

Verslag van het SOM-Seminar “Ondersteuning van huurders met betaalproblemen”

10 maart 2023, Breukelen

Verslag: Janneke van Bommel (Mijn Secretaris)

We doen veel, maar is het genoeg?



Dagvoorzitter René Scherpenisse, directeur-bestuurder bij de Tilburgse woningcorporatie Tiwos, vertelt dat Tiwos als voormalig gemeentelijk woningbedrijf relatief veel huurders heeft met weinig geld. De beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen hebben voor Tiwos de hoogste prioriteit.

Het onderwerp van het seminar is erg actueel; deze week bleek uit onderzoek dat 60% van de Nederlanders financieel kwetsbaar of financieel ongezond is, tegenover 50% in 2021. Het Centraal Planbureau voorspelt dat in 2024 een miljoen mensen onder de armoedegrens leeft, tegenover 815.000 mensen nu. Financiële problemen gaan verder dan geldzorgen. Het gaat samen met slechtere gezondheid, mentale problemen, minder betrokkenheid bij maatschappij en politiek, en minder kansen voor kinderen, die ook letterlijk kleiner blijven.

De centrale vraag van dit seminar is hoe we als woningcorporaties huurders kunnen ondersteunen bij het voorkomen en oplossen van financiële problemen. Dat doen we in elk geval door de landelijke afspraken over betaalbaarheid en door tal van lokale aanvullende maatregelen. We doen veel, vanuit het wonen, maar is het genoeg? Waar liggen de grenzen van wat wij kunnen en mogen doen? Kan het gericht en efficiënter?

Betalingsproblemen nemen toe

Jasja Bos, senior wetenschappelijk medewerker bij Nibud, belicht de uitkomsten van een aantal onderzoeken naar betalingsproblemen. Het Nibud kreeg in 2021 al meer vragen van huishoudens met financiële problemen dan gewoonlijk. In 2022 hadden aanzienlijk meer mensen betalingsproblemen dan voorheen ([Rondkomen en betalingsproblemen](#), Nibud, 2022). Het Nibud zag nog geen grote toename van *betalingsachterstanden*, maar wel van *betalingsproblemen*, vooral onder jongvolwassenen.

Betalingsproblemen

42 procent van de huishoudens heeft in de afgelopen 12 maanden naar eigen zeggen te maken gehad met 1 of meer betalingsproblemen.


- 70 procent onder jongvolwassenen tussen 18 en 35 jaar

Gemiddeld gaat het om meer dan 3 problemen, zoals een weigering van een automatische incasso, niet meer kunnen pinnen of het krijgen van een betalingsherinnering.

Top 3 acties bij betalingsachterstanden:

- Spaargeld gebruiken 30% (in 2018 21%)
- Geld lenen bij familie en vrienden 20% (in 2018 12%)
- Betalingsregeling treffen 20% (in 2018 4%)

10-03-2023



Jasja schetst de inkomsten en uitgaven van een alleenstaande in een sociale huurwoning met een bijstandsuitkering. Per saldo blijft er in theorie 41 euro per maand over. Een alleenstaande ouder houdt in theorie 111 euro per maand over. Maar er zijn veel onzekerheden in het uitgavenplaatje van mensen, zoals de hoogte van de huur en de kosten van reizen naar het werk. Ook is het gedrag van mensen een voorwaarde voor dit financiële plaatje: ze moeten goed met geld omgaan, ze moeten alle toeslagen aanvragen waar ze recht op hebben, en ze moeten geen persoonlijke onvermijdbare uitgaven hebben, bijvoorbeeld vanwege het behoud van werk of extra zorgkosten.

In januari 2023 signaleerde het Nibud, mede door het compensatiepakket van de overheid, een stijging van de koopkracht. Met name voor mensen met een inkomen rond het sociaal minimum. Echter, deze koopkrachtstijging wordt waarschijnlijk geheel of grotendeels tenietgedaan door de hogere inflatie. Er blijft grote onzekerheid over verdere prijsstijgingen en de gevolgen daarvan. Overheidsmaatregelen op het vlak van betaalbaarheid zullen nodig blijven. Jasja pleit ervoor om deze maatregelen gericht in te zetten dan tot nu toe wordt gedaan.

