

Verslag: “Het voorkomen van armoede en huisuitzettingen” SOM seminar 21 september 2016 Jaarbeurs Utrecht

Zeker na de inkomensteruggang als gevolg van de recessie en de huurstijgingen sinds 2013, is de groep die in de knel zit enorm toegenomen. Het **SOM Seminar van 21 september 2016** ging over dit onderwerp. Dagvoorzitter Priemus begon de dag met een betoog over het karakter, de oorzaak en de omvang van de armoede in de corporatiesector. Bewoners hebben simpelweg te weinig geld ter beschikking. Dat kan komen door een te laag inkomen en maar ook door een te lage uitkering. Aan de andere kant hebben veel mensen nauwelijks controle over hun consumptiepatroon. Verslavingen als gokken, drugs, alcohol en nicotine spelen daarbij een rol. Maar in dat soort gevallen ligt de verantwoordelijkheid natuurlijk niet primair bij de woningcorporatie.

Uitzetting

Cijfermatig ziet het probleem er zorgwekkend uit. Van de Nederlanders heeft 15% ernstige betalingsachterstanden en kampt 7% met problematische schulden. Volgens het Planbureau voor de Leefomgeving heeft een half miljoen mensen moeite om de huur op te brengen. Bij woningcorporaties waren er in 2015 in totaal 22.000 vonnissen voor huisuitzettingen, waarvan er uiteindelijk 5.500 resulteerden in daadwerkelijke uitzetting. Als een huishouden er plotseling in inkomen op achteruit gaat ontstaat een moeilijke situatie. Dan krijgt men immers onverwacht te maken met een inkomen waarop het consumptiepatroon en de vaste lasten niet zijn afgestemd. Dit leidt vaak tot huurachterstand, maar Priemus hamert erop dat uitzetting waar mogelijk absoluut moet worden vermeden. Je houdt als corporatie immers je zorgplicht en een uitgezet gezin moet weer door een collega-corporatie worden overgenomen. De kosten van zo'n operatie zijn daarbij hoog. Priemus noemde de mogelijkheden die corporaties hebben om huurproblemen te tackelen: voorlichting, overleg, vroeg-signalering, snel ingrijpen bij problemen, samenwerken met andere partners, huurmatiging, huurstijgingen beperken, bij huurharmonisaties niet het onderste uit de kan willen, bij toewijzingen relatie tussen huur en inkomen in de gaten houden, servicekosten matigen, de energieprestaties van woningen verbeteren en tenslotte fatsoenlijke incassoprocedures.

Leestips

Priemus kwam ook met leestips en raadde met klem de studie van de Wetenschappelijk Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) aan van Nadja Jungmann en Tamara Madern, gepubliceerd in 2016. In deze studie wordt op gedragswetenschappelijke wijze bekeken of een duurzame verbetering van gezond financieel gedrag haalbaar is. Ook de WRR-studie van Will Tiemeijer werd door Priemus aanbevolen. De conclusie van Tiemeijer is dat overheden te hoge verwachtingen hebben van de financiële zelfredzaamheid van de burgers. De regels zijn te ingewikkeld en daarnaast wordt er te weinig rekening gehouden met de psychologische gesteldheid van de individuele burger.

Passend toewijzen

Priemus vroeg zich af of passend toewijzen het probleem van te hoge huren oplost. Hij vindt het sowieso een groot probleem dat een flink deel van de sociale woningen opeens niet langer meer toegankelijk is voor de primaire doelgroep. Er zijn nu circa 300.000 bewoners met recht op huurtoeslag maar met een huur boven de aftoppingsgrens. Volgens de nieuwe normen zijn dit dus te 'dure' scheidwoningers.

Priemus merkte op dat er veel misgaat bij het toekennen van huurtoeslag. Vaak worden te hoge bedragen uitgekeerd. Die worden na verloop van tijd teruggevorderd en veel mensen hebben dan niet meer de ruimte om terug te betalen. Tot slot pleitte Priemus voor afschaffing van de verwarrende combinatie van een passendheidstoets, extra huurverhogingen en de verhuurderheffing. Hij noemde de wisselwerking chaotisch. Hij zag vooral heil in een gemoderniseerde huurtoeslag, die de sector over de hele linie meer betaalbaar maakt. (redactie: in de voorjaarsnota 2017 komt het kabinet met voorstellen voor de modernisering van de huurtoeslag).

NVVK (de Vereniging voor Schuldhulpverlening en Sociaal Bankieren)

Voorzitter Joke de Kock, ging in op de situatie waarin mensen met schuld verkeren.

