



## Huurachterstanden: voorkomen is beter dan genezen

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

Vera Beuzenberg

Tamarah Collij

## **Uitgave**

Platform31

Den Haag, oktober 2018

**Auteurs:** Vera Beuzenberg en Tamarah Collij (Platform31)

**Redactie:** Platform31

### **Platform31**

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

Postbus 30833, 2500 GV Den Haag

[www.platform31.nl](http://www.platform31.nl)

*Hoewel grote zorgvuldigheid is betracht bij het samenstellen van dit rapport, aanvaarden Platform31 en de betrokkenen geen enkele aansprakelijkheid uit welke hoofde dan ook voor het gebruik van de in deze publicatie vermelde gegevens. Alles uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt mits de bron wordt vermeld.*

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>1 Inzichten en overheidsbeleid</b>	<b>8</b>
1.1 Impact van schulden	8
1.2 Adviezen en handreikingen	9
1.3 Overheidsbeleid	9
1.3.1 Voorkomen / betaalbaar huren	9
1.3.2 Signaleren en oplossen	11
<b>2 Huurachterstanden voorkomen</b>	<b>13</b>
2.1 Advies over betaalbare huurprijs	13
2.2 Uitleg over omgang met geld	14
2.3 Herinnering	14
2.4 Datum voor automatische incasso afstemmen op huurder	15
2.5 Kwijtschelding huurverhoging	15
2.6 (Tijdelijke) huurkorting	16
2.7 Verhuisoctie	18
<b>3 Huurachterstanden signaleren</b>	<b>19</b>
3.1 Alert zijn op specifieke huurders	20
3.2 Verantwoordelijkheid in buurtteams	20
3.3 Samenwerking corporaties en gemeente	21
3.4 Samenwerking meerdere mogelijke schuldeisers	22
<b>4 Huurachterstanden oplossen</b>	<b>26</b>
4.1 Huur inhouden op uitkering	26
4.2 Maatwerk betalingsregelingen	27
4.3 Hulp bij thuisadministratie	28
4.4 Stres-sensitieve aanpak	30
<b>5 Beschouwing</b>	<b>31</b>
<b>6 Bronvermelding</b>	<b>33</b>



# Inleiding

## Stijging schulden in Nederland

In Nederland zijn veel mensen die moeilijk kunnen voldoen aan de betaling van hun maandelijkse rekeningen. De hoogte van de schulden en het aantal schuldeisers stegen de afgelopen vijf jaar behoorlijk (NVVK, 2018). Het jaarverslag van de NVVK, vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren), laat zien dat er in 2017 92.400 personen zijn aangemeld voor schuldhulpverlening. Dat is een stijging van ongeveer 5.000 personen ten opzichte van 2016. De voornaamste schuldeisers zijn: Belastingdienst, zorgverzekeraars, regionale belastingen, Centraal Justitieel Incassobureau en woningcorporaties. Incasso-ondernemingen functioneren in een groot deel van de gevallen als uitvoerende partij in opdracht van de schuldeisers. Dit rapport focust zich op huurachterstanden bij woningcorporaties.

## Daling huurachterstanden

De landelijke stijging van het aantal huishoudens dat schuldhulpverlening aanvroeg, is niet terug te zien in de huurachterstanden bij woningcorporaties. De cijfers in vergelijking met de jaren daarvoor laten juist een dalende lijn zien. Dat is positief voor woningcorporaties en betekent dat, in 2017 ten opzicht van 2016, het totale bedrag aan huurachterstanden met ongeveer tien procent daalde en het aantal huisuitzettingen met 23 procent daalde (Aedes, 2018). Woningcorporaties zijn de afgelopen jaren een actiever incassobeleid gaan voeren. Desalniettemin kampen woningcorporaties met hoge huurachterstanden. In 2017 hadden ze in totaal 270 miljoen euro aan niet-ontvangen huurinkomsten. Het is echter niet zo dat huurders met een laag inkomen, zoals de sociale minima, ook degenen zijn die schulden of huurachterstanden krijgen (stichting Eropaf!, 2018). Volgens stichting Eropaf! (2018) hebben mensen met een hoger inkomen, zzp'ers en jongeren steeds meer te maken met huurachterstanden. Zzp'ers hebben een verhoogd risico op schulden omdat zij zich niet altijd verzekeren tegen arbeidsongeschiktheid en ze bouwen niet altijd (voldoende) pensioen op.

5

## Huurachterstanden hebben grote impact

Schulden hebben grote negatieve gevolgen op iemands sociale netwerk en gezondheid (Platform31, 2017) In het geval van huurachterstanden kan een te hoge achterstand tevens leiden tot een huisuitzetting. Dat gebeurt pas als de huurder meermalig de betalingsregeling met de woningcorporatie niet nakomt en de huurachterstand blijft oplopen. Oorzaken daarvan zijn divers. Enerzijds beschikken deze huurders over onvoldoende financiële middelen. Anderzijds hebben zij veelal andere zorgen, zoals psychische problemen en verslavingen. De afgelopen tien jaar daalde het aantal huisuitzettingen aanzienlijk. In 2008 moesten 7650 huishoudens hun woning verlaten. In 2012 waren dat er nog 6480. In 2017 was het verder gedaald naar 3700 huishoudens die hun woning moesten verlaten. Van hen werd 80 procent hun huis uitgezet vanwege een huurachterstand, blijkt uit de Corporatiemonitor Huisuitzettingen en Huurachterstanden (Aedes, 2018).

## Steeds meer kennis over schuldenaanpak

Corporaties geven aan actief in te zetten op de aanpak van schulden. De afgelopen jaren is veel nieuwe kennis opgedaan, die zij daarbij kunnen gebruiken. Onlangs verschenen er meerdere rapporten en handreikingen. Dit zijn: Eenvoud loont, oplossingen om schulden te voorkomen van de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (2018), Weten is nog geen doen van de Wetenschappelijk Raad voor het Regeringsbeleid (2017), De eindjes aan elkaar knopen van Platform31 (2017) en de Handreiking

Voorkomen huisuitzettingen (2018) van stichting Eropaf! (2018). Ze geven professionals handvatten hoe mensen met schulden te benaderen. De handreiking van Eropaf! is specifiek gericht op het incassoproces van woningcorporaties om huisuitzettingen te voorkomen. Hoofdstuk 1 gaat dieper in op de impact van schulden en de inzichten over hoe professionals mensen met schulden het beste kunnen benaderen.

### **Nieuwe aanpakken en experimenten**

In Nederland wordt volop nagedacht over (nieuwe) manieren om schulden en huurachterstanden te bestrijden. Vanuit Platform31 voeren we bijvoorbeeld een verkenning uit naar tijdelijke huurkorting. Het idee is dat woningcorporaties zittende huurders tijdelijk, zolang zij dat financieel nodig hebben, huurkorting kunnen geven. Volgens de huidige wetgeving is een huurkorting die tijdelijk is niet mogelijk. Oftewel, het is wel mogelijk om de huurprijs te verlagen, maar het is niet mogelijk de huurprijs weer terug te verhogen op het moment dat iemand meer inkomen ontvangt. Platform31 onderzoekt de meerwaarde van tijdelijke huurkorting.

### **Stress sensitieve dienstverlening**

Een voorbeeld van een nieuwe aanpak is Mobility Mentoring®, een aanpak gericht op mensen met schulden. Het uitgangspunt is het wetenschappelijke inzicht dat chronische stress van invloed is op het gedrag van mensen. Dit vraagt om hulp- en dienstverlening die daar rekening mee houden. Inmiddels zijn diverse gemeenten en non-profit organisaties met deze aanpak gestart. Platform31 denkt momenteel, samen met een aantal woningcorporaties, na over de manier waarop inzichten over stress-sensitieve dienstverlening benut kunnen worden door woningcorporaties.