Geldzorgen geven stress en gezondheidsproblemen


Nadja Jungmann had, met een score van 4.95 op een schaal van 1-5, de beste score ooit op een SOM seminar. Nadja vertelt dat er in juni een rapport uitkomt met een vernieuwde berekening van het vereiste sociaal minimum. Daarbij wordt niet enkel gekeken naar koopkracht. Er is een groep die worstelt met meer problemen. Langdurig veel geldzorgen en geldstress werkt namelijk door op uitvoerende functies, denkfuncties, en gezondheid.

Het gemiddelde IQ in Nederland bedraagt 100. Wie langdurig te maken heeft met geldtekort gaat bij de dag leven en daardoor daalt het IQ men tenminste 13 punten. Doorwerking van geldstress leidt tot verkeerde beslissingen en vicieuze cirkels: bijvoorbeeld het uitzetten van de verwarming, wat leidt tot schimmel, wat gevolgen heeft voor de gezondheid etc.

DOORWERKING VAN GELDZORGEN

Denkfuncties

- Plannen
- Organiseren
- Tijdmanagement
- Werkgeheugen
- Metacognitie



Mensen met geldstress gaan bij de dag leven en worden gevoeliger voor directe beloningen. Terwijl ze minder gevoelig worden voor advies en hulp! Dat vraagt van woningcorporaties om problemen vroeg te signaleren en te begrijpen hoe ze goed met huurders in contact kunnen komen. Wanneer je in gesprek gaat met een huurder over diens huurachterstand, is de kans groot dat de huurder niet open staat voor schuldhulpverlening. Om bij huurders toch een opening te vinden, zijn niet oordelen en compassie tonen het uitgangspunt.

Nadja schetst hoe je zo'n gesprek constructief kunt voeren. Dat begint met de vraag: 'Wat maakt dat u geen schuldhulpverlening wilt?' En: 'Als uw schulden blijven oplopen, wat betekent dat voor u en uw gezin?' Neem mensen mee naar het lange termijn belang en redeneer van daaruit terug. Bij chronische stress worden argumenten niet begrepen. Ga dus niet in discussie maar blijf in contact.

Neem een houding aan van empathie in plaats van sympathie. Bij sympathie zeg je: 'Ik begrijp u, ik kan me voorstellen dat dit heel moeilijk is voor u'. Bij empathie zeg je: 'het is me helder waar u mee worstelt.' Geef erkenning, maar blijf bij waar je het over wil hebben. Mensen zijn er gevoelig voor om gezien te worden, dit biedt vaak een opening. Nadja biedt corporatiemedewerkers trainingen in deze vorm van gespreksvoering.

De rol van de gemeente bij schulden

Joke de Kock is manager Schuldhelpverlening bij de Gemeente Tilburg. In Tilburg werkt de gemeente al jarenlang goed samen met de drie lokale woningcorporaties. Joke ziet het aantal mensen met schuldenproblematiek toenemen. Joke ziet een opvallende toename van leningen, webaankopen en flitskredieten. Betalingsachterstanden van huur en energie vallen mee.



In 2010 werd de Wet Gemeentelijke Schuldhelpverlening (WSG) van kracht. Die legt de vier taken van de gemeente bij schuldhelpverlening vast. Ten eerste de preventie van financiële problemen. Dat kan bijvoorbeeld door het voeren van een preventief gesprek net nadat iemand een woning is gaan huren en door het aanbieden van een training in geldvaardigheden.

Een tweede taak is vroegsignalering. Er snel bij zijn als betalingsproblemen ontstaan. Energiemaatschappijen, waterbedrijven, zorgverzekeraars en sociale en commerciële verhuurders zijn verplicht om betalingsachterstanden te melden bij de gemeente. Op basis van deze enorme hoeveelheid data kunnen gemeenten in actie komen.

In Tilburg is het uitgangspunt dat de huur het allerbelangrijkst is. De gemeente Tilburg wil daarom al een signaal hebben bij één maand huurachterstand. Bij mensen die op alle drie de belangrijkste terreinen - huur, zorgverzekering en energie - achterstand hebben, kun je als gemeente ervoor kiezen een huisbezoek te doen. Een groot aantal gemeenten hebben hun data en hun processen echter nog niet goed op orde, en komen daardoor nog niet snel genoeg in actie bij beginnende schulden. De derde taak van de gemeente is trajectbegeleiding. In tegenstelling tot de beeldvorming betalen mensen in de schuldhelpverlening gemiddeld maar zo'n 50 euro per maand af. De vierde taak van de gemeente is nazorg. De gemeente houdt na de trajectbegeleiding contact om te voorkomen dat mensen terugvallen.

