

# GEREEDSCHAPSKIST AANPAK SCHULDEN EN ARMOEDE



vereniging van  
woningcorporaties



# GEREEDSCHAPSKIST AANPAK SCHULDEN EN ARMOEDE

AEDES VERENIGING  
VAN WONINGCORPORATIES

2022, Den Haag

Deze gereedschapskist is een samenwerking van Aedes en Platform31. In het voorjaar van 2022 organiseerden we 3 webinars over dit onderwerp voor corporatiemedewerkers. Onder andere uit deze sessies, eerdere Platform31-publicaties en aanvullend deskresearch zijn de maatregelen verzameld.

**Auteurs:** Anne Kunst en Frank Dirks van Platform31

**Contact:** [aanpakschuldenenarmoede@aedes.nl](mailto:aanpakschuldenenarmoede@aedes.nl)

# VOORWOORD

Schulden en armoede zijn vaak abstracte woorden tot het moment dat het jezelf overkomt. In Nederland leven bijna 1 miljoen mensen onder de armoedegrens, waarvan bij de helft sprake is van langdurige armoede (langer dan 3 jaar). Voor hen is het hebben van schulden en leven in armoede dagelijkse praktijk. Schulden en armoede hebben ook effect op het welzijn en gedrag van huurders. Het is daarom van groot belang om vroegtijdig het risico op schulden te voorkomen, te signaleren en eventueel op te lossen.

Corporaties hebben de afgelopen jaren grote stappen gemaakt om huurachterstanden bij hun huurders te voorkomen, vroegtijdig te signaleren en ook te helpen bij oplossingen. Vaak samen met andere organisaties en instanties die hierbij nodig zijn. Dat heeft geresulteerd in minder huurders met huurachterstanden en ook minder hoge huurachterstanden. De manieren waarop corporaties huurders helpen zijn soms vergelijkbaar, maar er zijn ook veel verschillen. Die aanpakken en ervaringen heeft Aedes nu gebundeld in deze Gereedchapskist aanpak schulden en armoede. Een gereedchapskist voor alle medewerkers van corporaties die in hun werk contact hebben met huurders, of betrokken zijn bij de aanpak van schulden. Hiermee willen we kennis delen en corporaties ondersteunen. Sommige van de 'gereedchapskisten' zullen bekend zijn, andere juist nieuw. En ook zullen er nog 'gereedchapskisten' ontbreken, die sommige van jullie al wel gebruiken. Of waar jullie op dit moment, gezien de huidige situatie, aan werken.

Daarom doe ik ook een oproep om ontbrekende voorbeelden en aanpakken bij ons te melden, zodat we deze kunnen toevoegen aan de gereedchapskist of op andere wijze kunnen delen. Stuur deze naar [aanpakschuldenenarmoede@aedes.nl](mailto:aanpakschuldenenarmoede@aedes.nl).

Het voorkomen, vroegtijdig signaleren en helpen oplossen van schulden begint en eindigt met het hebben van contact met de huurder. De oorzaken van schulden zijn zeer divers en ook de verhalen van huurders met schulden lopen uiteen. Die persoonlijke achtergronden van huurders zijn essentieel in het helpen voorkomen van schulden en in het helpen oplossen van schulden. Daarbij horen geen vooroordelen, geen hokjes denken en geen standaardoplossingen. Maar aandacht, luisteren, begrip en maatwerk.

Martin van Rijn

Voorzitter Aedes

# INHOUDSOPGAVE

<b>VOORWOORD</b>	3
<b>INLEIDING</b>	5
<b>1 HUURACHTERSTANDEN VOORKOMEN</b>	8
1.1 De voorzieningenwijzer	8
1.2 Advies over betaalbare huurprijs	9
1.3 Uitleg over omgang met geld en budgettraining	9
1.4 Budget- en energiecoaches	10
1.5 Herinnering vooraf	10
1.6 Datum voor automatische incasso afstemmen op huurder	11
1.7 Kwijtschelding huurverhoging	11
1.8 (Tijdelijke) huurkorting	11
1.9 Aanbieden verhuisoctie	12
1.10 Tegengaan energiearmoede	13
1.11 Data-analyse en alert zijn op specifieke huurders	13
<b>2 HUURACHTERSTANDEN SIGNALEREN</b>	15
2.1 Corporatie aanwezig in de wijk	15
2.2 Verantwoordelijkheid in buurtteams	16
2.3 Samenwerking corporaties en gemeente	16
2.4 Samenwerking meerdere mogelijke schuldeisers	18
<b>3 HUURACHTERSTANDEN OPLOSSEN</b>	19
3.1 Huur inhouden op uitkering	19
3.2 Maatwerk betalingsregelingen	19
3.3 Hulp bij thuisadministratie	20
3.4 Stress-sensitieve aanpak	20
3.5 Pauze-knop	20
3.6 Kwijtschelden huurachterstand	21
3.7 (Tijdelijke) inwoning/onderhuur om achterstanden in te lopen	21
3.8 De doorbraakmethode	22

## INLEIDING

# CORPORATIES ZETTEN IN OP VOORKOMEN VAN HUURACHTERSTANDEN

Geen zorgen hebben over de betaling van de huur is voor veel huurders niet vanzelfsprekend. Langdurig rondkomen met weinig geld beïnvloedt het welzijn en gedrag van mensen. Ook staat een laag inkomen vaak niet op zichzelf. Uit [onderzoek](#) blijkt dat een steeds groter deel van de huurders van corporatiewoningen behoort tot degenen met de laagste inkomens in het land. Dit kan ook invloed hebben op de leefbaarheid in wijken. Corporatiemedewerkers ondervinden dat dagelijks. Steeds meer woningcorporaties zoeken naar mogelijkheden om huurachterstanden te voorkomen. Daarbij zoeken ze naar manieren om huurders met (dreigende) betalingsachterstanden goed te begeleiden, zodat een kleine huurachterstand niet uitgroeit tot een grote schuld. In deze gereedschapskist bundelen we maatregelen die woningcorporaties kunnen inzetten om huurachterstanden te voorkomen, te signaleren en op te lossen.

