belemmert de aanpak van schulden door onderscheid te maken tussen regelbare en niet-regelbare schulden. Bepaald is dat zolang er niet-regelbare schulden zijn, zoals boetes, er geen minnelijk traject kan starten. Dit geldt ook voor mensen met een dreigende huisuitzetting: bij niet-regelbare schulden wordt de toegang tot een minnelijk traject ontzegd en kan er geen hulp worden geboden.

### **Andere mogelijkheden voor schuldbemiddeling**

Naast de GKA bieden diverse andere instanties hulp aan huurders met een dreigende huisuitzetting. Voornamelijk de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening, maar – vooral als er sprake is van kwetsbare huurders met multiproblematiek – ook SamenDOEN, het Vangnet MGGZ (Maatschappelijke Geestelijke Gezondheids Zorg), onderdeel van de GGD, en de Meldpunten Zorg en Overlast krijgen met deze huurders te maken. Amsterdam bestaat uit vijftien wijken en de uitvoering en samenwerkingspartners kunnen per wijk verschillen. Het Meldpunt Zorg en Overlast heeft officieel de regie als er meerdere partijen bij de situatie betrokken zijn, maar praktisch gezien ligt de regie bij Vangnet MGGZ.

De toegang tot schuldhelpverlening in Amsterdam moet volgens de ketenpartners worden verbeterd en moet meer laagdrempelig worden. Het moet duidelijk zijn waar mensen met financiële problemen terecht kunnen en de partijen die met hen te maken krijgen, ook crediteuren, zouden actief moeten verwijzen naar schuldhelp.

- *Veel mensen zijn zelfredzaam en vinden via internet waar ze terecht moeten. Maar je hebt ook een behoorlijk percentage mensen die de weg niet weten en ook niet in staat zijn om die weg te vinden. Omdat ze de taal niet spreken, omdat ze de techniek niet machtig zijn, of omdat ze te oud zijn. En onze maatschappij is in grote lijnen ingericht op mensen die wel zelfredzaam zijn.<sup>56</sup>*

Bij enkelvoudige financiële problematiek kunnen huurders terecht bij de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening. Huurders komen bij hen terecht via Vroeg Eropaf en via Eropaf en melden zich soms ook zelf aan. Een medewerker van één van de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening benadrukt dat woningcorporaties huurders met huurachterstand vaker zouden moeten melden dan zij op dit moment doen en zou graag zien dat hierover meer bindende afspraken worden gemaakt dan de huidige afspraken in het Vroeg Eropaf convenant. Nog te vaak komen huurders pas in een laat stadium in beeld, waardoor het moeilijk of niet mogelijk is om een huisuitzetting te voorkomen.

Het voordeel van een huisbezoek door een instelling voor maatschappelijke dienstverlening is dat medewerkers van deze instellingen breder kijken dan corporatiemedewerkers die een huisbezoek afleggen.

- *Wij komen heel vaak bij mensen die een regeling [met de woningcorporatie] hebben, en daar ja op hebben gezegd, maar als je alles op een rijtje zet, dat helemaal niet kunnen betalen. Dus dat ze twee of drie maanden betalen en dan weer stoppen.<sup>57</sup>*

<sup>56</sup> Bron: interview met de projectleider van Vroeg Eropaf.

<sup>57</sup> Bron: interview met een medewerker van Doras.

De instellingen voor maatschappelijke dienstverlening brengen samen met de huurder de financiële situatie in kaart en bekijken of zij voldoende beroep doen op voorliggende voorzieningen. Ook helpen zij hen bij het aanvragen van een inkomen en toeslagen indien noodzakelijk. Daarnaast overleggen ze met de schuldeisers, onder wie de woningcorporatie, over mogelijkheden voor het treffen van een betalingsregeling. Sommige corporaties zijn hierin schappelijk, maar er zijn ook corporaties die erg hoge eisen stellen waar niet altijd aan kan worden voldaan.