**6**

### **Overheidsbeleid**

De afgelopen jaren veranderde enkele kaders vanuit het r'ijksbeleid die betrekking hebben op het voorkomen en oplossen van huurachterstanden. Een verandering is dat het Rijk op betaalbare huurprijzen stuurt middels de huursombenadering en via de herinvoering van de passendheidsnorm. Een andere verandering is dat de schuldhulpverlening – helpen oplossen van schulden – sinds 2012 onder wettelijke verantwoordelijkheid van de gemeente valt. De gemeentelijke verantwoordelijkheid voor de schuldhulpverlening resulteert in lokaal maatwerk. Daardoor kunnen de maatregelen van gemeenten en woningcorporaties door het gehele land verschillen. Woningcorporaties en gemeenten werken steeds vaker samen in de bestrijding van huurachterstanden en leggen deze steeds vaker vast in bijvoorbeeld samenwerkingsafspraken en woonlastenakkoorden\* (Aedes, 2018). Een uitgebreider overzicht van het overheidsbeleid met betrekking tot huurachterstanden staat in hoofdstuk 1.

### **Diversiteit aan maatregelen**

De daling van huurachterstanden is onder andere het gevolg van de toenemende inzet van woningcorporaties. Ze geven aan steeds meer te doen om huurachterstanden te voorkomen en mochten ze toch ontstaan dan willen ze de huurachterstanden in een vroeg stadium signaleren en helpen oplossen. Ze willen voorkomen dat huurachterstanden leiden tot huisuitzettingen. Sommige woningcorporaties hanteren naast betalingsregelingen een enkele maatregel, zoals het geven van uitleg over een verstandige omgang met geld. Andere woningcorporaties maken uitvoerig afspraken met de gemeente, andere woningcorporaties en mogelijk nog andere partijen – energieleveranciers, zorgverzekeraars, maar vooral ook welzijnsorganisaties – over een gezamenlijke en veelzijdige aanpak. Een duidelijk overzicht van het maatwerk dat woningcorporaties en lokale partners voeren ontbreekt. Dit rapport geeft een overzicht van de verschillende lokale maatregelen.

### Overzicht maatregelen

Een overzicht helpt woningcorporaties en gemeenten inzicht te krijgen in de maatregelen en aanpakken die andere corporaties en gemeenten voeren, zodat ze van elkaar kunnen leren en zij niet allemaal zelf het wiel (opnieuw) hoeven uit te vinden. De maatregelen zijn zeer divers en worden verdeeld in drie categorieën: 1. huurachterstanden voorkomen (hoofdstuk 2), 2. vroegsignalering (hoofdstuk 3) en 3. oplossen van huurachterstanden (hoofdstuk 4). Om overlap te voorkomen in de maatregelen worden ze los besproken, ook als ze onderdeel uitmaken van een groter geheel aan maatregelen of een woonlastenakkoord\*. De exacte combinatie van maatregelen is contextafhankelijk. Het is goed te beseffen bij het lezen van de maatregelen in de volgende hoofdstukken dat ze onderdeel uit (kunnen) maken van een breder pakket aan maatregelen, ook omdat schuldenproblematiek meestal in combinatie gaat met andere problemen zoals psychische problemen en verslaving. Dit rapport streeft naar een zo compleet mogelijk overzicht. Door de veelvoud aan maatregelen in het land zijn we ons ervan bewust dat een compleet overzicht vrijwel onmogelijk is. Mocht er een cruciale aanpak missen dan vernemen wij dat natuurlijk graag.

### \*Woonlastenakkoord

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

### Bronnen

De medewerkers van Platform31 spreken veel woningcorporaties, bijvoorbeeld tijdens partnergesprekken en intervisies. Hun huurbeleid is veelvuldig onderwerp van gesprek. De opgedane kennis uit die gesprekken is meegenomen in dit rapport. De specifieke maatregelen die zijn opgenomen in dit rapport zijn van corporaties en gemeenten die zelf hebben aangegeven welke maatregelen ze hanteren of waarvan wij weten dat ze actief zijn in het voorkomen van huurachterstanden. In de meeste gevallen zijn ze nogmaals door ons benaderd voor een nadere toelichting op hun aanpak.

7

### Leeswijzer

In hoofdstuk 1 staan de recente inzichten over schulden, aanpakken en het overheidsbeleid. Hoofdstuk 2 geeft verschillende maatregelen weer gericht op het voorkomen van huurachterstanden. Hoofdstuk 3 is gericht op het vroegtijdig signaleren en hoofdstuk 4 bespreekt maatregelen gericht op het bestrijden van huurachterstanden. In het slothoofdstuk staat een beschouwing op de verschillende maatregelen in Nederland.

# 1 Inzichten en overheidsbeleid

Voordat alle maatregelen die woningcorporaties en gemeenten hanteren, besproken worden, is kennis van de huidige inzichten met betrekking tot schulden en de bijbehorende aanpakken van meerwaarde. Daarom bespreken we in dit hoofdstuk kort de recente wetenschappelijke inzichten op het gebied van schulden en de bestrijding ervan, gangbare handreikingen en het huidige overheidsbeleid.

## 1.1 Impact van schulden

Het boek *Schaarste* (Mullainathan & Shafir, 2013) gaat over de impact van het gebrek aan tijd of geld op iemands denkvermogen en gedrag. Deze Amerikaanse inzichten laten zien dat het ervaren van een gebrek aan iets de aandacht van andere dingen wegkaapt. Het dwingt iemand tot focus, waardoor veel mensen beter presteren onder de druk van een deadline. Tegelijkertijd betekent het tunnelvisie en beperkt het iemands denkvermogen over andere dingen. Dat leidt ertoe dat in tijden van stress (bijvoorbeeld door schulden) er minder breedte beschikbaar is voor andere zaken. Mensen die veel stress ervaren, kunnen minder helder denken en vergeten makkelijk dingen. Ook leven ze bij de waan van de dag en zijn ze niet met hun toekomst of de langere termijn bezig. Daardoor zijn ze niet goed in staat om zelf tot oplossingen te komen. Met dit vernieuwende inzicht, ontstond in 2013 meer aandacht voor de impact van schulden en het besef dat een beroep doen op iemands zelfredzaamheid niet dé oplossing is.

8

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

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



## 1.2 Adviezen en handreikingen

### *Adviezen*

Het bestrijden van schulden krijgt veel aandacht in Nederland. De kennis over schulden en de aanpak van schulden groeit. De Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS) benadrukt in haar rapport Eenvoud Loont, oplossingen om schulden te voorkomen, dat schulden vaak ontstaan door een samenspel van factoren, zoals een laag of onzeker inkomen, weinig financiële vaardigheden en een beperkt (sociaal) netwerk (RVS, 2017). De RVS (2017) komt met drie aanbevelingen voor schuldeisers: maak eenvoudige regels en afspraken, bied financiële hulp nog voordat er schulden ontstaan én neem als schuldeiser verantwoordelijkheid door met de oplossingen in het belang van de schuldeiser te denken. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) benadrukt dat de zelfredzaamheid van veel mensen met schulden beperkt is en vraagt rekening te houden met het cognitieve onvermogen van mensen met schulden om doelen te stellen, in actie te komen en/of vol te houden. In het rapport beveelt de WRR de overheid tevens aan om bij voorgenomen beleid en regelgeving vooraf te toetsen of de regeling 'doenlijk' is voor burgers.

### *Handreikingen*

De handreiking De eindjes aan elkaar knopen, cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk, van Platform31 (2017a) geeft vanuit neurowetenschappelijke inzichten handvatten aan wijkprofessionals om mensen met schulden te helpen. Het geeft richtlijnen over hoe met iemand met schulden in gesprek te gaan, hoe deze personen aan te zetten tot actie en wanneer iemand door te verwijzen en naar wie (Platform31, 2017a). De Handreiking Voorkomen huissuitzettingen 2018 van Stichting Eropaf! is gericht op woningcorporaties en geeft aan hoe zij het incassoproces kunnen inrichten om te voorkomen dat huurders met huurachterstanden niet uiteindelijk hun woning moeten verlaten (Stichting Eropaf!, 2018).

9

## 1.3 Overheidsbeleid

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

### 1.3.1 Voorkomen / betaalbaar huren

Er is veel rijksbeleid dat er preventief voor zorgt dat sociale huurders betaalbaar kunnen wonen. Dat is enerzijds geregeld via de herziene Woningwet met de 80-10-10 toewijzingsregeling, prestatieafspraken passendheidsnorm en de huursombenadering en anderzijds via de Wet op de Huurtoeslag. Deze onderdelen worden hieronder uiteengezet.