Woningcorporaties zijn zich de afgelopen jaren steeds meer gaan inzetten om huurachterstanden te voorkomen en veel corporaties anticiperen op de slechter wordende economische omstandigheden. Hierbij werken zij vaak samen met andere partijen. Wat opvalt is het brede palet aan maatregelen. Bijna 60% van de corporaties heeft dit jaar nieuw beleid ontwikkeld of gaat dit ontwikkelen. Van deze corporaties biedt 57% de mogelijkheid voor een gesprek met een budgetcoach, 47% 'pauzeert' de incasso en 42% verwijst naar de VoorzieningenWijzer. Ook bieden corporaties vaker een energiecoach of persoonlijke gesprekken aan.

## HUURACHTERSTAND: DALEN EN WEER STIJGEN

De afgelopen jaren daalde het aantal huishoudens met huurachterstand en ook het aantal huishuizingen nam af. In 2022 zien woningcorporaties de huurachterstanden helaas weer toenemen en ook de omvang van de achterstanden wordt groter.<sup>1</sup> Dit blijkt ook uit de Corporatiemonitor van Aedes. Volgens het CBS verwacht 30% van de bevolking dat hun financiële situatie het komende jaar zal verslechteren. Begin 2021 was dat nog 16%. Huurtoeslagontvangers waren pessimistischer dan eigenwoningbezitters en overige huurders. Ze gaven al in 2021 aan vaker financiële problemen te hebben.<sup>2</sup> Bij de woningcorporaties was dat toen nog niet zichtbaar.

## SCHULDEN EN STRESS

Geldproblemen leiden tot allerlei andere problemen die het oplossen van financiële problemen ook in de weg staan. Langdurige (financiële) schaarste en inkomensonzekerheid kunnen effect hebben op het gedrag van mensen, hun motivatie en op hun gezondheid. Schulden veroorzaken stress, waardoor mensen zich onzeker, machteloos en eenzaam kunnen voelen. Het zelfbeeld neemt vaak af en dat heeft weer effect op het gevoel te kunnen voldoen aan verwachtingen van de omgeving. Mensen voelen zich schuldig dat ze geen 'goede' ouder, partner of collega kunnen zijn en schamen zich daarvoor. Dit kan zich uiten in isolatie en het afwijzen van hulp. Zinnen als 'Ik los het liever zelf op', 'Ik wil de ander niet lastigvallen', of 'Dat is privacy', kunnen erop wijzen dat iemand zich schuldig voelt en zich schaamt voor de situatie waarin hij of zij zich bevindt.<sup>3</sup>

1 <https://nos.nl/artikel/2437447-woningcorporaties-zien-huurachterstanden-toenemen>

<https://aedes.nl/schulden-en-huissuizettingen/na-jarenlange-afname-nemen-huurachterstanden-bij-woningcorporaties-toe>

2 <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2022/26/meer-mensen-verwachten-verslechtering-van-hun-financiele-situatie>

3 <https://www.movisie.nl/artikel/schaamte-schulden-doorbreken-kan>

Woningcorporaties zijn zich steeds meer bewust van de effecten van armoede en schulden op de huurder en op de leefbaarheid van buurten. Het oplossen van betalingsachterstanden is daarom gebaat bij persoonlijk contact, maatwerkoplossingen en de samenwerking met andere instanties. Door meer vanuit en met de bewoner te werken aan een oplossing kan meer bereikt worden. Corporaties anticiperen daarop door hun beleid en processen te herzien en verder uit te breiden. Persoonlijke aanpak en gesprekken voeren daarbinnen de boventoon.

## GEREEDSCHAPSKIST

In deze gereedschapskist verzamelen we de diverse maatregelen beknopt en overzichtelijk op één plek. Hierdoor kunnen corporatiemedewerkers gemakkelijk zien welke maatregelen er in de sector worden ingezet. Ze kunnen hier inspiratie uit halen en leren van elkaar. Bij iedere maatregel staan praktijkvoorbeelden waarop de lezer kan doorklikken naar extra informatie.

Corporaties en hun partners staan niet stil, en met de stijgende kosten voelen zij een hoge urgentie om samen tot nieuwe innovatieve oplossingen te komen om huurders te ondersteunen. Mocht er een goede of nieuwe aanpak missen, laat het ons weten via [aanpakschuldenenarmoede@aedes.nl](mailto:aanpakschuldenenarmoede@aedes.nl). Zo kunnen we deze gereedschapskist verder aanvullen en kennis hierover delen.

De maatregelen die woningcorporaties en gemeenten nemen tegen huurachterstanden delen we in naar 3 categorieën:

### 1. HUURACHTERSTANDEN VOORKOMEN

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

### 2. HUURACHTERSTANDEN SIGNALEREN

Onder huurachterstanden signaleren presenteren we maatregelen om huurachterstanden vroegtijdig te signaleren, ook wel vroegsignalering genoemd. In dat geval zijn er kleine huurachterstanden ontstaan en is het zaak actie te ondernemen om deze betalingsachterstanden niet verder te laten oplopen. De signalen van betalingsachterstanden kunnen ook van andere partijen komen, zoals energieleveranciers en zorgverzekeraars.

### 3. HUURACHTERSTANDEN OPLOSSEN

In het laatste onderdeel gaan we in op de maatregelen om huurachterstanden – variërend van groot tot klein – op te lossen. Het doel is enerzijds het wegwerken van de bestaande huurachterstand en anderzijds het voorkomen van een nog grotere huurachterstand.