Recent is besloten dat de duur van het schuldhelpverleningstraject halveert van 36 naar 18 maanden. Er komen nog meer wetwijzigingen aan ter bescherming van burgers, die o.a. voorkomen dat schulden snel hoog oplopen. Joke roept op om vooral samen te werken om te voorkomen dat mensen een huurachterstand krijgen. En als mensen toch in de problemen komen, zet het dan niet door naar een deurwaarder maar maak afspraken zodat de situatie stabiliseert.

Overheidsaanpak van energiearmoede

Eveline Molier, Coördinerend Beleidsmedewerker Energietransitie sector Huur bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK), vertelt dat BZK generieke maatregelen invoerde om energie betaalbaar te houden, zoals het prijsplafond. Dit is niet houdbaar. BZK wil vooral gaan inzetten op de reductie van energieverbruik door verduurzaming. 70% van de huishoudens met energiearmoede blijkt in een sociale huurwoning te wonen. Er was al rijksbeleid op het vlak van verduurzaming in de huursector, gericht op subsidies voor verhuurders en de Nationale Prestatie Afspraken. De aanpak van energiearmoede gericht op de huurders zelf is een nieuw beleidsterrein. Er komt subsidie voor kleine maatregelen, via de gemeente, en de huurder gaat recht van initiatief krijgen.



Pieter de Bruijn, Senior Beleidsadviseur Energietransitie bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken, staat stil bij het [TNO rapport energiearmoede Nederland 2022](#) dat laat zien op welke plekken in Nederland energiearmoede het meest voorkomt. In 2022 stelde het Rijk 368,5 miljoen beschikbaar via de gemeenten, voor verduurzamingsmaatregelen in wijken waar veel energiearmoede voorkomt. Bewoners worden geholpen met grotere maatregelen zoals dakisolatie en spouwmuurisolatie, en met kleinere maatregelen zoals tochtstrips en radiatorfolie. Naast deze subsidie worden sinds 2019 (vrijwillige) energiefixers en -coaches ingezet die bewoners helpen met energie-advies, die energieboxen met materialen uitdelen, en die soms zelfs helpen met het aanbrengen van kleine maatregelen. Een aandachtspunt is het binnenkomen bij bewoners. Samenwerking met het sociaal domein is daarom belangrijk.



Gereedchapskist Aanpak schulden en armoede

Frank Dirks, senior projectleider bij Platform31, bracht allerlei bestaande gereedchappen op het vlak van schulden en armoede in kaart in opdracht van Aedes. Deze vind je in de [Gereedchapskist Aanpak schulden en armoede](#). De gereedchappen zijn onderverdeeld in drie terreinen: huurachterstanden voorkomen, huurachterstanden signaleren en huurachterstanden oplossen.

Maatregelen in de gereedchapskist armoede en schulden

| Huurachterstanden voorkomen | Huurachterstanden signaleren | Huurachterstanden oplossen |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> De voorzieningenwijzer<input type="checkbox"/> Advies over betaalbare huurprijs<input type="checkbox"/> Uitleg over omgang met geld en budgettering<input type="checkbox"/> Herinnering vooraf<input type="checkbox"/> Datum voor automatische incasso afstemmen op huurder<input type="checkbox"/> Kwijtschelding huurverhoging<input type="checkbox"/> (Tijdelijke) huurkorting<input type="checkbox"/> Aanbieden verhuisoctie<input type="checkbox"/> Tegengaan energiearmoede<input type="checkbox"/> Data-analyse en alert zijn op specifieke huurders | <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Corporaties aanwezig in de wijk<input type="checkbox"/> verantwoordelijkheid in buurtteams<input type="checkbox"/> Samenwerking corporaties en gemeenten<input type="checkbox"/> Samenwerking meerdere mogelijke schuldeisers | <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Huur inhouden op uitkering<input type="checkbox"/> Maatwerk betalingsregelingen<input type="checkbox"/> Hulp bij thuisadministratie<input type="checkbox"/> Stress-sensitieve aanpak<input type="checkbox"/> Pauze-knop<input type="checkbox"/> Kwijtschelden achterstand<input type="checkbox"/> (Tijdelijke) inwoning<input type="checkbox"/> De Doorbraakmethode |

Frank is enthousiast over de mogelijkheden die inwoning biedt voor huurders om wat extra inkomen te verkrijgen, en het biedt extra woonruimte voor mensen die dringend op zoek zijn. Als je dit met een hospitacontract regelt, dan houdt de huurder zijn huurtoeslag.