#### *Prestatieafspraken*

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

#### *Passendheidsnorm*

Het Rijk stuurt op passende huurprijzen via onder andere de passendheidsnorm. De passendheidsnorm is door de herziene Woningwet sinds 1 januari 2016 van kracht voor woningcorporaties. Dat betekent

dat zij aan minimaal 95 procent van de huishoudens met een inkomen tot de inkomensgrens van de huurtoeslag (primaire doelgroep) een woning moeten toewijzen met een kale huur tot aan de voor hen geldende aftoppingsgrens (Woningwet, artikel 46). In 2018 is de aftoppingsgrens voor één- en tweepersoonshuishoudens 597,30 euro (eerste aftoppingsgrens) en voor grotere huishoudens 640,14 euro (tweede aftoppingsgrens).

De passendheidsnorm zorgt ervoor dat de primaire doelgroep in woningen terechtkomt met een huurprijs lager dan de aftoppingsgrenzen. Uit een eerste evaluatie van de passendheidsnorm van Platform31 (2017b) komt naar voren dat een groter deel van het woningaanbod onder de aftoppingsgrenzen verhuurd werd dan voorheen. Lagere huurprijzen kunnen er aan bijdragen dat huurders beter aan hun huurlasten kunnen voldoen en minder snel in de betalingsproblemen komen. De gemiddelde netto huurlasten voor de primaire doelgroep in alle vier de onderzochte regio's waren gedaald. Dat betekent dat de betaalbaarheid voor nieuwe huurders uit de primaire groep verbeterd is en vooral tweepersoonshuishoudens profiteren van de lagere huurprijzen. Voor de secundaire doelgroep (niet-huurtoeslaggerechtigden) zijn de huurlasten daarentegen gestegen (Platform31, 2017b).

#### *Huursombenadering*

De passendheidsnorm is van toepassing op nieuwe verhuringen. Bij de eerstvolgende jaarlijkse huurverhoging (jaarlijks op 1 juli) kunnen de huren echter worden verhoogd. De huurverhogingen zitten wel aan maxima gebonden. In 2018 mag de huur voor huishoudens met een gezamenlijk jaarinkomen tot 41.056 euro maximaal met 3,9 procent stijgen. Voor huishoudens met een gezamenlijk hoger jaarinkomen mag de huur meer stijgen, namelijk met 5,4 procent. Dat percentage is hoger, omdat het kabinet doorstroming van 'goedkope scheefwoners' (mensen die te veel verdienen in relatie tot de lage huurprijs) wil bevorderen, zodat de woningen vrijkomen voor de sociale doelgroep. Naast de maximale huurverhogingen per individueel huishouden zitten woningcorporaties gebonden aan een maximale huurverhoging voor alle huurverhogingen tezamen (huursom). De maximale huursom mag in 2018 maximaal 2,4 procent zijn. Daarbinnen mag het stijgingspercentage per huurder variëren. Dat betekent dat sommige huurders geen huurverhoging krijgen of zelfs een huurverlaging en anderen het maximale percentage. Met de maximale stijgingspercentages en de maximale huursom roepen de Woonbond, Aedes en het Rijk een halt toe aan torenhoge stijgingen, wat de betaalbaarheid voor huurders ten goede komt. Het afgelopen jaar bleek dat het stijgingspercentage lager lag dan het maximum van 2,4 procent.

10

#### *Huurtoeslag*

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

Van alle Nederlanders hebben 1,4 miljoen huishoudens recht op huurtoeslag, dat is ongeveer 20 procent van de totale bevolking (Platform31, 2016). Van alle huurders is dat ongeveer de helft. Gemiddeld dekt de huurtoeslag 40 procent van de huurprijs. Het uitgekeerde bedrag hangt af van de hoogte van de huur en iemands inkomen. Een deel van de huurprijs wordt zelf betaald, de basishuur. Daarboven wordt een deel vergoed via een gestaffelde systematiek. Het reikt te ver voor dit rapport om de exacte berekening uit te leggen. Wat wel noemenswaardig is, is dat de methode waarop deze eigenbijdrage wordt vastgesteld niet aansluit op de bestedingsruimte volgens de Nibud-referentiecijfers voor het wonen (Platform31, 2016).

#### *Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) Vereenvoudiging toeslagen*

Het Rijk onderzoekt momenteel op welke manier het toeslagenstelsel in Nederlands verbeterd kan worden. Het onderzoekt onder andere of het toeslagenstelsel bijdraagt aan het ontstaan van schulden en op welke manieren dat verholpen kan worden. De resultaten worden eind 2019 verwacht.

### 1.3.2 Signaleren en oplossen

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

#### *Gemeentelijke schuldhulpverlening*

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

#### *Actieplan brede schuldenaanpak*

Het kabinet werkt aan het terugdringen van schulden. Daartoe stelde ze in samenwerking met onder andere de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) het Actieplan brede schuldenaanpak (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2018) op. Daarin staan 40 maatregelen die het kabinet treft in samenwerking met onder andere gemeenten om het aantal mensen met problematische schulden terug te dringen en mensen met schulden beter te helpen. Bij elke maatregel staat welk departement verantwoordelijk is en welke organisaties erbij betrokken zijn. Het kabinet stelt extra financiële middelen beschikbaar aan gemeenten om de afspraken te kunnen uitvoeren. De maatregelen worden nader uitgewerkt met de VNG. Aedes, als branchevertegenwoordiger van woningcorporaties, is geen deelnemer aan dit Samenwerkingsverband. Het is aannemelijk dat zij wel betrokken zal worden in de uitwerking ervan.

11

#### *Rijksincassovisie*

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

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

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

*Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)*

Op 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) in werking getreden, ter vervanging van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Als gevolg hiervan is de bescherming van persoonsgegevens in heel de Europese Unie hetzelfde en geldt overal dezelfde privacywetgeving. De AVG stelt strengere eisen dan de voorganger Wbp. Het is momenteel onduidelijk wat de gevolgen zijn voor het uitwisselen van persoonsgegevens tussen samenwerkingspartners in de aanpak tegen huurachterstanden. Mogelijk moeten de betreffende huurders eerst toestemming geven voor het uitwisselen van informatie (melding: huurder x heeft een huurachterstand) tussen de woningcorporatie en de gemeente, die vervolgens een (schuldhulpverlenings)traject start.

## 2 Huurachterstanden voorkomen

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

1. huurachterstanden voorkomen,
2. signaleren en
3. oplossen van huurachterstanden.

In dit hoofdstuk gaan we in op de eerste categorie maatregelen, namelijk het voorkomen van huurachterstanden. Platform31 onderscheidt hierin zeven type maatregelen:

1. advies over betaalbare huurprijs,
2. uitleg over omgang met geld,
3. herinneren,
4. datum van automatische incasso afstemmen,
5. kwijtschelding huurverhoging,
6. (tijdelijke) huurkorting en een
7. verhuisoctie.

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

### Definitie van 'voorkomen'

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

13

### 2.1 Advies over betaalbare huurprijs

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

#### *Voorbeelden*

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

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

## 2.2 Uitleg over omgang met geld

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

### *Voorbeeld*

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

### **Budget- en energiecoaches**

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

14

### *Voorbeelden*

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

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

## 2.3 Herinnering

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

laag saldo te voorkomen, sturen sommige woningcorporaties een paar dagen voordat de huur wordt afgeschreven een tekstbericht.

#### *Voorbeeld*

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

## 2.4 Datum voor automatische incasso afstemmen op huurder

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

#### *Voorbeeld*

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

## 2.5 Kwijtschelding huurverhoging

15

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

#### *Voorbeeld 1*

Eén van de corporaties die dat doet is Vidomes (Vidomes, 2017). Sinds 2013 kunnen de huurders van Vidomes kwijtschelding aanvragen bij een jaarlijkse huurverhoging. Huurders die in aanmerking komen, zijn huurders met een laag inkomen die al een hoge huur betalen én die aan onderstaande voorwaarden voldoen. Een kwijtschelding moeten ze wel zelf aanvragen. Jaarlijks maken ongeveer 50 huurders gebruik van de kwijtschelding. Vidomes vermoedt dat er veel meer huurders voor in aanmerking komen die zich helaas niet melden.