Wil je alle maatregelen uit de gereedschapskist in een oogopslag zien? [Ga dan naar de inhoudsopgave.](#)

## LEESWIJZER

Bij het lezen van de diverse maatregelen is het goed je bewust te zijn van het volgende:

- De maatregelen zijn vaak onderdeel van een breder pakket aan (lokale) maatregelen, zoals een convenant en/of woonlastenakkoord. Dit is ook nodig, omdat schuldenproblematiek vaak samenvalt met andere problemen in het leven van de huurder, zoals psychische problemen, problemen in de relationele sfeer en/of verslavingen. Dit vraagt om een brede aanpak en meer maatwerk voor de bewoner.
- De opgenomen maatregelen in deze gereedheidskist zijn van corporaties en gemeenten die zelf aangaven deze maatregelen toe te passen.
- Er is per maatregel een keuze gemaakt of deze in de categorie voorkomen, signaleren of oplossen hoort. Sommige maatregelen passen echter in meerdere categorieën.
- We hebben gestreefd naar een zo compleet mogelijk overzicht, maar de veelvoud en verscheidenheid aan maatregelen in het land maken een compleet overzicht vrijwel onmogelijk.



# 1 HUURACHTERSTANDEN VOORKOMEN

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

De corporatie kan haar steentje bijdragen aan het voorkomen van huurachterstanden, vaak in samenwerking met de gemeente of andere partners. Lokaal kunnen gemeenten via hun woonbeleid en de prestatieafspraken die zij maken met woningcorporaties en huurdersorganisaties sturen op de hoeveelheid beschikbare woningen in verschillende huurklassen. Zoals het aantal woningen onder de kwaliteitskortingsgrens, aftoppingsgrens en liberalisatiegrens. De medewerkers van de corporatie kunnen actief meedenken over beleid gericht op het voorkomen van huurachterstanden. Ook in relatie tot andere vraagstukken, zoals bijvoorbeeld de leefbaarheid van buurten. Dit vraagt inzet van verschillende afdelingen en medewerkers binnen de corporatie.

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

## 1.1 DE VOORZIENINGENWIJZER

**De VoorzieningenWijzer laat zien op welke kosten iemand kan besparen en op welke voorzieningen iemand recht heeft. De aanpak bestaat uit een praktisch instrument in combinatie met een persoonlijk bezoek en begeleiding.**

Inmiddels zetten veel corporaties en gemeenten de VoorzieningenWijzer in om te voorkomen dat inwoners (verder) in schulden verzanden. Zo blijkt uit pilots in meerdere gemeenten dat inwoners bijvoorbeeld de weg naar gemeentelijke voorzieningen moeilijk vinden en daardoor geld mislopen.

De kern van de aanpak bestaat uit een adviesgesprek met een hiervoor opgeleide consulent. Deze consulent gebruikt daarbij een kennissysteem om het huishouden te helpen slimmere keuzes te maken op het vlak van zorgverzekering, energie, gemeentelijke regelingen, toeslagen en inkomstenbelasting. Samen kijken ze welke keuzes het best passen bij de persoonlijke situatie van het huishouden. 66% van de huurders heeft geen passende zorgverzekering, 83% maakt onvoldoende gebruik van gemeentelijke voorzieningen en 27% is beter af met een ander energiecontract. Gemiddeld genomen levert het een deelnemer € 528 per jaar op.

Ook een corporatiemedewerker kan worden opgeleid tot VoorzieningenWijzer-consulent die bij huurders langsgaat om samen de wijzer in te vullen. Vaker wordt hierin samengewerkt met een lokale partner – bijvoorbeeld een welzijnsorganisatie – die de VoorzieningenWijzer gebruikt. De corporatie stuurt huurders dan door naar deze organisatie. Op die manier wordt de aanpak een onderdeel van de lokale samenwerking en is het geen op zichzelf staand initiatief. De VoorzieningenWijzer is een belangrijke aanpak binnen de Nederlandse Schuldhulproute (NSR).

### MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:

- Zie de [website van de Voorzieningenwijzer](#).
- Platform31 interviewde initiatiefnemer Martijn Boer: '[De VoorzieningenWijzer ruimt struikelblokken op voor mensen met een laag inkomen](#)'.
- De [Nederlandse Schuldhulproute \(NSR\)](#) is een publiek-private samenwerking van bedrijven, gemeenten, (hulp)interventies en andere samenwerkingspartners. Samen werken zij aan een financieel gezond Nederland. Kijk ook op [Schuldenlab.nl](#).
- Medewerkers van de gemeenten en [corporaties binnen de Regio Deal Parkstad Limburg](#) worden opgeleid om de VoorzieningenWijzer in te zetten om bewoners te helpen. Bij Wonen Limburg kunnen huurders een afspraak maken via het WoonAdviesTeam.



## 1.2 ADVIES OVER BETAALBARE HUURPRIJS

**Een huurprijs die past binnen iemands uitgavenpatroon kan helpen om huurachterstanden te voorkomen.**

**Er zijn woningcorporaties die een toekomstige huurder adviseren over welke huurprijs en bijbehorende type woning voor hem/haar geschikt is, voordat deze de woning accepteert.**

Informatie hierover staat vaak online. Zo wordt bijvoorbeeld gebruikgemaakt van een digitale tool. De toekomstige huurder vult gegevens in over de gewenste woning, het huishoudtype en het huishoudinkomen. De tool berekent dan binnen enkele minuten of de huurwoning binnen budget ligt. De keuze blijft echter aan de toekomstige huurder of diegene wel of niet op de woning wil reageren.

Woningcorporaties geven voorafgaand aan de verhuur van de woning ook vaak al inzicht in de totale woonlasten. Op de website van Zuidwestwonen, het woningverdeelsysteem in Zeeland en West-Brabant, staan onder de huurprijs de gemiddelde woonlasten voor de woning. Dit gebeurt bij meerdere woonruimteverdeelpplatforms in het land. Zo krijgt de toekomstige huurder een beeld van de huur- en servicekosten en de (geschatte) energielasten en kan de woningzoekende beoordelen of de woning past bij zijn/haar inkomen.

### MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:

- de [Huurwijzer](#) van het Nibud
- de [Huurprijscheck](#) van Domesta
- de [spelregels](#) van het woningverdeelsysteem van Zuidwestwonen

## 1.3 ADVIESGESPREK OVER GELD EN BUDGETTRAINING

**Meerdere woningcorporaties en gemeenten adviseren hun huurders en inwoners proactief over het verstandig omgaan met geld.**

Het doel hiervan is dat mensen daardoor leren hoe ze met hun besteedbare geld kunnen omgaan zonder dat er schulden ontstaan. Ook krijgen ze bijvoorbeeld besparingstips om hun vaste lasten te verlagen.