Ze beschreef het stappenplan van een bij de NVVK aangesloten organisatie: saldi opvragen, vrij te laten bedrag bepalen, zo nodig beslag eraf halen, minnelijk voorstel doen en tot slot een akkoord bereiken. In 2015 kregen de bij NVVK aangesloten partijen 90.400 aanmeldingen van mensen met schuldproblematiek. In 2008 waren dat er nog 44.000. De gemiddelde schuld stond op € 43.000. Gemiddeld waren er 14 schuldeisers. In 49% van de dossiers is stabilisatie nodig om inkomsten en uitgaven in balans te krijgen.

De Kock wees erop dat mensen niet onbeperkt op een houtje kunnen bijten. Vaak hebben ze na de sanering nog maar € 50 tot € 100 per maand te besteden. 'Na 1,5 jaar is de spankracht eruit.' Toch gaat het vaak drie jaar door. Dat is het maximum waarop de NVVK stuurt. Zonder uitzicht vervalst de motivatie. Ook De Kock constateerde dat de dalende inkomens en de stijgende huren voor veel problemen hebben gezorgd. Hoewel een huurschuld, anders dan een schuld bij de fiscus, niet preferent is, is hij dat in de praktijk wel. Een woningcorporatie kan immers uitzetten en dan loopt alles in het honderd.

Vroegsignalering

Bij sociale huurders bedraagt de schuld meestal ergens tussen € 10.000 en € 15.000.

De Kock benadrukte dat het een probleem is dat levens tegenwoordig snel veranderen.

Mensen scheiden, verliezen hun baan, gaan weer samenwonen en hebben opeens een groot samengesteld gezin. Dat maakt het lastig om de toeslagen daaraan snel aan te passen.

Dat kan leiden tot onterecht ontvangen toeslagen en uitkeringen die weer teruggevorderd worden. Van groot belang acht ze het om schulden snel aan te pakken. De Kock legde uit dat de werkelijke schuld vaak een bedrag is van € 11.000 à € 12.000, maar dat door rente en kosten dat snel kan oplopen. Ze noemde een extreem voorbeeld van een schuld uit 2015 van € 2.600, die explodeerde tot € 27.000. 'We hebben toen contact gezocht en konden hem opeens afkopen voor € 500. Ze proberen gewoon de vordering nog maximaal te incasseren. Als er meerdere schuldeisers zijn moeten die allemaal bij elkaar worden gebracht. Anders kun je volgens De Kock geen regeling treffen. Dat blijkt in de praktijk een behoorlijke uitdaging. Sommige kleine incassopartijen zeggen per definitie 'nee' en dan is het vaak een tijdrovende zaak om die alsnog mee te krijgen. De Kock stelde vast dat de huren veel sneller zijn gestegen dan de CAO-lonen. Daarbij heeft 50% van de mensen die zich aanmelden bij de schuldhulpverlening een uitkering. Om de problemen die daaruit voortkomen goed aan te pakken, is vroegsignaleren van groot belang. Het eerste signaal komt vaak van de telefoonmaatschappij. Ook de zorgverzekeraar is een instantie die vooraan zit als er betalingsproblemen ontstaan. De Kock pleit ervoor om alle signalen te koppelen. Ook wil ze toe naar lokale convenanten tussen de verschillende stakeholders.

Woonlastenfonds

Monique Boeijen is directeur van de Zwolse woningcorporatie SWZ. Samen met de twee andere Zwolse corporaties wilde ze een Woonlastenfonds opzetten, waaruit uitkeringen zouden worden gedaan aan moeilijke gevallen. Dat bleek juridisch niet haalbaar. Het idee was om extra woningen af te toppen op € 409 voor groepen in de knel. Dat bleek onmogelijk. Als een huishouden opeens nieuwe inkomsten zou krijgen, zou je weer een nieuwe scheefhuurder hebben gecreëerd. Bovendien acht de overheid de officiële aftoppingsgrenzen al betaalbaar, dan kun je als woningcorporatie niet ook nog een extra norm voor betaalbaar invoeren. Probleemgroepen zijn: bijstandsgezinnen, echtparen met twee of meer kinderen met een inkomen onder de € 29.800 en echtparen met alleen AOW. Voor die groep blijkt € 409, met huurtoeslag de maximale huur te zijn. Dat betekent dat de huurlasten circa € 250 per maand mogen bedragen. Daarom zijn een drietal maatregelen doorgevoerd. Huurmatiging: huur niet meer laten stijgen dan inflatie, geen huurstijgingen tot boven de liberalisatiegrens en gebruikmaken van inkomensafhankelijk huurverhoging. Passend toewijzen (95% van de mensen met recht op huurtoeslag, moet ook een huurniveau krijgen dat volledig recht geeft op huurtoeslag) heeft gevolgen voor huurharmonisatie. Vroeger werd bij een mutatie de nieuwe huur opgehoogd tot 83% van het de officiële maximaal redelijke huur. Nu zijn de streefhuren in lijn gebracht met de inkomenspositie van woningzoekenden.