- *De eis van de helft van het bedrag betalen is altijd wel heel erg zwaar. Als je een [dreigende] ontruiming hebt dan zit je al op zes tot negen maanden achterstand, dan heb je al bedragen tussen de 6000 en 9000 euro. Vaak moeten huurders dan in één keer duizenden euro's betalen. Vaak lenen mensen dat dan bij familie, maar dat is natuurlijk ook een afhankelijkheid.*<sup>58</sup>

Bij meervoudige problematiek worden huurders vaak verwezen naar SamenDOEN. Huurders worden naar deze organisatie verwezen door de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening of door andere instanties en soms melden huurders zich ook zelf bij hen aan. SamenDOEN helpt huurders met problematische schulden door contact op te nemen met de schuldeisers en tijdelijk de regie van de huurder over te nemen. Omdat de saneringen vaak erg complex zijn, werkt SamenDOEN geregeld samen met professionele schuldhulpverleners. Huurders met meervoudige problemen worden bij een crisissituatie waarbij sprake is van acute dreiging van huisuitzetting vaak gemeld bij het Meldpunt Zorg en Overlast en bij Vangnet MGGZ. Als er kinderen in het spel zijn, wordt ook Vangnet Jeugd ingeschakeld. Vaak zijn de huurders die bij deze partijen terecht komen al eerder in contact geweest met schuldhulpverlening, maar zijn zij uitgevallen of hebben ze zelf het traject vroegtijdig beëindigd, omdat zij niet aan de voorwaarden konden of wilden voldoen. Vangnet MGGZ merkt dat mensen vaak eigenwijs zijn, maar zich ook schamen voor de situatie waarin zij verkeren en niet kunnen omgaan met zaken als een verplichte budgetteringscursus of een cursus post sorteren in groepsverband. Na uitval lopen de problemen verder op en uiteindelijk komen mensen bij het Meldpunt Zorg en Overlast terecht.

In de afgelopen jaren meldden corporaties en deurwaarders huurders met dreigende huisuitzetting op een eerder moment bij het Meldpunt Zorg en Overlast, omdat Vangnet MGGZ hierop aan heeft gedrongen. Waar het Meldpunt Zorg en Overlast en Vangnet MGGZ eerder vaak pas op het allerlaatste moment werden ingeseind, soms één of enkele dagen van tevoren, is dit tegenwoordig doorgaans één tot drie weken van tevoren. Dit geeft meer tijd om afspraken te maken met de schuldeisers en om samen tot een oplossing te komen. Of en wanneer corporaties huurders melden, verschilt echter per corporatie. Een teamleider van Vangnet MGGZ zou graag zien dat in de wetgeving wordt vastgelegd dat woningcorporaties huurders aanmelden en dat zij dit doen in een vroeg stadium.

- *Niet alles wordt gemeld, waarschijnlijk omdat ze er al geen vertrouwen meer in hebben. [...] De ene woningbouwvereniging overlegt alles en zoekt ons ook meteen al op als ze het idee hebben van: dit is een beetje een rare familie, of een kwetsbare vrouw met een kind. En andere corporaties laten niks horen en opeens kondigt de deurwaarder aan dat er een ontruiming gaat plaatsvinden overmorgen. Dus er zitten enorme verschillen in.*<sup>59</sup>

<sup>58</sup> Bron: interview met een medewerker van Doras.

<sup>59</sup> Bron: interview met een teamleider van Vangnet MGGZ.

Vangnet MGGZ doet er alles aan om te voorkomen dat kwetsbare huurders op straat komen te staan. Als er geen andere oplossing mogelijk is, vraagt Vangnet MGGZ aan DWI om bijzondere bijstand te verlenen, een lening over te nemen of een gift te verstrekken. Vaak is DWI hiertoe niet bereid en wordt een huurder toch uitgezet. Dit gaat gepaard met hoge kosten voor de gemeente voor opvang en begeleiding van de betreffende huurder, vaak ruim tienduizend euro op jaarbasis. Een teamleider van Vangnet MGGZ geeft aan dat dit niet kostenefficiënt is, omdat alle partijen voor dezelfde organisatie werken en de kosten voor de gemeente uiteindelijk hoger zijn als een huishouden wordt uitgezet. Daarnaast is het niet wenselijk dat kwetsbare mensen op straat komen te staan.