Dit kunnen corporaties doen door huurders die een woning hebben toegewezen gekregen actief een gesprek aan te bieden over hoe je goed omgaat met geld. Als de huurder instemt, volgt er een huisbezoek met bijvoorbeeld iemand van de gemeente die onderzoekt of er recht is op toeslagen of gemeentelijke regelingen, hoe de financiën geregeld zijn en – in geval van schulden – of passende hulp nodig is.

Sommige corporaties verwijzen huurders door naar een budgettraining. Deze trainingen zijn gericht op het inzichtelijk maken van de (verwachte) inkomsten en uitgaven van de deelnemers. De doelstelling van de training: het bijdragen aan zelfredzaamheid van de huurder in de toekomst en daarmee het creëren van rust in diens hoofd.

### MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:

- Tilburg bood huurders een financieel servicegesprek aan in het kader van het [schuldenoffensief van Tilburg](#).
- Woningcorporatie Domesta werkt in Emmen samen met Stichting Knip. Deze organisatie geeft huurders van Domesta [budgettraining](#). Huurders die de cursus helemaal volgen krijgen van Domesta een cadeaubon van € 100.
- De Nederlandse Schuldhulproute (NSR) is een publiek-private samenwerking van bedrijven, gemeenten, (hulp)interventies en andere samenwerkingspartners. Zij ontwikkelden de website [Geldfit](#), waar mensen advies kunnen krijgen over hun financiële situatie.

## 1.4 BUDGET- EN ENERGIECOACHES

**Sommige woningcorporaties en gemeenten zetten budget- en/of energiecoaches in om schulden onder huurders te voorkomen.**

Een budget of bespaarcoach komt vaak op aanvraag bij de huurder thuis om samen naar de financiële situatie van de huurder te kijken. Een corporatiemedewerker kan opgeleid zijn tot coach of de corporatie stuurt de huurder door naar een gemeentelijke organisatie die dit doet.

Energiecoaches zijn medewerkers of 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. Ook zijn er corporaties die, samen met de gemeente, mensen inzetten voor het aanbrengen van energiebesparende maatregelen zoals tochtstrips.

### MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:

- Woningcorporatie Domesta werkt met een [bespaarcoach](#) die bij huurders thuis komt. De coach kan de huurder helpen de huurprijscheck te doen en kan een gesprek met de Voorzieningswijzer regelen.
- Wonen Limburg zet medewerkers met vaak een technische achtergrond in als [energiecoach](#). Deze medewerkers hebben kennis van de mogelijkheden om energie te besparen. Zij kunnen door middel van een huisbezoek adviseren over het verlagen van de energiekosten.
- In de gemeenten Amsterdam, Haarlem, Zaanstad, Bloemendaal en Heemstede krijgen huurders door via !WOON en de Woonbond een [training om energiecoach te worden](#). 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. Ook bij [woningcorporatie Pré Wonen](#) in Noord-Holland kunnen huurders beroep doen op een energiecoach.
- Talis en de gemeente Nijmegen werken met [EnergieFixers](#). Zij helpen mensen bij het nemen van maatregelen om minder energie te verbruiken.

## 1.5 HERINNERING VOORAF

**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.**

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 voor wie dat minder vanzelfsprekend is. Dat zijn vaak huurders die weinig inzicht hebben in hun financiële inkomsten en uitgaven. Voorwaarde voor deze werkwijze is dat corporaties over het telefoonnummer van huurders moeten beschikken.

Ook blijkt uit onderzoek van de Hogeschool van Amsterdam dat een kleine stimulans al voldoende kan zijn voor het bereiken van een gedragsverandering. Wat bleek: huurders van woningcorporatie Rochdale die een eenvoudige herinnerings-sms ontvingen na het verstrijken van de betaaltermijn, betaalden de huur eerder dan degenen die geen sms'je kregen. Het effect was zelfs nog sterker wanneer ze in het sms'je ook een iDEAL-link ontvingen.

### MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:

- Eemland Wonen maakte een [animatievideo](#) over de herinnering met betalingslink.
- De Hogeschool van Amsterdam onderzocht het effect van herinneringen in een sms in samenwerking met corporatie Rochdale. De uitkomsten staan in het rapport [Huurachterstanden voorkomen door sms'jes?](#)

## 1.6 DATUM VOOR AUTOMATISCHE INCASSO AFSTEMMEN OP HUURDER

**Corporaties kunnen de datum van de automatische incasso afstemmen op het moment dat de huurder zijn inkomsten heeft ontvangen.**

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

### MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:

- [Woningcorporatie Domijn](#) biedt de optie aan dat de huur automatisch geïncasseerd kan worden op de 1ste, 5de, 10de, 15de, 20ste of 25ste van de maand. Het streven blijft echter om de automatische incasso op de eerste van de maand te laten plaatsvinden. Lukt dat niet, dan bepaalt de corporatie samen met de huurder welk moment wel geschikt is.

## 1.7 KWIJTSCHELDING HUURVERHOGING

**Sommige woningcorporaties zetten in op het kwijtschelden van de jaarlijkse huurverhoging. Om te voorkomen dat huurders met een laag inkomen (verder) in de schulden komen, blijft hun huur op het huidige niveau.**

Woningcorporatie Woonstad Rotterdam stelde in het verleden haar huurders met een minimuminkomen vrij van de jaarlijkse huurverhoging en is – zoals afgesproken in de prestatieafspraken – van plan om dat in 2022/2023 ook te doen. De huurders hoeven de vrijstelling niet zelf aan te vragen. Omdat Woonstad Rotterdam niet beschikt over de inkomensgegevens van haar klanten, voert de gemeente Rotterdam sinds 2018 een toetsing uit of huurders die een brief ontvangen ook echt in aanmerking komen voor de regeling. Een genoemd nadeel is dat de woningcorporatie afhankelijk is van de bereidheid van de gemeente voor het verstrekken van de informatie en dat de gemeente Rotterdam geen volledig inzicht heeft in huishoudens met een minimuminkomen. De gemeente Rotterdam heeft namelijk alleen volledig inzicht in de bijstandsgerechtigden. Zij verstrekt immers deze uitkering. De gemeente heeft geen volledig zicht op het inkomen van AOW'ers en werkenden met een laag inkomen. Tenzij ze gebruikmaken van minimaregelingen. De groep huurders die buiten de toetsing van de gemeente valt, kan via de bezwaarronde mei-juni alsnog hun kwijtschelding aanvragen en onderbouwen.

### MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:

- Minima die bij Stadlander huren en waarvan de gemeentelijke lasten kwijtgescholden werden, kregen de afgelopen jaren ook [geen huurverhoging](#).

## 1.8 (TIJDELIJKE) HUURKORTING

**Woningcorporaties geven een huurverlaging tot de aftoppingsgrens voor zittende huurders met een laag inkomen.**

Sinds halverwege 2021 bestaat de wettelijke mogelijkheid dat verhuurder en huurder afspraken maken over een tijdelijke huurkorting. Het is ook mogelijk bij nieuwe verhuringen huurgewenning af te spreken. Huurgewenning houdt in dat je na renovatie of verplichte verhuizing naar een woning van dezelfde verhuurder in etappes kunt wennen aan een nieuwe huurprijs.

Dit is anders dan de Wet Eenmalige Huurverlaging uit 2021. Die wet verplichtte woningcorporaties om van alle huurders met een laag inkomen, die meer betaalden dan de voor hen geldende aftoppingsgrenzen, de huurprijs te verlagen tot de aftoppingsgrens. Ongeacht waar ze woonden, welke keuzes huurders in het verleden zelf maakten, of ze vermogen hadden en of er maatwerk is toegepast.

De mogelijkheid om een tijdelijke huurverlaging aan te bieden, kan nog steeds nuttig zijn voor nieuwe huurders die een tijdelijke inkomensdaling meemaken.

#### MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:

- [Tijdelijke huurkorting wordt soms ook gefinancierd door de gemeente](#), zoals in Amsterdam. In het Woonlastenakkoord spraken partijen af dat woningcorporaties ervoor zorgen dat alle huishoudens die meerjarig te maken hebben met een minimuminkomen (tot maximaal 120% van het Wettelijk Sociaal Minimum en geen of nauwelijks vermogen) uiterlijk op 1 januari 2019 een huur hebben onder de aftoppingsgrens. Dat kan enerzijds door huurverlaging en anderzijds door begeleiding van de huurder naar een goedkopere woning. Tevens is afgesproken dat de gemeente tot 2019 een bijdrage in de huur betaalt en dat de woningcorporaties daarna zelf de lasten dragen.
- Zie ook de [proef met huurkorting in Utrecht](#) waar huurders met een U-pas in aanmerking komen voor huurkorting.

## 1.9 AANBIEDEN VERHUISOPTIE

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

Het aanbieden van een verhuismogelijkheid naar een passende – vaak kleinere – woning is natuurlijk een prima oplossing om de uitgaven en inkomsten meer in balans te brengen. De Wet Eenmalige Huurverlaging (2021) verlaagde het aantal huurders met een laag inkomen dat ‘te duur’ huurt (met een huurprijs boven de voor hen geldende aftoppingsgrenzen). Bestaande verhuisregelingen zijn daardoor soms stilgelegd, maar zijn toch nog prima instrumenten voor de toekomst. Door een veranderde huishoudsituatie, zoals bij relatiebreuk, of een dalend inkomen, bij pensionering, kunnen huurders ook in de toekomst ‘te groot’ of ‘te duur’ wonen. Het bieden van een verhuisoctie biedt uitkomst.

In Zwolle kregen huurtoeslaggerechtigden die in een woning wonen 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 gemeente. 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.

De verhuisoctie hangt ook samen met doorstroming op de woningmarkt. Zo richt een seniorenmakelaar van de corporatie zich op senioren die willen verhuizen naar een beter passende woning (bijvoorbeeld eentje die gelijkvloers is). Deze huurders laten vaak een ruimere woning achter die dan beschikbaar komt voor een gezin. Het werk van de seniorenmakelaars bestaat vooral uit goed luisteren en het wegnemen van drempels. Bijvoorbeeld door in kaart te brengen waar een geschikte woning aan moet voldoen, samen te kijken naar woningaanbod of door huurtoeslagmogelijkheden op een rijtje te zetten. Ook bij het regelen van de daadwerkelijke verhuizing kan de seniorenmakelaar hulp bieden.

#### MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:

- Woningcorporatie Vestia werkt met een [seniorenmakelaar](#).
- WoningNet regio Utrecht werkt met de voorrangsregeling [Van Groot naar Beter](#). Huurders van een grote woning die kleiner willen gaan wonen krijgen voorrang en hoeven vaak niet meer te betalen voor de nieuwe woning.
- Om een doorstroom op gang te helpen en mensen een passende huurwoning aan te bieden, is er in onder andere Nijmegen een [verhuiscoach](#). Dit is een samenwerking tussen corporaties, gemeenten en de provincie Gelderland. De inzet van de verhuiscoach is een van de actiepunten uit het Actieplan Wonen van provincie Gelderland. Met het plan draagt de provincie bij aan versnelling van de woningbouw en meer betaalbare en flexibele woningen.

## 1.10 TEGENGAAN ENERGIEARMOEDE

**Er is sprake van energiearmoede als mensen een groot deel van hun inkomen kwijt zijn aan energiekosten en daardoor onvoldoende overhouden voor andere noodzakelijke uitgaven. Door duurzaamheidsmaatregelen kunnen corporaties dit inperken.**

Nederlandse woningcorporaties zijn koploper op het gebied van verduurzaming. In 2021 had de gemiddelde sociale huurwoning energielabel B. In 2030 wordt dat een A-label. Maar er wonen nog steeds huurders in minder goed geïsoleerde woningen. Het toepassen van isolatiemaatregelen van sociale huurwoningen wordt gratis. En na 2028 zijn er geen corporatiewoningen meer met een lager energielabel dan E, F of G (uitgezonderd monumentale en te slopen woningen). Dat is afgesproken in de nationale prestatieafspraken voor de volkshuisvesting.