#### *Voorwaarden kwijtschelding*

Kwijtschelding is mogelijk voor huurders die meer dan 635 euro aan huur betalen met een inkomen lager dan hieronder aangegeven:

- bij 1 persoon: inkomen lager dan 17.000 euro
- bij 2 personen: inkomen lager dan 26.000 euro
- bij 3 of 4 personen: inkomen lager dan 26.600 euro
- bij 5 of meer personen: inkomen lager dan 36.000 euro

#### *Voorbeeld 2*

Woningcorporatie Woonstad Rotterdam stelde in 2018 hun huurders met een minimum inkomen vrij van de jaarlijkse huurverhoging. De huurders hoefden de vrijstelling niet zelf aan te vragen. Omdat

Woonstad Rotterdam niet beschikt over de inkomensgegevens van haar klanten, voert de gemeente Rotterdam een toetsing uit of huurders die een brief ontvangen ook echt in aanmerking komen voor de regeling. Een genoemd nadeel is dat de woningcorporatie afhankelijk is van de bereidheid van de gemeente voor het verstrekken van de informatie en dat de gemeente Rotterdam geen volledig inzicht heeft in huishoudens met een minimum inkomen. De gemeente Rotterdam heeft namelijk alleen volledig inzicht in de bijstandsgerechtigden. Zij verstrekt immers deze uitkering. De gemeente heeft geen volledig inzicht in het inkomen van AOW'ers en werkenden met een laag inkomen.

## **2.6 (Tijdelijke) huurkorting**

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

### *Voorbeeld 1*

In Amsterdam werd in juli 2016 het Woonlastenakkoord gesloten. Het is onderdeel van de Uitwerking Samenwerkingsafspraken (prestatieafspraken) tussen de woningcorporaties, huurdersorganisaties en de gemeente. In het Woonlastenakkoord spraken partijen af dat woningcorporaties ervoor zorgen dat alle huishoudens die meerjarig te maken hebben met een minimum inkomen (tot maximaal 120 procent van het Wettelijk Sociaal Minimum en geen of nauwelijks vermogen) uiterlijk op 1 januari 2019 een huur hebben onder de aftoppingsgrens. Dat kan enerzijds door huurverlaging en anderzijds door begeleiding van de huurder naar een goedkopere woning. Tevens is afgesproken dat de gemeente tot 2019 een bijdrage in de huur betaald en dat de woningcorporaties daarna zelf de lasten dragen.

16

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

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

### *Voorbeeld 2*

In Utrecht komen de huurders met een U-pas in aanmerking voor een tweejarige korting. Bewoners van Utrecht kunnen een U-pas aanvragen als zij een laag inkomen hebben. In het tweede kwartaal van 2017 ontvingen alle U-pas bezitters een brief van het U-pasbureau. In de brief stonden de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de huurkorting. De inwoners moeten huurder zijn bij Mitros, Portaal, Bo-Ex, SSH of GroenWest. Huishoudens met één of twee personen kunnen korting krijgen bij een netto/kale huur tussen de 592,55 en 710,68 euro, meerpersoonshuishoudens bij een netto/kale huur



tussen de 635,05 en 710,68 euro. Huurders konden tot 1 juli telefonische doorgeven dat ze ervoor in aanmerking wilden komen. De korting ging in op 1 september 2017. Om te bepalen of de huurder ook een tweede jaar in aanmerking komt voor de korting, vraagt de woningcorporatie aan de gemeente of de huurder nog beschikt over een U-pas. Huurders die de huurkorting na 1 juli 2017 aanvragen, krijgen ook korting, maar met een latere ingangsdatum (U-pas,2017).

### *Voorbeeld 3*

Ook DeltaWonen geeft huurkorting aan huurders met een laag inkomen en biedt verhuisopties. In onderstaand kader volgt een uitgebreide beschrijving.

DeltaWonen, actief in Zwolle, Kampen en Oldebroek, maakte afspraken met de verschillende gemeenten en andere woningcorporaties om de betaalbaarheid van het wonen te verbeteren. Eén van de onderdelen van hun gezamenlijke betaalbaarheidsagenda is een woonlastenfonds. Dit fonds zetten zij in voor huurtoeslaggerechtigden die een woning huren met een huurprijs boven de aftoppingsgrens van ongeveer 600 euro. In het kader hieronder ligt Berenda de Paus, senior programmamanager markt bij DeltaWonen, hun aanpak nader toe.

#### **Wat doen jullie om huurachterstanden te voorkomen?**

“Onze aanpak bestaat uit twee sporen: de betaalbaarheidsagenda en het maatwerk voor een bepaald type huurder enerzijds en de aanpak van betalingsachterstanden anderzijds.

In 2015 stelden wij samen met de andere corporaties in Zwolle en Kampen (SWZ, Woningstichting Openbaar Belang en Beter Wonen IJsselmuiden), de huurdersorganisaties en de gemeenten, de Agenda voor Betaalbaar wonen op. Daarmee wilden we het wonen voor de laagste inkomens betaalbaar houden. Nibud-cijfers die aangeven hoeveel verschillende huishoudentypes aan vaste lasten kunnen uitgeven, staan aan de basis van de agenda. Het bevat 10 maatregelen. Deze variëren van een gematigde jaarlijkse huurverhoging tot de verbetering van de energieprestaties van woningen. Op basis van de Nibud-cijfers blijkt dat bij verschillende huishoudens de huurprijs van de woningen te duur bleek in relatie tot hun inkomen. Dat zijn met name huishoudens met een inkomen onder het sociaal minimum met een huur boven de aftoppingsgrens (ongeveer 600 euro) van de huurtoeslag. De per 1 januari 2016 ingevoerde passendheidsnorm zorgt ervoor dat huurtoeslaggerechtigden een woning krijgen toegewezen onder de aftoppingsgrens. Er zijn echter nog veel huurtoeslaggerechtigde huurders die voor 2016 een duurdere woningen kregen toegewezen. Voor deze groep hebben wij het zogenaamde woonlastenfonds ingevoerd. Daarmee willen we betaalbaarheidsproblemen voorkomen bij huurders die voor 2016 een woning kregen toegewezen.

Er zijn twee maatregelen gekozen die ze betalen uit het woonlastenfonds:

1. als de streefhuur lager is dan de huidige huur, dan biedt de corporatie een huurverlaging aan tot de streefhuur.
2. als de streefhuur hoger of gelijk is aan de huidige huur, dan krijgt de huurder de mogelijkheid om te verhuizen. De gemeente geeft dan een tegemoetkoming in de verhuiskosten.”

#### **Wat zijn de effecten van de woonlastenagenda?**

“Tot nu toe ontvingen 563 huurders bericht dat zij mogelijk in aanmerking komen voor de regeling. Uiteindelijk kreeg ongeveer de helft een huurverlaging. Redenen dat huurders geen aanvraag deden, zijn dat hun huishoudinkomen was gestegen of dat hun huishoudsamenstelling was veranderd. De huurders die in aanmerking kwamen voor verhuizing en ook daadwerkelijk van dit aanbod gebruik

maakte, is rond de 5 procent. DeltaWonen verlengt de mogelijkheid om gebruik te maken van de verhuisvergoeding tot 2020.”

**En wat doen jullie binnen de andere aanpak?**

“We richten ons op persoonlijk contact en het voorkomen van oplopende betaalachterstanden. Ons incassoproces is het startpunt. Wij zoeken eerst telefonisch contact met de huurder die niet heeft betaald om de reden ervan te achterhalen. Mocht telefonische contact niet lukken dan sturen we een brief en e-mail. Indien we daar geen reactie op krijgen, gaat één van de sociaal incassomedewerkers op huisbezoek. Gaat het om ‘niet willen’ of ‘niet kunnen’? Indien het ‘niet willen’ betreft, proberen we dat te verhelpen. Werkt dat niet, dan vervolgen we het zakelijke incassoproces. Indien het ‘niet kunnen’ betreft dan achterhalen we de reden (bijvoorbeeld schulden, uitkering nog in aanvraag, geld anders besteed, enzovoorts) en verwijzen we de huurder naar een passende schuldhulpinstantie in het sociale netwerk.”