Niet iedereen kan een woning op de eerste aftoppingsgrens betalen, zo blijkt uit het rapport [‘Ontwikkeling financiële positie kwetsbare huurders’](#) (Nibud, 2021). Woningen met een huur op of onder de eerste aftoppingsgrens worden echter maar zeer beperkt aangeboden. BZK heeft daarom de Tweede Wet eenmalige huurverlaging ingezet. Platform31 deed een [evaluatie van de Wet eenmalige huurverlaging](#). Die evaluatie maakte een aantal ongewenste neveneffecten van deze wet duidelijk: een negatief effect op de doorstroming vanwege de aantrekkelijke lage huurprijs, een scheve prijskwaliteitverhouding, het doorkruisen van het eigen streefhuurbeleid van de corporatie, moeilijke uitlegbaarheid van de huurprijzen en impact op de verduurzaming van woningen.

Uit een korte analyse van Woon2021 op verzoek van Platform31 bleek dat voor 160.000 huurders de betaalbaarheid verbeterde door de Wet eenmalige huurverlaging. Echter, 11.000 huurders kregen een huurverlaging ondanks dat ze vanwege vermogen geen huurtoeslag krijgen. 32.000 huurders (20% van alle huurders met huurverlaging) woonden alleen in een 4-kamerwoning. Deze wet deed het maatwerk dat is verleend door woningcorporaties teniet. De neveneffecten en de uitkomsten op basis van Woon2021 zijn aangeboden aan BZK, maar helaas zonder dat dit tot aanpassingen heeft geleid in de tweede Wet eenmalige huurverlaging.

Het inkomen op orde met de Voorzieningenwijzer

Martijn Boer, partner bij Zorgweb, wil met de Voorzieningenwijzer mensen wegwijs maken in de jungle van alle verschillende regelingen. Mensen met een laag inkomen moeten elk jaar een complexe puzzel leggen om hun basisinkomen op orde te krijgen. Vaak kennen zij een deel van de regelingen waarvoor zij in aanmerking komen niet. Het gebrek aan overzicht geeft stress, met alle gevolgen van dien zoals Nadja Jungmann vertelde.

De Voorzieningenwijzer is een online tool waarmee mensen de voor hen geldende voorzieningen kunnen aanvragen. Voor een succesvolle inzet is samenwerking met het lokale netwerk nodig. Er worden door lokale partners, zoals welzijnspartijen en woningcorporaties, keukentafelgesprekken



gevoerd met mensen die er niet zelf uitkomen met de tool.

Zoals ook door andere sprekers gezegd is het een uitdaging om contact te krijgen met mensen die hulp nodig hebben. Daarom zijn de woningcorporaties zo belangrijk hierin, omdat zij contact hebben met de huurders. Als je contact hebt, benut dit contactmoment dan zo goed en breed mogelijk.

De Voorzieningenwijzer leidt ertoe dat huishoudens gemiddeld zo'n € 600 per jaar meer te besteden hebben. Maar belangrijker nog is de mentale rust die het mensen biedt. Daarnaast blijken mensen (en kinderen) meer deel te nemen aan de maatschappij. En er is een versnelde doorstroom naar werk als mensen worden geholpen hun basis op orde te krijgen. Zo'n 60 gemeenten bieden de Voorzieningenwijzer momenteel al aan. Binnenkort kunnen corporaties zelf direct de Voorzieningenwijzer aanbieden aan hun huurders.