- *Ik heb nu bijvoorbeeld een psychiatrisch zieke man, die ik al vier jaar ken. En die gaat nu over twee weken toch ontruimd worden. Ik heb de afgelopen week DWI gevraagd of ze garant willen staan voor de huur, want we gaan voor die man curatele aanvragen, via de GGZ. Want die man is niet wilsbekwaam. En die curatelaanvraag kost enige maanden. En in de tussentijd betaalt die man niet meer. De corporatie wil die man eruit hebben en ze willen wel coulant zijn, maar dan moet er op z'n minst nog huur betaald worden. Dat doet 'ie ook niet meer. Dus ik heb toen het DWI gevraagd of ze eventueel garant willen staan voor de huur. En dan kan het later wel verrekend worden. Zij kennen hem ook van haver tot gort. Maar goed, uiteindelijk hebben ze besloten om dat toch niet te doen. Dan gaat het om een bedrag van 1500 euro maximaal. En ja, dan krijg je een knotsgekke man op straat. Die gewoon agressief is en een hersenbloeding heeft gehad, een paar maanden geleden. Die nu een beetje scheef loopt, met een lam handje. Zo'n man wil je niet op straat hebben. En die moet dan vervolgens de opvang in en daar heb je een heleboel werk aan, een boel kosten. En volgens mij zou het DWI er goed aan doen om dit gewoon op te lossen. Maar goed, ze hebben inhoudelijke redenen om het niet te doen. Dat is een ding wat ik echt graag anders zou willen zien.<sup>60</sup>*

---

<sup>60</sup> Bron: interview met een teamleider van Vangnet MGGZ.

## Hoofdstuk 9 Beschouwing

*Impuls – Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg van het Radboudumc deed in opdracht van de Academische werkplaats G4 USER onderzoek naar de aanpak van schulden bij dreigende huisuitzetting in Rotterdam en Amsterdam. De vraag was wat er wordt gedaan aan de schuldenproblematiek bij dreigende huisuitzettingen en of mensen hierbij in een vroeg stadium worden geholpen om huisuitzettingen te voorkomen. Ook was de vraag of de wettelijke mogelijkheden voor de aanpak van schulden in de gemeenten voldoende worden benut. Dit hoofdstuk geeft een beschouwing naar aanleiding van de onderzoeksresultaten.*

### 9.1 Wetgeving en beleid rondom de aanpak van schulden

De wetten waar mensen met (problematische) schulden een beroep op kunnen doen als zij een oplossing willen voor hun financiële problematiek zijn de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) en de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp).<sup>61</sup> De Wgs schrijft voor dat gemeenten in een beleidsplan uitwerken welke voorzieningen zij in het kader van schuldhulpverlening aanbieden en hoe ze die organiseren. Zowel Rotterdam als Amsterdam voldoen aan deze verplichting met hun meerjarige beleidsplannen voor de aanpak van schulden. De gemaakte keuzes van de beide steden in het aanbod van schuldhulpverlening staan hierin beschreven. Beide steden leggen de nadruk op de eigen kracht van burgers met schulden en het vergroten van hun zelfredzaamheid, bieden hulp bij het oplossen van schulden met een driejarige schuldregeling met kwijtschelding en bieden daarnaast aanvullende ondersteuning aan. Ook hebben beide steden aandacht voor preventie van schulden en bieden zij voorzieningen die burgers moeten helpen om problematische schulden te voorkomen. Samenwerkingsafspraken tussen betrokken partijen bij het voorkomen van huisuitzettingen zijn vastgelegd in convenanten. Daarnaast zijn er samenwerkingsafspraken op wijkniveau die betrokkenen erg belangrijk vinden. Het Meldpunt Preventie Huisuitzetting in Rotterdam en de projecten Vroeg Eropaf en Eropaf in Amsterdam zijn specifiek gericht op de aanpak van schulden bij dreigende huisuitzetting. De ketenpartners in Amsterdam vinden de afspraken helder. In Rotterdam is aanscherping van het bestaande covenant voor de preventie van huisuitzetting noodzakelijk om meer helderheid te krijgen over de rechten en plichten van verschillende betrokkenen op verschillende momenten in het traject.