Een hoger energielabel zorgt dan wel voor minder stookkosten in de winter, maar corporaties hebben geen invloed op de stijgende gasprijzen. Je kunt als woningcorporatie wél maatwerk verlenen, bijvoorbeeld door huurwoningen met een lager label geen of een kleinere huurverhoging te geven. Er zijn corporaties die dat doen. Het geeft overigens geen garantie, want energiearmoede komt niet alleen voor in slechter geïsoleerde woningen. Omgekeerd komt energiearmoede niet in elke slechter geïsoleerde huurwoning voor.

### MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:

- Huurders van woningcorporatie Portaal met een laag inkomen die wonen in een slecht geïsoleerd huis (labels E, F en G) krijgen geen huurverhoging dit jaar. Portaal neemt die maatregel op verzoek van de huurdersorganisatie.
- Fien Wonen zegde toe dat huurders die in een woning zitten met label F en G geen huurverhoging krijgen, met uitzondering van woningen waarvan de huurders zelf hebben geweigerd om energiebesparende maatregelen (verduurzaming) door Fien Wonen te laten aanbrengen. (De zonnepanelen worden altijd gratis geplaatst.)
- Bij corporatie Domesta krijgen huurders zonnepanelen op hun dak, daarmee besparen ze al gauw €30 per maand.

## 1.11 GEBRUIK VAN DATA: ALERT ZIJN OP SPECIFIEKE HUURDERS

**Er zijn woningcorporaties en gemeenten die in hun aanpak extra alert zijn op een specifiek type huurders met een verhoogd risico op huurachterstanden. Ook brengen sommige corporaties in kaart welke huurders meer kans hebben op betalingsachterstanden, bijvoorbeeld aan de hand van data.**

Deze specifieke doelgroep vraagt vaak om een andere aanpak dan huurders die niet tot deze doelgroep behoren. Hier kan de corporatie op inspelen, bijvoorbeeld door eerder op huisbezoek te gaan en preventieve maatregelen in te zetten. Daarbij is het nuttig om te analyseren wanneer huurachterstanden oplopen en wat de corporatie anders had kunnen doen. Kijk hierbij naar zaken als huishoudenssamenstelling, huurprijs en woonduur. Welke groepen huurders lopen extra risico om in betalingsproblemen te komen? Wat betekent dat voor de toewijzing en voor de informatie vooraf?

Woningcorporatie Parteon werkt met klantprofielen. Per profiel kunnen andere afspraken worden gemaakt over communicatievormen en de hoeveelheid contact. De klantprofielen kunnen gemaakt worden naar leeftijd, maar ook naar hoelang iemand te laat is met betalen, hoe vaak dat gebeurt, in welk soort woning iemand woont en de gezinssamenstelling. Parteon doet dat door huurders te verdelen naar 4 groepen:

1. nieuwe huurders (dat zijn huurders maximaal 1 jaar)
2. huurders die de laatste 12 maanden geen incassoverleden hadden maar nu wel
3. huurders die de laatste 12 maanden 1 tot 5 aanmaningen hebben ontvangen
4. huurders die de laatste 12 maanden meer dan 5 aanmaningen ontvingen, die bij deurwaarders lopen of waarbij een betalingsregeling is

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

#### MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:

- De gemeente Deventer heeft met de lokale woningcorporaties afgesproken dat zij een rol vervullen in het voorkomen van huurachterstanden van voormalige cliënten van het Budget Adviesbureau Deventer (BAD). Dat betekent dat woningcorporaties extra alert zijn op huurders die in de schuldhulpverlening hebben gezeten. Deze huurders worden proactief benaderd als er signalen zijn dat het opnieuw misgaat met de huur. Deze afspraak legde de gemeente vast in haar beleidsplan Schulden lossen we samen op (2017-2020). Deze afspraak ligt nu ook vast in het convenant Blijven Wonen.



## 2 HUURACHTERSTANDEN SIGNALEREN

Waar het in het vorige hoofdstuk voornamelijk ging over het voorkomen van mogelijke huurachterstanden, richten we ons in dit hoofdstuk op maatregelen om huurachterstanden vroegtijdig te signaleren. Dit wordt ook wel vroegsignalering genoemd. De meeste maatregelen in dit hoofdstuk hebben naast vroegsignalering ook betrekking op het oplossen van de huurachterstanden. Het oplossen van de huurachterstanden bespreken we uitgebreider in het volgende hoofdstuk.

### VROEGTIJDIGE HULP VOORKOMT PROBLEMATISCHE SCHULDEN

Huurachterstanden zijn vaak een teken dat er meer aan de hand is met de betreffende huurder. Ook kan het zijn dat er nog geen huurachterstand is ontstaan, maar dat de betreffende huurder bijvoorbeeld zijn energierekening niet betaald heeft. Een goede samenwerking tussen 'schuldeisers' kan eraan bijdragen dat problemen vroegtijdig gesignaleerd worden. Door vroegsignalering kunnen groeiende financiële problemen deels voorkomen worden. Voor de betrokken huurder is het belangrijk zo snel mogelijk met een oplossing te starten, omdat anders de schuld mogelijk oploopt<sup>4</sup>. De NVVK en het Juridisch Loket geven aan dat hoe eerder een schuldenaar zich meldt bij schuldhulpverlening, hoe lager de kosten voor alle betrokkenen en hoe makkelijker de oplossing. Doordat mensen met geldzorgen eerder in beeld zijn, volstaan lichtere vormen van hulp en hoeft niet ingezet te worden op zware en dure middelen. Vroegsignalering is ook in het belang van de schuldeiser. Hoe sneller wordt ingegrepen, des te groter de kans dat de schuld (deels) wordt terugbetaald.