De ervaringen van Woonconcept met de Voorzieningenwijzer



Marcel van Halteren is directeur-bestuurder bij woningcorporatie Woonconcept, werkzaam in Zuid-Drenthe en Noord-Overijssel. Veel huurders van Woonconcept zijn financieel kwetsbaar. Met 0,3% is de huurachterstand van Woonconcept laag, omdat zij er bovenop zitten. Sinds 2018 werkt Woonconcept, in samenwerking met de gemeenten en welzijnsorganisaties, met de Voorzieningenwijzer. Contactmomenten zoals via de voedselbank, het aanvragen van een uitkering, sociaal werk, worden aangegrepen om in gesprek te gaan over het inkomen en eventuele betaalproblemen. Medewerkers hebben ogen en oren ontwikkeld om problematiek te signaleren.

Waarom zou je als woningcorporatie investeren in de Voorzieningenwijzer? Een ontruiming kost €5000 tot €10.000 euro. Als je dit kunt voorkomen, heb je de investering er al snel uit.

Daarnaast worden regelingen zoals de huurtoeslag, de zorgverzekering en de energietoeslag onderbenut. Eén op de vijf huurders benut de huurtoeslag niet (volledig). Het werken met de Voorzieningenwijzer levert één op de tien deelnemende huurders een voordeel op van meer dan €2.000 euro op jaarbasis!

Een integrale aanpak gericht op betaalbaarheid bij Domesta

Bert Moormann is directeur-bestuurder bij Domesta, een woningcorporatie in het relatief arme Zuid-Oost Drenthe. Hoewel de huurachterstanden ook bij Domesta niet oplopen, zijn er wel degelijk huurders met financiële problemen. Springco onderzocht waar in het werkgebied van Domesta veel huishoudens lage inkomens wonen in combinatie met een hoog energiegebruik. Op die plekken gaat Domesta met voorrang investeren in verduurzaming en sloop-nieuwbouw.

Domesta geeft medewerkers ruimte om maatwerk te leveren. Er wordt naar de individuele situatie gekeken en er wordt gedaan wat nodig is in een gelijkwaardige co-creatie met de huurder. Dit leidt tot een hoge mate van tevredenheid onder huurders, ze doen ertoe, ze worden gehoord. Deze aanpak levert Domesta jaarlijks een besparing op van zo'n €250.000 op o.a. vermeden kosten voor incasso, advocaten, deurwaarders.



Daarnaast zet Domesta stevig in op preventie. Domesta biedt budgetcursussen aan, vooral jongere huurders worden aangespoord zo'n cursus te volgen. Bert benadrukt het belang van een samenhangend geheel: een integraal aanbod op het gebied van betaalbaarheid. Die focus op betaalbaarheid zit in maatwerk, beleid, vastgoedstrategie, duurzaamheidsstrategie, én duidelijke communicatie.

Spanning tussen wetgeving en de opgaven

José Meppelink, teammanager Toezicht bij de Autoriteit woningcorporaties (Aw), zegt dat de Aw in haar toezicht wil meebewegen met de opgave. De accenten liggen nu op de woningbouwopgave, betaalbaarheid en duurzaamheid. De Aw houdt toezicht op individuele corporaties en op het stelsel als geheel. Daarbij beweegt de Aw van rule based naar principle based toezicht. Bij principle based toezicht gaat het om hoe corporaties keuzes maken bij het stellen van hun prioriteiten, en op welke manier die keuzes uitlegbaar zijn.

In de recent uitgebrachte [Staat van de Corporatiesector](#) geeft de Aw een aantal signalen af. Ten eerste dat een reële begroting belangrijk is voor corporaties zodat er inzicht is in wat haalbaar is op de verschillende opgaven. Ten tweede de beschikbaarheid van voldoende bouwgrond. Ten derde de druk die de generieke huurverlaging zet op de investeringsruimte van corporaties.



Tineke Koelewijn, coördinerend specialistisch inspecteur bij de Autoriteit woningcorporaties, laat zien dat de generieke huurverlagingen als effect hebben dat er meer mensen een huur onder de aftoppingsgrens betalen. In 2023 gaat het om 86% van de voorraad, waar dit in 2020 nog 70% was. De Aw geeft dit signaal af naar BZK en naar de politiek, met het oog op de continuïteit van de sector op de lange termijn. De Aw gaat graag in gesprek over waar wetgeving en toezicht knellen met de dringende opgaven die op het bord van de corporaties liggen.

U kunt dit seminar terugkijken op <https://www.seminarsopmaat.nl/>