### 9.2 Signalering van huurschulden

Vroegsignalering heeft in beide steden volop de aandacht van de geraadpleegde woningcorporaties. Deze woningcorporaties voeren tegenwoordig een actief incasso uit. De inzet is bij alle corporaties om zo vroeg mogelijk bij een huurachterstand met de huurder afspraken te maken over het inlopen van de achterstand. Dit gebeurt vanuit de ervaring dat snelle actie meer mogelijkheden biedt om een huisuitzetting te voorkomen. Voor de corporaties heeft dit ook (financiële) voordelen. De woningcorporaties in Rotterdam en Amsterdam benaderen huurders met een huurachterstand vijf tot vijftien dagen na het overschrijden van de uiterste betaaldatum. De geraadpleegde corporaties versturen brieven, leggen telefonisch contact en soms doen corporaties ook huisbezoeken. In mindere mate versturen de corporaties e-mails en sms-berichten.

---

<sup>61</sup> Jungmann, N, Schruer, H.D.L.M. (2013) Schets van de schuldhulpverlening, Hogeschool Utrecht, Utrecht.

Meestal benaderen de incassomedewerkers huurders met een achterstand. Enkele corporaties werken hierbij samen met de afdeling Sociaal Beheer.

Bij alle geraadpleegde corporaties is in meer of mindere mate sprake van maatwerk bij specifieke groepen huurders. Een aantal corporaties kijkt al in een vroeg stadium naar de achtergrond en betalingsgeschiedenis van huurders en past vanaf het begin de benaderingswijze aan. Andere corporaties beginnen hiermee in een later stadium, als de achterstand verder is opgelopen. De effectiviteit van de verschillende benaderingswijzen bij verschillende doelgroepen is niet bekend. Corporaties zijn vaak nog zoekende naar de beste aanpak. Nader onderzoek is noodzakelijk om goede voorbeeldpraktijken te identificeren en beschrijven en de werkzame elementen ervan vast te leggen.<sup>62</sup>

Uit eerder onderzoek blijkt dat begrijpelijk taalgebruik, een niet te formele benadering en het tonen van begrip voor de situatie van huurders belangrijk zijn bij de benadering en het contact met de huurders en het komen tot een oplossing.<sup>63</sup>

### 9.3 Extra aandacht voor kwetsbare huurders

Het merendeel van de geraadpleegde corporaties in Rotterdam en Amsterdam spant zich extra in om in contact te komen met kwetsbare huurders, zoals vijfenzestigplussers, gezinnen en mensen die in beeld zijn bij zorginstellingen, en heeft bij deze groepen meer aandacht en geduld voor het vinden van een oplossing. Corporaties zijn echter slecht op de hoogte van de actuele huishoudsamenstelling van hun huurders. Dit werd eerder gesignaleerd als knelpunt bij de preventie van huisuitzetting bij gezinnen.<sup>64</sup> Ketenpartners geven aan dat wettelijk is toegestaan dat corporaties het GBA raadplegen om de huishoudsamenstelling te achterhalen. De corporaties zijn hier terughoudend in en zijn niet goed op de hoogte van de mogelijkheden. Niet altijd kan worden voorkomen dat gezinnen dakloos worden, mede omdat te laat wordt ingegrepen. Meer duidelijkheid is nodig over de mogelijkheden voor raadpleging van het GBA door woningcorporaties.