De schuldenaar meldt zich meestal niet zelf, of 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<sup>5</sup>. Willen corporaties en partners hiervoor in actie komen en er kennis over uitwisselen, dan moeten ze wel rekening houden met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Ook binnen de woningcorporatie is het noodzakelijk dat verschillende afdelingen samenwerken. De incassomedewerker signaleert huurachterstanden en kan hier al vroeg op inspelen. De sociaal beheerder of het buurtteam ziet wellicht ook dat het niet goed gaat met iemand of kan na een sein van de incassomedewerker snel contact leggen om tot een oplossing te komen.

### 2.1 CORPORATIE AANWEZIG IN DE WIJK

**Nauw contact met wijkpartners, sociaal beheerders en andere collega's die contact hebben met de huurders is belangrijk om snel te kunnen schakelen en (indien nodig) de huurder te kunnen bereiken. Dit kan bijvoorbeeld door incassomedewerkers in het wijkteam te hebben.**

Veel corporatiemedewerkers werken samen in wijkteams. Onder meer woningcorporatie Ieder1 werkt met sociale wijkteams. In ieder wijkteam zitten naast wijkbeheerders ook verhuurmedewerkers, technisch beheerders, een sociaal beheerder en een incassomedewerker die fysiek in de wijk aanwezig zijn. De gedachte daarachter is dat het netwerk van andere professionals in de wijk hun bereik en slagvaardigheid vergroot.

Bij veel corporaties speelt het sociaal beheer, zoals de woonconsulenten en buurtbeheerder, een belangrijke rol. Zij zijn de 'ogen en oren' in de wijk. Deze medewerkers kennen de huurders (van een specifieke buurt of complex) goed en pakken signalen op als het ergens niet goed gaat. Ook kunnen zij op signalen van de incassoafdelingen rondom huurachterstanden reageren door persoonlijk contact te zoeken met de betreffende huurder.

<sup>4</sup> <https://www.juridischloket.nl/schulden-en-incasso/incasso-en-betalingsachterstand/huurachterstand/>

<sup>5</sup> Kuiper, J., & Fleuren, M. (2015). Vroegsignalering leidraad. Definitie, stappenplan en modelconvenant voor vroegsignalering in de schuldhulpverlening. Utrecht: NVVK. Geraadpleegd van <https://www.nvbk.nl/l/library/download/urn:uuid:e455b902-fd52-4476-9c7e-6465a2a03d21/2018+leidraad+vroegsignalering+schulden.pdf>

#### MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:

- [sociaal wijkteam leder1](#)

## 2.2 VERANTWOORDELIJKHEID IN BUURTTEAMS

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

Welzijnsorganisatie Vaart Welzijn werkt samen met de woningcorporatie, de Gemeentelijke Kredietbank en de gemeente Assen. De woningcorporatie meldt de huurder met betalingsachterstanden aan bij De Vaart €rin! Een van de medewerkers van Vaart Welzijn neemt dan contact op en er volgt een adviesgesprek bij de huurder thuis. Samen kijken ze naar oplossingen, denk hierbij aan:

- het treffen van een betalingsregeling
- het maken van afspraken om incasso- en/of deurwaarderskosten te voorkomen
- uitstel van betaling aanvragen
- informeren over het aanvragen van zorg- en huurtoeslag

#### MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:

- In februari 2020 [interviewde Platform31](#) een van de deelnemende organisaties: de welzijnsorganisatie [Vaart Welzijn](#).

## 2.3 SAMENWERKING CORPORATIES EN GEMEENTE

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

Corporaties en gemeenten kunnen elkaar helpen met het signaleren van betalingsproblematiek. Dat gebeurt in Deventer bijvoorbeeld in samenwerking met het Bijzonder Zorg Team dat ervoor zorgt dat inwoners de noodzakelijke zorg krijgen. Krijgt de corporatie geen contact met een huurder met betalingsachterstanden, dan gaat dit team eropaf. Zij zijn de expert in het contact leggen met moeilijk te bereiken inwoners.

#### SAMENWERKEN WELZIJNSWERK EN AANNEMER

Woningcorporaties kunnen op dit gebied ook samenwerken met welzijnswerk, bijvoorbeeld door samen op huisbezoek te gaan. Corporatie Tiwos deed dit samen met welzijnsorganisatie Contour de Twern. Voorafgaand aan woningrenovaties gingen ze samen bij alle bewoners op bezoek. Tiwos voerde het gesprek over de woningrenovatie, terwijl de maatschappelijk werker focuste op het welzijn van de huurder. De 'sociaal-renoveren-aanpak' in Utrecht is hier ook een voorbeeld van.

Ook met de aannemer kan op dit gebied worden samengewerkt. Uitvoerders komen voorafgaand aan en tijdens woningrenovaties achter de voordeur en kunnen daar problemen van huurders signaleren. Sommige aannemers werken met een bewonersbegeleider die hier extra alert op kan zijn.

Overkoepelend draait het hier om korte lijnen tussen corporatie en gemeentelijke instanties. Leer elkaar kennen en weet elkaar te vinden, waardoor huurders in contact komen met de juiste instantie om hen te helpen. Sommige partijen spreken elkaar in een maandelijks overleg rondom het signaleren van huurachterstanden en het ondersteunen van mensen met betalingsproblemen.



## WET GEMEENTELIJKE SCHULDHULPVERLENING

Per 1 januari 2021 wijzigde de Wet Gemeentelijke Schuldhelpverlening (Wgs). Door de wijziging van de Wgs per 1 januari 2021 is het vroeg signaleren van schulden voor gemeenten een expliciet benoemde wettelijke taak geworden. Voor deze taak is het noodzakelijk persoonsgegevens uit te wisselen. Gemeenten zijn nu verplicht, na melding van bijvoorbeeld een verhuurder, schuldhulp aan te bieden. Woningverhuurders, onder wie woningcorporaties, moeten het ontstaan van betalingsachterstanden bij hun bewoners in een vroegtijdig stadium melden bij hun gemeente. Het is wel de bedoeling dat de verhuurder eerst een maatschappelijk verantwoorde incasso uitvoert (zie kader). De wetwijziging maakt het voor gemeenten, schuldeisers en gemandateerde schuldhulpverleners vervolgens makkelijker om gegevens over betalingsachterstanden uit te wisselen zónder expliciete toestemming van de huurder. De VNG en NVVK ondersteunen gemeenten bij de implementatie van dit proces.