“Als uit de gesprekken blijkt dat de situatie dringend is, dan nemen we zelf contact op met de netwerkpartners om huurders versneld in een hulptraject te krijgen. Daarbij eisen we van de huurders dat de lopende huur wel wordt betaald en we stoppen het incassoproces om de huurachterstand te innen totdat een oplossing is gevonden. Dat geeft de partners in het hulptraject tijd om de situatie te inventariseren en oplossingen te zoeken. We hebben deze werkwijze in onze drie gemeenten, verankerd in samenwerkingsafspraken die per gemeente weer met andere partners plaatsvindt. In Zwolle deden we in samenwerking met de lokale partners een pilot ‘Vindplaats Schulden’”. Meer over deze aanpak in paragraaf 3.4.

18

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

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

## 2.7 Verhuisoctie

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

*Voorbeeld*

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

### 3 Huurachterstanden signaleren

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

#### *Vroegtijdige hulp voorkomt problematische schulden*

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

#### *Grotere kans op terugbetalen schulden*

Vroegsignalering is ook in het belang van de schuldeiser. Hoe sneller wordt ingegrepen, des te groter de kans dat de schuld (deels) wordt terugbetaald. Uit onderzoek van onder andere gemeente Amsterdam blijkt dat de inzet op het voorkomen van oplopende schulden zijn vruchten afwerpt. Doordat mensen met geldzorgen eerder in beeld zijn, volstaan lichtere vormen van hulp en hoeft niet ingezet te worden op zware en dure middelen (gemeente Amsterdam, 2016).

19

#### *Maatschappelijk belang*

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

#### *Schuldenaar meldt zich meestal niet zelf*

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

#### *Maatregelen woningcorporaties*

Platform31 kwam vier type maatregelen tegen die corporaties en gemeenten inzetten ten behoeve van vroegsignalering:

1. alert zijn op specifieke groepen;
2. verantwoordelijkheid in buurtteams;

3. samenwerking corporaties en gemeenten;
4. samenwerking meerdere mogelijke schuldeisers.

Deze worden in de volgende paragrafen besproken, aangevuld met enkele uitgebreid beschreven voorbeelden. De meeste van deze maatregelen hebben naast vroegsignalering ook betrekking op het oplossen van de huurachterstanden. Het oplossen van de huurachterstanden komt niet aan bod in dit hoofdstuk, maar wordt uitgebreider besproken in hoofdstuk 4.

### **3.1 Alert zijn op specifieke huurders**

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

#### *Voorbeeld*

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

### **3.2 Verantwoordelijkheid in buurtteams**

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

#### *Voorbeeld*

In gemeente Assen werken verschillende organisaties samen aan het project De Vaart erin, om betalingsachterstanden vroeg te signaleren (Platform31, 2017). Deelnemende organisaties zijn: welzijnsorganisatie De Vaart erin, Woningcorporatie Actium, Gemeentelijke kredietbank en de gemeente Assen. Hun doel is grote betalingsachterstanden en de groei van schulden te voorkomen. Uit onderzoek van de gemeente bleek dat vooral alleenstaande ouders en eenpersoonshuishoudens vaak financiële problemen hebben. Het aantal kinderen dat in Assen in armoede leeft, is toegenomen. Tussen wijken zijn grote verschillen op het gebied van armoede en schulden. In Assen kregen buurtteams een belangrijke rol. De woningcorporatie meldt aan de buurtteams welke inwoners hun huur niet hebben betaald. Zij gaan bij hen langs om te kijken hoe dat opgelost kan worden. Dat gebeurt binnen vier weken. Er worden betalingsregelingen getroffen en ze kijken of er meer speelt. Vaak zijn er meer schulden dan enkel de huurachterstanden. Bij goed inzicht in de problematiek en de oorzaken ervan wordt gericht hulp geboden. De buurtteams bieden uiteenlopende begeleiding en schakelen ook met vrijwilligers in de wijk. Het voordeel van de aanpak in de buurtteams is dat zij de wijk en de inwoners leren kennen. Ze zijn ook makkelijk benaderbaar voor inwoners met problemen.

### 3.3 Samenwerking corporaties en gemeente

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

#### *Voorbeeld 1*

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

De woningcorporaties in Tilburg geven niet enkel door aan de gemeente wie huurachterstanden hebben. Ook stimuleren ze huurders proactief contact te zoeken met de hulpverleners vanuit de gemeente. Zij zien echter dat veel huurders het lastig vinden om hulp te vragen. Het incassoproces van WonenBreborg blijft ongewijzigd. De medewerkers van de afdeling huurincasso zoeken contact met huurders met een huurachterstand. Huurders die zij gedurende de eerste maand niet te pakken krijgen of waarbij meer aan de hand is, melden zij op de 30e dag van elke maand aan bij de gemeente ten behoeve van de pilot Vroegsignalering Huurschulden. Er volgt een onaangekondigd huisbezoek door een schuldhulpverlener van de gemeente. Deze huurders krijgen het aanbod om in een persoonlijk gesprek de financiële situatie te bespreken. Huurders die niet willen dat WonenBreborg gegevens doorgeeft aan de gemeente ten behoeve van dit project, kunnen dat kenbaar maken bij de woningcorporatie (Woningcorporatie WonenBreborg, 2018b).

21

#### *Voorbeeld 2*

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

#### **Wat houdt jullie samenwerking in?**

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

gesprekken met huurders alerter op deze punten. Ook is afgesproken om de haalbaarheid van een (2) woonlastenfonds te onderzoeken. Deze financiële middelen hebben tot doel maatwerk te kunnen verlenen en met gerichte ingrepen escalatie van betalingsachterstanden of schulden te voorkomen. Deze afspraak voor de vorming moet nog verder worden uitgewerkt. Daarnaast zetten de gemeente Oss en de woningcorporaties in op (3) vroegsignalering. Aanleiding hiervoor is de aanwezigheid van vele kleine signalen bij alle partijen waaraan maandelijkse bijdragen betaald worden, voordat er daadwerkelijk betalingsachterstanden ontstaan. Met deze aanpak wil gemeente Oss eerder kunnen handelen om zo escalatie voor te zijn. Daarnaast werkt de gemeente samen met de huurdersvertegenwoordiging en de corporaties aan (4) gezamenlijk monitoren; (5) maatwerk in betaaldaten; (6) beperken van energielasten en (7) de mogelijkheid om de servicekosten te verlagen.

**”Hebben jullie concrete doelen geformuleerd voor jullie van start gingen?**

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

1. Het aandeel huurders dat niet in de eerste levensbehoefte kan voorzien stijgt landelijk. Wij willen daarom zorgen dat het aandeel in gemeente Oss niet stijgt. We streven naar tenminste een gelijkblijvend aandeel huurders van sociale huurwoningen dat niet in de eerste levensbehoefte kan voorzien. De corporaties, de gemeente en de vertegenwoordigers van de huurders willen de woonlasten voor huurders met lage inkomens betaalbaar houden, zodat het risico op betaalbaarheidsproblemen beperkt blijft. Daarvoor worden ook andere partijen betrokken die hier invloed op uitoefenen;
2. Minder betalingsproblemen doordat betrokken partijen de huurders ondersteunen en begeleiden;
3. Een duurzame huurwoningvoorraad en een door huurders duurzaam gebruik van deze voorraad, door: nieuwbouw naar label A of beter; renovatie bestaande bouw waar realistisch naar label B; pilots zoals renoveren naar ‘Nul op de Meter’.

22

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

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

Bij vroegsignalering kan de nieuwe regelgeving rond privacy en bescherming van persoonsgegevens (Algemene Verordening Gegevensbescherming en andere) een probleem gaan vormen. Het zou wat ons betreft jammer zijn als deze wetgeving de succesvolle aanpak van vroegsignalering zou doorkruisen. Uiteraard vinden wij het belangrijk dat met persoonsgegevens (zoals in dit geval over betalingsachterstanden et cetera.) zorgvuldig omgegaan wordt. Dat neemt niet weg dat het in onze ogen in het belang van de persoon is dat instanties op discrete wijze elkaar kunnen informeren. Een ander knelpunt blijkt dat het aantal objectieve gegevens om ontwikkelingen zuiver te monitoren beperkt is. Het aantal of aandeel mensen met betaalarisico's of –problemen wordt ook beïnvloed door factoren van buiten deze aanpak (zoals economische mee- of tegenwind). Een uitdaging is dan ook om het effect van de gezamenlijke aanpak inzichtelijk te maken.”