### 9.4 Doorverwijzing naar (schuld)hulpverlening

In beide steden bestaan afspraken over het melden van (kwetsbare) huurders door woningcorporaties bij projecten voor de preventie van huisuitzetting, instellingen voor schuldhulpverlening en zorgpartijen als het een corporatie niet lukt om een huurder te bereiken of om met een huurder tot een oplossing te komen. Vooral in Amsterdam hebben de afspraken over Vroeg Eropaf geleid tot meer contact met huurders met een dreigende huisuitzetting: het overgrote deel van de huurders wordt door de instelling van maatschappelijke dienstverlening in een vroeg stadium bereikt. Een cumulatieve huurachterstand van twee maanden lijkt een geschikt moment om huurders met schulden tijdens een huisbezoek hulp te bieden, omdat de meeste huurders dan ook zelf de huurachterstand als probleem ervaren. Omdat de ervaring van de

---

<sup>62</sup> Nieuwe initiatieven voor de preventie van huisuitzetting worden volgens medewerkers van corporaties soms te snel de kop ingedrukt vanwege een te lage succesratio. Er is bij de corporaties te weinig bekend over wat effectieve elementen van interventies zijn bij huisuitzetting en wat de mogelijkheden zijn voor een succesvolle toepassing bij bijzondere doelgroepen.

<sup>63</sup> Wewerinke, D., De Graaf, W., Van Doorn L. & Wolf J. (2014) Huurders over een dreigende huisuitzetting. Ervaringen, oplossingen en toekomstperspectief. Nijmegen: Impuls – Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg Radboudumc

<sup>64</sup> Zie Kloppenburg, R. De Graaf, W. Wewerinke, D. Akkermans, C. en Van Doorn, L. (2009) De aanpak van dakloosheid bij gezinnen in vier centrumgemeenten. Utrecht: Hogeschool Utrecht



situatie per persoon verschilt, staat nooit vast wat het beste moment is voor het aanbieden van hulp. Maatwerk is daarom belangrijk. Veel huurders hebben echter al veel andere schulden op het moment dat zij de huur niet meer betalen. Het is daarom van belang dat woningcorporaties hen direct bij het ontstaan van een huurachterstand wijzen op de mogelijkheden voor professionele ondersteuning bij de aanpak van schulden. Eerder onderzoek heeft uitgewezen dat huurders hier behoefte aan hebben.<sup>65</sup>

De geraadpleegde corporaties in beide steden hebben veel keuzevrijheid in het bepalen of en wanneer zij huurders aanmelden bij de preventieprojecten. Soms wil een corporatie een huisuitzetting niet voorkomen, bijvoorbeeld als er sprake is van overlast of als een huurder eerder al verschillende kansen heeft gehad en deze niet heeft benut. De ketenpartners in beide steden benadrukken dat melding ook niet altijd nodig is en een ontruiming soms ook niet kan worden voorkomen (denk bijvoorbeeld aan woonfraude en ernstige overlast), maar signaleren ook de betrekkelijk grote verschillen in de aanpak van de woningcorporaties in hun stad en in hun bereidheid om samen met betrokkenen te werken aan een oplossing. Een aantal corporaties schakelt tijdig hun ketenpartners in, maar er zijn ook corporaties die niet of te laat aan de bel trekken. Het financiële belang van de woningcorporaties staat soms haaks op het zorgbelang van de ketenpartners en dit leidt soms tot frustraties over en weer.

De samenwerking tussen de corporaties en de ketenpartners verbeterde in beide steden door de intensievere samenwerking in het kader van de convenanten preventie huisuitzetting, maar niettemin signaleren de betrokkenen in beide steden soms een gebrek aan begrip voor elkaars positie. Het is van belang dat de betrokkenen elkaar blijven opzoeken en met elkaar in gesprek blijven over de mogelijkheden voor preventie, ook als bestaande samenwerkingsverbanden op wijkniveau een andere vorm krijgen door de reorganisaties die gepland staan voor 2015. Het is daarnaast belangrijk dat alle instanties die met huurders met huurachterstanden te maken hebben het signaleren van huurachterstanden en het toeleiden naar passende hulp als een gedeelde verantwoordelijkheid beschouwen, omdat dit de kans dat huurders in beeld komen en passende hulp krijgen vergroot.