In de periode 2012 tot 2015 hebben de drie corporaties 28% te duur toegewezen. De helft daarvan verdient minder dan 110% van het sociaal minimum en die mensen kunnen die woningen alleen goed blijven bewonen als het inkomen gaat stijgen. Die groep besloten de drie, waar mogelijk, uit de brand te helpen. Als hun huur hoger is dan de streefhuur (de maandhuur waarvan de corporatie vindt dat hij passend is voor de woning) dan wordt de huur verlaagd. Als de huidige huur lager is dan de streefhuur dan bestaat de mogelijkheid om naar een goedkopere woning te verhuizen. De corporatie regelt de noodzakelijke punten voor woningzoekenden en de gemeente draagt bij in de verhuurkosten. Ze worden voor 1 oktober benaderd, krijgen drie maanden om te reageren en hebben één jaar de tijd om daadwerkelijk te verhuizen. Boeijen houdt de mogelijkheid open om ook andere huurders in de knel op een soortgelijke manier te helpen. Het is niet de bedoeling om huurders met een inkomen boven de aftoppingsgrens te stimuleren om te verhuizen naar de duurdere woningen.

NIHS (Nationaal Initiatief Herstructureren Schulden)

Oud corporatiebestuurder Martien Kromwijk is tegenwoordig wethouder van de Gemeente Bodegraven-Reeuwijk. Zijn gemeente doet mee aan het Nationaal Initiatief Herstructureren Schulden (NIHS). In Bodegraven-Reeuwijk waren er het afgelopen jaar zo'n 80 gevallen van schuldsanering. Minimaal een derde van dat aantal kan niet geholpen kan worden op de gebruikelijke manier. Voor die groep wil NIHS een oplossing bieden.

In de aangesloten gemeenten wordt een fonds gevormd voor schuldsanering. De mensen van de gemeente gaan snel praten met de schuldeisers. De verhuurder, de energiemaatschappij en de zorgverzekeraar zijn de grote partijen en daarmee wordt onderhandeld over het bedrag waarmee ze akkoord gaan. De schulden worden in eens betaald door NIHS. De schuldenaar mag in 15 jaar tijd de schuld afbetalen in maandelijkse termijnen van € 30. De restschuld wordt daarna kwijtgescholden.

Leden zijn wel verplicht om mee te doen aan een integraal plan waarin werk- en inkomen, re-integratie en armoedebeleid allemaal een rol hebben. Aedes (staat wel op de site als partner?) en VNG hebben zich vooralsnog niet aangesloten. De NVVK is huiverig en vreest dat er opeens partijen komen aankloppen die oude schulden hebben opgekocht. Ook het idee dat het te pijnloos is, is een punt van zorg. De NVVK gelooft in schuld en boete. Kromwijk vind het van belang dat allerlei ingrijpende en peperdure maatregelen achterwege kunnen blijven. Mensen krijgen niet meer te maken met deurwaarders, rechtszaken, uitzettingen en jarenlange financiële krapte en dat scheelt de maatschappij veel geld.