### **3.4 Samenwerking meerdere mogelijke schuldeisers**

Betalingsachterstanden bij verschillende leveranciers en organisaties treden vaak gelijktijdig op. Zodra helder is dat iemand de maandelijkse verplichtingen niet nakomt, zeker in de basisvoorzieningen, dan is

dat een belangrijk signaal voor financiële problemen (Kuiper & Fleuren i.o.v. NVVK, 2015). Naast woningcorporaties zijn ook onder andere energieleveranciers, zorgverzekeraars en lokale overheden gebaat bij vroegsignalering. Daarom slaan lokale partijen steeds vaker de handen ineen in hun aanpak.

#### *Voorbeeld 1*

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

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

Soms kan iemand aanspraak maken op toeslagen of regelingen. Soms kan er in termijnen betaald worden. Soms is er andere hulp nodig. Het is voor het eerst dat er in Breda zoveel partners samenwerken om huishoudens met betalingsachterstanden vroeg in beeld te krijgen en te helpen (WonenBredburg, 2018a).

#### *Voorbeeld 2*

23

Ook in gemeente Zwolle werken meerdere partijen samen om huurachterstanden snel te signaleren en op te lossen. In Zwolle betrof het een pilot in de periode 1 juli 2017 tot 1 juli 2018. De gemeente Zwolle en het Sociaal wijkteam sloegen de handen ineen met het Zilveren Kruis, Openbaar Belang, DeltaWonen, SWZ, drinkwaterbedrijf Vitens, Essent, energiedirect.nl, Nuon, Eneco, Oxxio, WoonEnergie en stichting BKR. De partijen maakten afspraken met elkaar om vroegsignalering van betalingsproblemen mogelijk te maken. Inwoners die een betalingsprobleem hebben bij minimaal twee van de genoemde organisaties werden door het Sociaal wijkteam benaderd. Zij kregen ondersteuning aangeboden bij het op orde brengen van hun geldzaken. Deze ondersteuning kost de inwoner niets en is helemaal vrijwillig. Voor wie dat wilde, maakte het Sociaal wijkteam een afspraak voor een gesprek. Samen met de inwoner bekijken ze wat hij nodig heeft om meer grip te krijgen op zijn inkomsten en uitgaven. Mogelijk dat de inwoner een betalingsregeling kan krijgen of inkomensondersteuning kan ontvangen. De aanpak wordt momenteel geëvalueerd (gemeente Zwolle, 2017).

#### *Voorbeeld 3*

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

#### **Hoe werkt vroegsignalering in Nijmegen?**

"We hebben als gemeente Nijmegen samen met de woningcorporaties, zorgverzekeraars, energiebedrijven en het waterbedrijf gezamenlijk een project Vroegsignalering opgezet. Het doel is inwoners met beginnende betalingsachterstanden snel weer financieel 'op de rit' te krijgen, waarbij zij vroegtijdig én actief worden benaderd met een aanbod voor hulp. Bij de pilot werden de belangrijkste 'leveranciers' van vaste lasten betrokken: de Nijmeegse woningcorporaties, energiebedrijf NUON,

waterbedrijf Vitens en zorgverzekeraars CZ, VGZ, Menzis en Zilveren Kruis. De meeste van deze partijen waren reeds actief om betalingsachterstanden vroegtijdig te lijf gaan. Maar als alle partijen zich individueel inzetten voor potentiële schuldenaren, ontbreekt het overzicht. Het creëren van overzicht creëert meerwaarde van samenwerking. Daarnaast werken we samen op landelijk niveau met andere gemeenten om van elkaar te leren en gezamenlijk Vroegsignalering vorm te geven.”

#### **Waar moesten jullie allemaal rekening mee houden?**

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

24

#### **En wat gebeurt er bij een match?**

Bij een match worden de incassomaatregelen van de individuele partijen op dat adres stopgezet. Het team Op-de-rit van Bureau Schuldhulpverlening van de gemeente komt vervolgens in actie. Zij streven ernaar binnen een maand, maximaal twee maanden, tot een oplossing te komen. In eerste instantie krijgt de betrokkene een hulpaanbod per post; in een flyer wordt uitleg gegeven. Wordt er geen contact opgenomen, dan gaat de klantmanager erop af. Samen met betrokkene kijkt de klantmanager naar het financiële huishouden van de klant. Welke schulden zijn er? Welke inkomsten zijn er en wat zijn de vaste lasten? Mogelijk worden betalingsregelingen getroffen. Soms kan een lening via de Gemeentelijke Krediet Bank een oplossing zijn. Na deze ‘eerste hulp’ wordt indien nog nodig een passend aanbod voor een vervoltraject gedaan, via het reguliere traject schuldhulpverlening of via een van de ketenpartners die in Nijmegen actief is in schuldhulpverlening. Als er niet binnen twee maanden afspraken met de klant gemaakt zijn, wordt het incassotraject weer hervat. Ook bij mensen die niet ingaan op het hulpaanbod houdt de gemeente, net als bij de klanten die wel hulp accepteren, de vinger aan de pols: na drie maanden wordt nog eens contact opgenomen.

#### **Wat zijn de resultaten?**

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



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

**Met welke landelijke kaders hebben jullie te maken gehad?**

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

## 4 Huurachterstanden oplossen

In de vorige hoofdstukken gingen we in op de maatregelen die ingezet worden om huurachterstanden te voorkomen en vroegtijdig te signaleren. In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de maatregelen om huurachterstanden op te lossen. Huurachterstanden variëren van groot tot klein. Het doel is enerzijds het wegwerken van de bestaande huurachterstand en anderzijds het voorkomen van een nog grotere huurachterstand. Platform31 bespreekt in de volgende paragrafen de vier verschillende type maatregelen:

1. huur inhouden op uitkering,
2. maatwerk betalingsregelingen,
3. hulp bij thuisadministratie,
4. Mobility Mentoring®.

### 4.1 Huur inhouden op uitkering

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

26

#### *Voorbeeld 1*

In Amsterdam is de aanpak 'geregelde betaling' uitgerold over de stad. Daarin wordt de huurprijs van bijstandsklanten met een oplopende huurachterstand direct ingehouden van hun uitkering. Tevens worden ze opgeroepen om hun huurachterstand en mogelijk andere schulden op te lossen. Met deze aanpak bereiken ze het grootste deel van de huurders met een huurachterstand.

Bij huurders van de Amsterdamse woningcorporatie Rochdale met een huurachterstand van 60 dagen die uitkeringsgerechtigd zijn, wordt de huur ingehouden van hun uitkeringen. Zodra een huurachterstand zich voordoet, neemt Rochdale contact op met de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Amsterdam om deze verandering in gang te zetten. Ter illustratie: in 2016 bereikten maandelijks ongeveer 100 huurders een huurachterstand van 60 dagen. Van hen ontving ongeveer een derde een bijstandsuitkering. In totaal ontvingen Rochdale van 400 van hen de huur via de gemeente (Van Geuns, R., Jungmann, N. & Anderson, M., 2016). Ze kozen in deze aanpak voor een huurachterstand van 60 dagen, omdat normaal gesproken de vordering aan de deurwaarder zou worden overgedragen. De betaling via de uitkering kan overigens alleen ingaan wanneer de huurder ermee instemt. Zonder die instemming gaat het reguliere gerechtelijke incassotraject door. Deze aanpak werkt, toont onderzoek dat is uitgevoerd door Rochdale (woningcorporatie Rochdale, 2018).

#### *Voorbeeld 2*

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

Het is niet altijd mogelijk om de huur te kunnen inhouden in verband met de kostendelersnorm of andere inhoudingen zoals beslaglegging (gemeente Hoogeveen, 2017).