### 9.5 Beperkte toegang tot schuldhulpverlening

Zoals gezegd, bepalen de Wgs en de Wsnp het wettelijke kader voor de aanpak van schulden bij dreigende huisuitzetting. Het gebruik van de Wgs en Wsnp is in Nederland beperkt: het beroep op de gemeentelijke schuldhulpverlening van huishoudens met grote schuldenproblematiek is ongeveer tien procent van de huishoudens met grote schuldenproblematiek. Bij ruim een derde van de huishoudens die om hulp vragen wordt niet geprobeerd om een schuldregeling te treffen met uitzicht op een schone lei.<sup>66</sup> Cijfers specifiek voor Rotterdam en Amsterdam zijn niet bekend, maar uit het onderhavige onderzoek blijkt dat in beide steden de toegang tot schuldhulpverlening beperkt is en dat een substantieel deel van de mensen met schulden moeilijk de weg vindt naar schuldhulpverlening.

De Wgs staat toe dat gemeenten in hun beleidsplan voor de aanpak van schulden voorwaarden stellen aan toelating tot schuldhulpverlening. De gemeenten Rotterdam en Amsterdam maken van deze vrijheid gebruik en hebben uitsluitinggronden voor schuldhulpverlening vastgesteld.

---

<sup>65</sup> Wewerinke, D., De Graaf, W., Van Doorn L. & Wolf J. (2014) Huurders over een dreigende huisuitzetting. Ervaringen, oplossingen en toekomstperspectief. Nijmegen: Impuls – Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg Radboudumc.

<sup>66</sup> Jungmann, N. Lems, E. Vogelpoel, F. Van Beek, G. Wesdorp, L.P. (2014) Onoplosbare schuldsituaties. Hogeschool Utrecht, Utrecht.

In beide steden zijn er groepen mensen die geen toegang krijgen tot schuldhulp omdat zij niet voldoen aan de voorwaarden. Dit zijn onder andere mensen die eerder een beroep deden op de schuldhulpverlening, mensen zonder inkomen en zelfstandige ondernemers. Ook moeten mensen sterk gemotiveerd zijn voor een schuldhulpverleningstraject. Ketenpartners in beide steden vinden de uitsluitinggronden zeer problematisch, omdat de strenge voorwaarden het voorkomen van huisuitzettingen door huurachterstand sterk belemmert. In dit verband zijn de recente uitspraken van staatssecretaris Klijnsma relevant, namelijk dat mensen bij voorbaat op grond van bepaalde kenmerken niet mogen worden uitgesloten van de schuldhulpverlening en er altijd een individuele beoordeling moet plaatsvinden om de toegang tot de schuldhulpverlening te bepalen.

Betrokkenen signaleren dat het voor mensen met schulden vaak niet duidelijk is waar zij terecht kunnen voor hulp. Ook vinden zij dat de gemeente teveel uitgaat van de zelfredzaamheid van burgers, terwijl een behoorlijk percentage van de mensen met problematische schulden volgens hen niet zelf in staat is om de weg naar de schuldhulpverlening te vinden. Eerder onderzoek wijst daarnaast uit dat ook schaamte voor de problematische situatie veel huurders met een dreigende huisuitzetting ervan weerhoudt om zelf hulp te zoeken.<sup>67</sup> Het verlagen van de drempel voor de schuldhulpverlening en het aanpakken van de belemmeringen die mensen ervaren bij het zoeken naar hulp, rekening houdende met hun beleving van de situatie, is noodzakelijk om meer huurders met een dreigende huisuitzetting te kunnen helpen en daarmee ontruiming door huurschulden te voorkomen.

## 9.6 Vertraging bij de aanpak van schulden

De Wgs verplicht dat mensen die een beroep doen op schuldhulpverlening binnen vier weken een intake krijgen en bij een crisissituatie binnen drie werkdagen. Dit onderzoek geeft geen uitsluitsel over of gemeenten aan deze eis voldoen. Wel geven de gesprekken met betrokkenen zicht op het bestaan van wachttijden en op oorzaken hiervoor.