Havensteder

Barbara Klomp is projectleider strategie. Havensteder heeft 45.000 woningen. De helft van de huishoudens heeft huurtoeslag en Rotterdam is de gemeente met het hoogste percentage uitkeringsgerechtigden. In 2014 zat 70 procent van de gezinnen met recht op huurtoeslag in de categorie met betalingsrisico's. De komende verhoging van de huurtoeslag met € 10 zal volgens Klomp enige verlichting brengen, maar het probleem niet oplossen. De huur neemt gewoon een te grote hap uit de het totale budget van die huishoudens, de mogelijkheden om dat aandeel te verkleinen zijn beperkt omdat de corporatie alleen inzage in het inkomen heeft op het moment van toewijzing. De belastingdienst heeft dat inzicht wel en gaat over de toeslagen. Een bijkomend probleem is dat de wethouder heeft aangegeven minder goedkope woningen te willen. Die goedkope woningen zijn al schaars en dat maakt het lastig om mensen te laten verhuizen naar een goedkopere woning. In 2015 wilde Havensteder gezinnen met een bijstandsuitkering en een huur boven de aftoppingsgrens een tegemoetkoming van € 200 geven. Daar mocht de corporatie niet mee doorgaan, omdat een corporatie niet aan inkomensbeleid mag doen. De volgende stap was om te proberen het via de huren iets te doen. Dat bleek echter met zoveel maatwerk gepaard te gaan, dat het niet uitvoerbaar bleek. Havensteder probeert nu via isolatie en dergelijke de totale woonlasten te drukken. Waar mogelijk mogen mensen ook kiezen voor zelfbeheer, zodat ze minder gebruik maken van allerlei corporatiediensten, zodat de servicekosten lager kunnen. Verder eist Havensteder van haar leveranciers dat ze werkloze mensen uit de buurt mee laten werken en opleiden, zodat deze mensen werkervaring op kunnen doen.

Ben van Hoorn, teamleider wonen van Havensteder, deed het incassobeleid uit de doeken. Havensteder kent een geleidelijke opbouw. Eerst komt het minnelijke interne deel, waarbij de eigen mensen in een vroeg stadium huurders met achterstand intensief benaderen. Daarna volgt de minnelijke externe fase, waarin het incassobureau, die tegenwoordig een partner is van de corporatie, met zachte druk aangeeft dat het tijd wordt om te betalen. Daarna volgt de gerechtelijke procedure, uitgevoerd door een deurwaarder. Op deze manier worden er per fase specialisten ingezet om een maximaal sociaal en financieel resultaat te behalen. Er werken 15 mensen op de incasso afdeling. Een van de opdrachten is om mensen die achteraf betalen ('slepers') ertoe te bewegen de betaling naar voren te halen, zodat ze niet bij de eerste financiële tegenvaller in de problemen komen. De incassocijfers stemmen tot tevredenheid. Tot aan de eerste van de maand komt 90% binnen van de geprolongeerde huur. Na een maand is 96% binnen. Na drie maanden 97,5% en na 12 maanden 98.9%. 2013 was het slechtste jaar. Van alle achterstandsdossiers lag 88% bij de deurwaarder en er werd 291 keer ontruimd. In 2014 lag nog 70% van de dossiers bij de deurwaarder en daalde het aantal ontruiming tot 195. In 2015 lag nog slechts 54% bij de deurwaarder en werd er 131 keer ontruimd.

Huur inhouden van de uitkering

René Oosterveer, manager incasso bij Rochdale, deed verslag van het experiment om bij mensen die betalingsproblemen hebben, de huur door de gemeente in te laten houden op de uitkering. Oosterveer schetst hoe werd besloten tot een experiment om bij 132 gezinnen met huurachterstand in Amsterdam Zuid-Oost de huur in te houden op de uitkering die ze van de Dienst Werk en Inkomen ontvingen. Op die manier wilde de corporatie het aantal ontruimingen drukken en voorkomen dat een huurachterstand van € 435 euro gedurende het incassoproces op loopt tot € 8.000.

Zo'n 33% van de huurders in Amsterdam ZO is uitkeringsgerechtigd. De inhouding op de uitkering gaat van start op het moment dat het dossier naar de deurwaarder zou gaan. Het experiment is goed uitpakend. Het aantal ontruimingen is gedaald van 156 in 2014, tot 97 in 2015. Het systeem wordt nu uitgerold in heel Amsterdam.

Aanleiding was dat de wethouder wilde dat ontruimen werd teruggeschroefd. Er was dus draagvlak. De incassomanager benadrukt ook dat je er het juiste personeel voor moet hebben en alles moet juridisch sluitend zijn. De klant mag weigeren, daarom moet er goed worden gecommuniceerd worden met de klant. Er wordt nu ook gewerkt aan een integrale aanpak, waarbij alle vaste lasten worden ingehouden.

Nu het hele systeem over de stad wordt uitgerold valt volgens Oosterveer, die ook voorzitter van het huurincassoplatform is, op dat de uitkeringspopulaties enorm uit elkaar lopen. In sommige stadsdelen heeft slechts 10% van de huurders een uitkering.

(redactie: in Amsterdam zijn binnen de ring relatief veel 'te goedkope' schiefwoners)

ENECO

Mokthar Kuiters, is hoofd bijzonder beheer bij Creditmanagement ENECO. Net als corporaties heeft een energiemaatschappij te maken met vaste lasten die maandelijks moeten worden betaald. Alleen heeft ENECO bijna 2,5 miljoen cliënten.