#### *Voorbeeld 3*

Woningcorporatie Staedion heeft haar aanpak onlangs veranderd. Er is gekozen voor een meer klantvriendelijkere aanpak van de schuldenproblematiek van de huurders. Zo zijn er nieuwe contracten met deurwaarders afgesloten en zijn de incassoprocedures veranderd. Daarnaast is er met de gemeente afgesproken dat de huur van huurders met een betalingsachterstand betaald wordt door de gemeente en wordt ingehouden op de uitkering. Hun nieuwe aanpak is uitgebreid uitgewerkt in onderstaand kader.

#### **Wat is jullie nieuwe werkwijze?**

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

#### **Wat spraken jullie af met de gemeente?**

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

#### **Wat doen jullie voor huurders die geen uitkering ontvangen?**

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

#### **Waar lopen jullie tegenaan?**

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

## **4.2 Maatwerk betalingsregelingen**

Zodra woningcorporaties een huurachterstand signaleren, nemen zij steeds vaker direct contact op met de betreffende huurder en bespreken zij de mogelijkheden voor het terugbetalen van de achterstallige

huur. Deze betalingsregelingen betreffen meestal maatwerk en worden opgesteld in afstemming met de huurder.

#### *Voorbeeld 1*

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

#### *Voorbeeld 2*

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

### 4.3 Hulp bij thuisadministratie

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

28

#### **Wat doen jullie precies?**

“In ons incassoproces ligt de nadruk op zo snel mogelijk contact met huurders met betalingsachterstanden. Dat betekent telefonisch contact en/of een huisbezoek in de eerste maand na het versturen van een herinnering en een opvolgende aanmaning (WIK-brief). Wij zijn zeer soepel in het aanbieden van een betalingsregeling om overdracht aan de deurwaarder zoveel mogelijk te voorkomen. Als er meer aan de hand is dan uitsluitend huurachterstand nemen we contact op met organisaties voor hulp bij thuisadministratie (Humanitas), Vroeg Eropaf, zorginstellingen, Kredietbank, Sociale Wijkteams en dergelijke. Met deze hulp willen we in een zo vroeg mogelijk stadium betalingsproblemen aanpakken, zodat de huur weer betaald kan worden. Daarmee voorkomen we overdracht naar de deurwaarder met extra kosten en ontbinding van de huurovereenkomst. Dit is inmiddels onze standaard werkwijze.”

#### **Hebben jullie al resultaten geboekt?**

“In 2016 werden er bij geheel Woonbron 200 huurders ontruimd en in 2017 is dit teruggebracht naar 125. Tevens is de huurachterstand bij zittende huurders teruggelopen.”

#### **Welke uitdagingen komen jullie tegen binnen deze aanpak?**

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

#### **Hoe zien jullie de toekomst van deze aanpak?**

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

#### *Creditmanagementtool*

Woningcorporatie Centrada in Lelystad zet in op vroegsignalering en persoonlijk en huurbetalingen via de gemeentelijke uitkeringen. De basis van haar aanpak is haar nieuwe creditmanagementsysteem dat (mogelijke) huurachterstanden sneller in beeld brengt. Daarmee creëert ze tijd voor een persoonlijke benadering. Platform31 sprak met Henk Dijk, coördinator Huurincasso a.i. van Centrada over hun aanpak om huurachterstanden op te lossen. Het gesprek leest u in onderstaand kader.

#### **Wat doen jullie precies?**

“Centrada geeft handen en voeten aan vroegsignalering. Daarmee willen we tijdig problemen signaleren en escalatie met een mogelijke ontruiming tot gevolg, voorkomen. De incassoconsulent signaleert een verslechtering in betaalgedrag en onderneemt daarop actie. Ons nieuwe creditmanagementtool dat aan ons ERP-systeem is gekoppeld, helpt ons bij het signaleren en zorgt door het automatiseren van verschillende zaken dat we ons kunnen richten op contact met de huurders. Daarvoor werken wij samen met gemeente Lelystad, Leger des Heils, Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland, stichting IDO, GGD en de gerechtsdeurwaarder. Stichting IDO gaat op huisbezoek wanneer de betalingsregelingen niet worden nagekomen. De Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland is verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening en de kredietbank. De GGD richt zich op zogenaamde zorgmijders, waarmee Centrada geen contact heeft en gerechtsdeurwaarders zorgen voor de dagvaarding. De gerechtsdeurwaarder gaat ook op huisbezoek. Feitelijk is daarmee half 2017 gestart. Het komende jaar (en daarna) optimaliseren we het proces en zullen medewerkers worden getraind om data op een juiste wijze in het systeem te analyseren en daarmee inzicht te krijgen in ‘risico-huurders’. Daarnaast is er een pilot gaande waarbij gemeente Lelystad de huur rechtstreeks betaalt uit de uitkering die inwoners ontvangen. Inmiddels is er ook een vacature voor een nieuwe functie opgesteld: Persoonlijke benadering bij huurschuld. Deze functionaris gaat in essentie op huisbezoek, zorgt voor de juiste begeleiding, is aanspreekpunt ten tijde van het begeleidingstraject en onderhoudt contact met de gerechtsdeurwaarder in verband met de aanzegging van ontruiming en de uitvoering hiervan.”

29

#### **Zijn er al resultaten van jullie maatregel?**

“Het gevolg van de managementtool was meer overzicht en belangrijker nog, meer tijd om in gesprek te gaan met de huurders: het persoonlijk contact (telefonisch of via een huisbezoek). Dat heeft de huurachterstand qua bedragen fors teruggedrongen, geleid tot minder zaken naar de gerechtsdeurwaarder en daarmee is ook het aantal ontruiming verminderd. Daarnaast is de samenwerking in de keten sterk verbeterd. Met de gemeente Lelystad starten we een pilot waarin zij de huur van bepaalde huishouden inhoudt op hun uitkering. Er is een intensieve samenwerking met de hulpverlening in Lelystad (MDF, IDO, GGD). Met het Leger des Heils wordt intensief samengewerkt wanneer er sprake is van een Laatste Kans-situatie. Ook met de gerechtsdeurwaarder zijn afspraken gemaakt om de lijnen tussen de gerechtsdeurwaarder en hulpverlening te verkorten en persoonlijk contact leggen, heeft veel meer aandacht gekregen. Zo bestaat de wens dat er geen dagvaarding plaatsvindt als er geen contact heeft kunnen plaatsvinden. Tevens is de klant- en medewerkerstevredenheid gestegen.”

#### **Wat zijn moeilijkheden in het proces?**

“Elk incassodossier is anders en vraagt maatwerk. Een uniforme gemeentelijke schuldhulpverlening maakt het makkelijker de inpak in meerdere gemeente toe te passen. Het proces zou ook gemakkelijker

worden als de huurtoeslag direct naar de corporatie word overgemaakt, weliswaar onder bepaalde voorwaarden. Ook is het rijksincassobeleid en samenwerking binnen de vaste lasten-posten niet altijd gemakkelijk.”

#### 4.4 Stres-sensitieve aanpak

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

##### *Voorbeeld*

Eén van de recente aanpakken die daar rekening mee houdt, is mobility mentoring®. Het uitgangspunt daarvan is het wetenschappelijke inzicht dat chronische stress invloed heeft op het gedrag van mensen. Mensen met chronische stress gaan meer bij de dag leven, zijn minder goed in staat om doelen en prioriteiten te stellen, emoties te reguleren en strategieën te ontwikkelen voor als het tegenzit. Dit vraagt om hulp- en dienstverlening die daar rekening mee houden. In deze aanpak biedt de professional coaching, ook wel ‘mentoring’ genoemd, die uitgaat van gelijkwaardigheid en eraan bijdraagt dat mensen weer doelgericht gaan handelen. Daarbij wordt gebruik gemaakt van verschillende ondersteunende instrumenten, zoals de Brug naar Zelfredzaamheid®, doelactieplannen en positieve prikkels.