In Rotterdam krijgen huurders met dreigende huisuitzetting door melding van de woningcorporatie bij het Meldpunt Preventie Huisuitzettingen voorrang op reguliere klanten bij de Kredietbank. De Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam behandelt schuldenaren met een dreigende huisuitzetting hetzelfde als reguliere klanten, maar bekijkt elke aanvraag op de dag waarop deze binnenkomt en onderneemt ook direct actie. Een intake op korte termijn blijkt echter geen garantie te zijn voor het snel tot stand komen van schuldhulp. Bij de GKA, waar alleen instellingen voor maatschappelijke dienstverlening een aanvraag kunnen indienen, resulteert het ontbreken van de noodzakelijke gegevens bij indiening vaak in vertraging bij het tot stand komen van schuldhulp. Ook in Rotterdam, waar schuldenaren zichzelf bij het loket van de KBR moeten melden, duurt het vaak lang voordat alle benodigde gegevens verzameld zijn en de KBR een aanvraag officieel in behandeling kan nemen. Ketenpartners benadrukken dat het voor huurders met problematische schulden vaak moeilijk is om alle benodigde informatie aan te leveren, omdat hun administratie meestal niet volledig is en inzicht in de financiële situatie ontbreekt. Vaak is hulp van maatschappelijke dienstverleners noodzakelijk om een aanvraag goed in te dienen, maar ook bij deze instellingen komt hulp nog te vaak niet tijdig tot stand. Door de vertraging loopt de schuldenproblematiek van huurders met dreigende huisuitzetting op, wat het voorkomen van een ontruiming bemoeilijkt. Het is daarom van groot belang dat alle

---

<sup>67</sup> Wewerinke, D., De Graaf, W., Van Doorn L. & Wolf J. (2014) Huurders over een dreigende huisuitzetting. Ervaringen, oplossingen en toekomstperspectief. Nijmegen: Impuls – Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg Radboudumc.

betrokkenen urgentie toekennen aan klanten bij wie een woningontzuiming dreigt. Ook is te overwegen na te gaan of informatiesystemen zijn te koppelen en te raadplegen om snel inzicht in de financiële situatie van huurders te krijgen en snel alle informatie beschikbaar te hebben voor een aanvraag.

### 9.7 Geen (duurzame) oplossing

Van het kleine deel huurders dat tot de schuldhulpverlening wordt toegelaten, valt een deel na toelating weer uit. Reden hiervoor kan zijn dat zij zich niet houden aan de gestelde voorwaarden, maar ook kan meespelen dat schuldsituaties onoplosbaar zijn<sup>68</sup> of dat één of meerdere schuldeisers niet akkoord gaan met het voorstel voor een gemeentelijke schuldregeling. Woningcorporaties in beide steden weigeren regelmatig een voorstel. De Wsnp voorziet in de mogelijkheid tot het opleggen van de verplichting – via de rechter - om alsnog mee te werken aan een gemeentelijke schuldregeling. Bij een dreigende huisuitzetting voorziet de Wsnp verder in de mogelijkheid voor een verzoek voor een moratorium. Betrokkenen in Rotterdam en Amsterdam zetten dit zo nu en dan in en weten hiermee soms een dreigende huisuitzetting te voorkomen. Hoe vaak dit voorkomt in beide gemeenten is niet bekend.