Alle energiemaatschappijen zijn via hun bracheorganisatie Energie Nederland lid van de NVVK. De maatschappijen hebben ook één convenant.

ENECO heeft haar beleid de afgelopen jaren aangescherpt. De tijd dat nota's zes tot zeven maanden uitstonden is voorbij. De incassoafdeling doet alles zelf. Van deurwaarders wordt geen gebruik gemaakt en toch zijn de resultaten gelijk aan die van externe incassospecialisten. De klantrelatie blijft op deze manier volgens Kuiters wel veel beter. Toch gaan er elke maand 65.000 brieven de deur uit. Op de achterkant van zo'n brief staat het hele incassotraject uitgelegd. Per maand zijn er zo'n 1.000 ontbindingen van de overeenkomst voor energielevering. Dat kan met een attest van een arts twee maanden worden uitgesteld en bij vorst wordt er niet afgesloten. ENECO hanteert als NVVK-lid een systeem om schulden te voorkomen, beheersbaar te houden, of op te lossen. Consumenten worden er proactief op gewezen dat er een mogelijkheid is voor schuldhulpverlening. Door met de schuldhulpverlening samen te werken, kan de consument voorkomen dat de schuld verder oploopt en de maandelijkse termijn in ieder geval worden voldaan. Als de zaak uit de hand is gelopen zijn energieleveranciers bereid om tot een overeenkomst te komen. Door met schuldhulpverlening in zee te gaan behoudt de klant zijn energie.

Deze nieuwe aanpak van ENECO heeft zijn vruchten afgeworpen. In 2013 waren er tussen de 17.000 en 18.000 ontbindingen. Voor 2016 koerst de maatschappij af op 12.000 ontbindingen.

Tablis streeft naar nul

Merlien Welzijn is manager Wonen bij Tablis Wonen in Sliedrecht. Na eerder ervaring te hebben gehad bij een grootstedelijke corporatie, stapte ze over naar Tablis in Sliedrecht, een corporatie met 4600 woningen.

Voor dit jaar staat de teller op negen ontruiming. Het streven is nul ontruiming.

Ze benadrukt dat het in een dorp in de Nederlandse 'Bible Belt' anders toegaat dan in een stad. Er is veel meer sociale controle en dus ook veel meer kennis over wat er gaande is in de gemeenschap. Tablis staat volgens Welzijn op het standpunt dat je hard moet zijn waar het moet en zacht waar het kan. Ze maakte ook duidelijk onderscheid tussen echte armoede en verkeerde prioriteiten stellen. Vraag gestuurd wordt er huur ingehouden op de uitkering. Tablis wil op verschillende momenten en middels verschillende methodieken de huur gaan incasseren. Tablis werkt altijd samen met het Sociaal Team en SoZaWe, omdat er onder de huurachterstand een groter probleem schuil kan gaan. De schulden aan de corporatie staan overigens zelden op zichzelf.

Welzijn constateerde een aantal problemen waar de corporatie geen oplossing voor heeft. Zo hebben veel huurders problemen als gevolg van de werkwijze van uitkeringsinstanties. Aangevraagde uitkeringen worden pas later uitgekeerd en soms worden er te hoge bedragen uitgekeerd, die later weer moeten worden terugbetaald. Een tweede punt van zorg is de onzichtbare armoede. Huishoudens die er wel in slagen hun huur te betalen, maar verder straatarm zijn. Het gevaar bestaat dat ze onder de radar blijven. Welzijn constateerde dat jong volwassenen soms thuis blijven wonen om met een klein inkomen, ouders die het moeilijk hebben bij te staan. Ze maakt zich zorgen op de invloed die dit heeft op de toekomst van die kinderen.

Tot slot vraagt Welzijn aandacht voor het burgerinitiatief www.bijstandsgerechten.nl Hier zijn een groot aantal smakelijke gerechten verzameld voor mensen met een krappe beurs.

U kunt de syllabus van het seminar downloaden via de link:

<http://www.seminarsopmaat.nl/download.php?id=144> De code is: **71735024**

Leestips:

Mirjam Pool	-	Alle dagen schuld
Marcel van der Ham	-	Schuld en boete
Suzanne Jansen	-	Het pauperparadijs
Rutger Bregman	-	Gratis geld voor iedereen

Seminars op Maat,

Peter Hendriks en Wim Boonstra,
21 september 2016