30

Mobility Mentoring® ondersteunt mensen om hun financiële en sociale problemen aan te pakken, met als doel een economisch zelfredzaam leven. De hulp- en dienstverlening richt zich op meerdere sociale problemen, die in samenhang met elkaar worden aangepakt. Sommige doelen kunnen pas worden bereikt als andere zijn behaald. Het gaat dus om een brede, integrale aanpak waarin niet alleen wordt gekeken naar het vinden van betaald werk dat voldoende oplevert om van rond te komen, maar ook naar levensdomeinen die daarmee samenhangen. Gezinnen werken bijvoorbeeld ook aan betaalbare huisvesting, stabiele zorg voor kinderen, voldoende opleiding en een goede gezondheid. Ook kan de mentor samen met de inwoner kijken wat er nodig is ten behoeve van het betalen van de huur.

Inmiddels zijn diverse gemeenten en non-profit organisaties met Mobility Mentoring® gestart (Jungmann & Wesdorp, 2017). Platform31 denkt momenteel, samen met een aantal woningcorporaties, na over de manier waarop Mobility Mentoring® benut kan worden door woningcorporaties.

## 5 Beschouwing

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

### *Beleid gericht op vroegtijdig signaleren en persoonlijk contact*

In het kader van deze inventarisatie spraken we meerdere woningcorporaties en gemeenten over hun aanpak en maatregelen om huurachterstanden te voorkomen, signaleren en op te lossen. Uit die gesprekken kwam naar voren dat hun incassobeleid de afgelopen jaren meer dan voorheen gericht is op het vroegtijdig signaleren van huurachterstanden en het treffen van passende betalingsregelingen. Dit gebeurt in toenemende mate door persoonlijk contact in plaats van schriftelijke correspondentie.

### *Voorkomen dat (dure) incassobureaus in actie moeten komen*

Woningcorporaties streven ernaar om de incassobureaus niet te hoeven inschakelen en huisuitzettingen te voorkomen. Incassobureaus leverende de huurders nog meer stress en brengen hoge kosten met zich mee voor huurders die dat niet kunnen betalen. Hun schulden lopen daardoor meestal enkel hoger op en de kans op huisuitzettingen neemt toe. Huisuitzettingen zijn zowel nadelig voor de corporatie als de huurders. Een huisuitzetting kost woningcorporaties gemiddeld 5000 tot 10.000 euro aan directe kosten (stichting Eropaf!, 2018). Daar vallen andere gerelateerde kosten buiten, zoals het opknappen van de woning en het afboeken van de huurschuld. Ook de kosten die de gemeente maakt, zitten niet in dit gemiddelde. Als belangrijkste reden om huisuitzettingen te voorkomen noemen woningcorporaties niet de hoge kosten, maar het voorkomen van alle nadelige gevolgen voor huurders.

31

### *Samenwerking schuldeisers*

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

### *Gemeentelijke inzet van invloed op hoe ver woningcorporaties kunnen gaan*

Welke maatregelen corporaties en gemeenten inzetten, is afhankelijk van de manier waarop ze tegen huurachterstanden aankijken. De inzet van de gemeente bepaald mede of woningcorporaties sommige maatregelen kunnen treffen. Dan gaat het met name over maatregelen waarvoor informatie nodig is over het inkomen van huurders. Woningcorporaties kunnen dat niet inzien en zijn daarvoor afhankelijk van de gemeente. Zo gaf een woningcorporatie aan dat haar gemeente pas na herhaaldelijk aandringen wilde aangeven wie van haar huurders een Rotterdam-pas hebben, oftewel tot de sociaal minima behoren. Uiteindelijk kreeg ze de gegevens en kon ze de sociaal minima uitsluiten van de jaarlijkse huurverhoging. Andere gemeenten zijn daarentegen heel betrokken bij het voorkomen van huurachterstanden door de woningcorporaties en zijn bijvoorbeeld bereid tijdelijk een deel van de huurprijs voor sommige huurders te betalen. Dit voorbeeld geeft aan dat de huurders afhankelijk zijn

van de manier waarop woningcorporaties en gemeenten aankijken tegen huurachterstanden en de mate waarin zij zich inspannen om huurachterstanden te voorkomen, signaleren en oplossen.

*Onduidelijkheid over algemene verordening gegevensbescherming (AVG)*

Er is momenteel veel onduidelijkheid over de gevolgen van de AVG voor de samenwerking tussen partijen in het bestrijden van huurachterstanden. Mogelijk moeten de betreffende huurders eerst toestemming geven voor het uitwisselen van informatie tussen de woningcorporatie en de gemeente, die vervolgens een (schuldhulpverlenings)traject start. Het is wenselijk hierover snel helderheid te creëren voor alle betrokken partijen. Het gaat daarbij niet zozeer over de wettelijke bepalingen, maar over hoe hiermee in de praktijk om kan worden gegaan en wat wel en niet mag qua informatie-uitwisseling tussen de verschillende betrokken instanties.

*Lessen uit de praktijk:*

- *Niet alleen woningcorporaties, ook gemeenten hebben een belangrijke rol*

Uit de genoemde maatregelen en de daarbij gevoerde gesprekken komt naar voren dat de gemeente als samenwerkingspartner in het bestrijden van huurachterstanden zeer belangrijk is. Het is daarom aan te raden aan gemeenten, waar ze nog niet samenwerken met woningcorporaties in het bestrijden van huurachterstanden, om dat wel te gaan doen en niet enkel te sturen via bijvoorbeeld de prestatieafspraken. Een advies is om gezamenlijk de aanpak te bepalen en de taakverdeling daarbinnen af te stemmen.

- *Persoonlijke benadering*

32

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

- *Faciliterende rol*

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



## 6 Bronvermelding

Aedes (13 juni 2018). Corporatiemonitor Huisuitzettingen en Huurachterstanden. Geraadpleegd op 28 augustus 2018 van <https://dkvvg750av2j6.cloudfront.net/m/2e7bd7a044f4fb33/original/Aedes-Corporatiemonitor-huisuitzettingen-huurachterstanden-2017-juni-2018.pdf>

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

Gemeente Amsterdam (2017). Beleidsregels Regeling passende huur particulieren 2017 en 2018. Geraadpleegd op 2 oktober 2018 van [https://assets.amsterdam.nl/publish/pages/565784/beleidsregels\\_regeling\\_passende\\_huur\\_particulieren\\_2017\\_en\\_2018.pdf](https://assets.amsterdam.nl/publish/pages/565784/beleidsregels_regeling_passende_huur_particulieren_2017_en_2018.pdf)

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

Gemeente Hogeveen (2017). Woonvisie Hogeveen 2017 – 2020. Waar iedereen een thuis vindt. Geraadpleegd op 3 augustus 2018 van [https://www.hoogveen.nl/Raad\\_en\\_College/Beleid\\_en\\_visie/Woonvisie\\_Hoogveen\\_2017\\_2020\\_waar\\_iedereen\\_een\\_thuis\\_vindt.org](https://www.hoogveen.nl/Raad_en_College/Beleid_en_visie/Woonvisie_Hoogveen_2017_2020_waar_iedereen_een_thuis_vindt.org)

33

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NVVK (29 mei 2018). Jaarverslag 2017. Geraadpleegd op 30 augustus 2018 van <http://jaarverslag2017.nvbk.eu/cijfers/index.html>

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

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

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

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

34

Programma Schuldhulpverlening gemeente Amsterdam (2016). Programma Schuldhulpverlening 2016: Sterker door samenwerking II. Geraadpleegd op 3 augustus 2018 van [http://www.effectievelschuldhulp.nl/files/3114/9399/1865/Programma\\_Schuldhulpverlening\\_2016.pdf](http://www.effectievelschuldhulp.nl/files/3114/9399/1865/Programma_Schuldhulpverlening_2016.pdf)

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

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

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

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

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

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

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

Wonen Limburg (2018). Uw energiecoach via Wonen Limburg. Geraadpleegd op 15 juli 2018 van [https://www.wonenlimburg.nl/wij\\_doen/Duurzaamheid/Uw\\_energiecoach\\_via\\_Wonen\\_Limburg](https://www.wonenlimburg.nl/wij_doen/Duurzaamheid/Uw_energiecoach_via_Wonen_Limburg)

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

Woningcorporatie Rochdale (15 juni 2018). Daling aantal huishuizingen ook bij Rochdale. Geraadpleegd op 3 augustus 2018 van <https://www.rochdale.nl/nc/nieuws/nieuwsbericht/daling-aantal-huishuizingen-ook-bij-rochdale/>

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

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