Of de tot stand gekomen schuldhulpverlening huurders met een dreigende huisuitzetting een duurzame oplossing biedt, is twijfelachtig. De Wgs verplicht gemeenten om integrale schuldhulpverlening te bieden, wat betekent dat schuldhulpverleners ook aandacht besteden aan de oorzaken van de financiële problemen en aan factoren die een schuldenvrije toekomst in de weg staan. Hoewel de beleidsplannen van de gemeenten de noodzaak hiertoe benadrukken, gebeurt dit in de praktijk lang niet altijd. Betrokken partijen in beide steden signaleren een groeiende schuldenproblematiek in de afgelopen jaren. Meer huurders lopen een huurachterstand op en moeten een beroep doen op ondersteuning door professionals. Doordat meer mensen een beroep doen op professionele ondersteuning hebben professionals niet genoeg tijd om naast de aanpak van schulden aandacht te besteden aan het aanleren van de vaardigheden die nodig zijn om het ontstaan van problematische schulden in de toekomst te voorkomen. Daarnaast merken betrokkenen bij het voorkomen van huisuitzetting dat het beseft van de noodzaak tot integrale schuldhulpverlening nog niet bij alle hulpverleners voldoende is doorgedrongen. Een aantal ketenpartners ervaart verder een verlaging van het deskundigheidsniveau van maatschappelijke dienstverleners als gevolg van bezuinigingen in de afgelopen jaren. De toenemende inzet van relatief ongeschoolde vrijwilligers bij de aanpak van complexe schulden zorgen baart hen zorgen.

Om tot een duurzame oplossing te kunnen komen voor huisuitzettingen vanwege huurschulden is het zaak dat gemeenten meer inzetten op het bieden van toegankelijke en kwalitatief goede, integrale schuldhulp.

---

<sup>68</sup> Zie ook Jungmann, N. Lems, E. Vogelpoel, F. Van Beek, G. Wesdorp, L.P. (2014) Onoplosbare schuldsituaties. Hogeschool Utrecht, Utrecht.



## **Bijlage**

## Bijlage: lijst met geraadpleegde ketenpartners

### Rotterdam

- Marije Pluim  
*Beleidsmedewerker Preventie Huisuitzetting, Gemeente Rotterdam*
- Albert van der Neut  
*Teamleider Meldpunt Preventie Huisuitzettingen, Gemeente Rotterdam*
- René Wever  
*Coordinator Lokaal Zorgnetwerk, Gemeente Rotterdam*
- Hilda Verhoef  
*Teamleider gebiedsteams, Gemeente Rotterdam*
- Barend Rombout  
*Hoofd Bureau Frontlijn, Gemeente Rotterdam*
- Marij Dols  
*Pit 010*
- Wendy Balgobind  
*Pit 010<sup>69</sup>*
- Richard de Bruijn  
*Manager bij woningcorporatie Woonstad*
- Ben van Hoorn  
*Manager bij woningcorporatie Havensteder / Voorzitter uitvoeringsoverleg MPH*
- Eva van Sichem  
*Manager bij woningcorporatie Woonbron*
- Thea van der Steenstraten  
*Manager bij woningcorporatie Vestia*

### Amsterdam

- Jan Siebols  
*Projectleider Vroeg Eropaf en Eropaf<sup>70</sup>*
- Mario Visser  
*Teammanager Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam*
- Raoul White  
*Teamleider SamenDOEN*
- Herman Plas  
*Teamleider Vangnet MGGZ*
- Saskia van Rij  
*Medewerker Doras*
- Peter Nieuwenhuizen  
*Manager bij woningcorporatie Eigen Haard*
- Ida Lodder  
*Manager bij woningcorporatie Ymere*
- Mark De Bilde  
*Manager bij woningcorporatie Stadsgenoot*

---

<sup>69</sup> Het interview met Marij Dols en Wendy Balgobind van Pit 010 vond gelijktijdig plaats.

<sup>70</sup> Jan Siebols werd twee keer geïnterviewd; over het beleid van de gemeente Amsterdam over de preventie van huisuitzetting en over de projecten Vroeg Eropaf en Eropaf.

## **Radboudumc**

Impuls - Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg  
Gerard van Swietenlaan 3  
6525 GB Nijmegen

T 024 – 361 43 65

I [www.impuls-onderzoekscentrum.nl](http://www.impuls-onderzoekscentrum.nl)



## **Impuls**

**Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg**

*“gedreven door kennis, bewogen door mensen”*