De wijziging van de Wgs vraagt van woningcorporaties en gemeenten dat zij afspraken maken over de noodzakelijke uitwisseling van gegevens. In het verlengde daarvan kunnen corporaties en gemeenten ook met elkaar in gesprek gaan – en zo nodig afspraken maken – over de wijze waarop bewoners met betalingsachterstanden worden benaderd.

### MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORDE INCASSO

Dit is een wettelijk vereiste waarbij de verhuurder:

- ten minste eenmaal een schriftelijke betalingsherinnering heeft gestuurd
- zich heeft ingespannen om in persoonlijk contact te treden om te wijzen op mogelijkheden om betalingsachterstanden te voorkomen en te beëindigen
- heeft gewezen op de mogelijkheden voor schuldhulpverlening
- heeft aangeboden om gegevens door te geven aan de betreffende gemeente

### MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:

- Zie de [handreiking](#) die Platform31 schreef over deze wet en samenwerking tussen gemeente en corporatie rondom schuldhulpverlening.
- Zie de website van het [Meldpunt Bijzondere Zorg](#) voor meer informatie over deze aanpak in Deventer.
- In Tilburg trekken corporatie en sociaal werk samen op in de aanpak [Dubbel Duurzaam](#).
- Het [interview](#) met een bewonersbegeleider bij een onderhouds- en renovatiebedrijf over de sociale renovatieaanpak.
- Het [interview](#) met Portaal en de gemeente Utrecht over sociaal renoveren.

## 2.4 SAMENWERKING MEERDERE MOGELIJKE SCHULDEISERS

**Betalingsachterstanden bij verschillende leveranciers en organisaties treden vaak gelijktijdig op. Daarom slaan lokale partijen steeds vaker de handen ineen in hun aanpak.**

Naast woningcorporaties zijn ook onder andere energieleveranciers, zorgverzekeraars en lokale overheden gebaat bij vroegsignalering. Een goede samenwerking tussen 'schuldeisers' kan eraan bijdragen dat problemen vroegtijdig gesignaleerd worden. De NVVK en het Juridisch Loket<sup>6</sup> geven aan dat hoe eerder een schuldenaar zich meldt bij schuldhulpverlening, hoe lager de kosten zijn voor alle betrokkenen en hoe makkelijker de oplossing.

De NVVK ontwikkelde het arrangement Collectief Schuldregelen. Schuldeisers geven vooraf akkoord op betaalvoorstellen en handelen dossiers collectief af. Het individueel afhandelen van schuldregelingen door schuldhulpverleners en schuldeisers duurt erg lang. Er worden veel brieven en e-mails over en weer verstuurd, wat vaak voor vertraging zorgt. Collectief Schuldregelen maakt de processtap van 'akkoord gaan' overbodig. De NVVK wil Collectief Schuldregelen tot de nieuwe standaard maken.

Collectief Schuldregelen zorgt ervoor dat mensen met schulden sneller geholpen worden en daardoor eerder schuldenrust ervaren. Daardoor krijgen mensen met schulden sneller perspectief en haken ze minder vaak af.

Naast collectief schuldenregelen is er ook De Nieuwe Gerechtsdeurwaarder, een deurwaardersorganisatie met de ambitie om mensen met schulden nieuw perspectief te bieden door de aanpak van de schuldenproblematiek. Het is een initiatief uit België dat nu ook in Nederland uitgerold wordt. Ze ontwikkelden het concept MyTrustO waarbinnen mensen zelf hun schulden aflossen op termijn, zonder dat daarbij nog een dagvaarding of vonnis nodig is. De schuldeisers krijgen hun vordering voldaan zonder bijkomende kosten te maken.

### MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:

- Meer informatie over Collectief Schuldregelen vind je [hier](#).
- Zie ook het [interview](#) met woningcorporatie Zayaz over hoe zij gebruikmaakt van Collectief Schuldregelen.
- [Lees meer over MyTrustO](#) van De Nieuwe Gerechtsdeurwaarder.



<sup>6</sup> <https://www.juridischloket.nl/schulden-en-incasso/incasso-en-betalingsachterstand/huurachterstand/>

# 3 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. Daarbij is het voorkomen van huisuitzettingen vaak een belangrijke maatschappelijke afweging in het beleid. Dat de maatschappelijke drijfveer bij deze corporaties aanwezig is, blijkt uit het feit dat corporaties aangeven soms (tijdelijk) iemands huurachterstand te accepteren. Daar staat tegenover dat er wel afspraken met die huurder zijn gemaakt, die eraan bijdragen dat diegene zijn of haar leven weer op de rails krijgt. Een voorbeeld is dat de corporatie weet dat deze persoon ondersteuning krijgt, bijvoorbeeld via het wijkteam. Ze kunnen er dan voor kiezen om de betalingsregeling om de huurschuld in te halen tijdelijk op te schorten. Dat alles is maatwerk en wordt per huurder casus bekeken.

Voor al deze maatregelen is het noodzakelijk om contact te hebben met de betreffende huurder. Dat is niet altijd even makkelijk. Sociaal beheer of het buurtteam kan hierbij helpen. Bij sommige corporaties gaat de incasso-medewerker zelf actief naar een huurder toe om contact te leggen.

Soms is er meer aan de hand bij de huurder en is het van belang om ook andere (gemeentelijke) organisaties in te schakelen. Woningcorporaties zien zichzelf als schakel in de maatschappelijke opgave die ze met andere partners aanpakken. Onderdeel van dat netwerk zijn naast gemeenten ook GGD, politie, zorgpartijen en vrijwilligersorganisaties. Korte lijnen hiertussen zijn van belang voor het zo goed mogelijk ondersteunen van de huurder.

## 3.1 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 deze manier wordt voorkomen dat de uitkering wordt uitgegeven aan andere dingen, waardoor de huurder de huur niet meer kan betalen. Corporatie en gemeente moeten hierover gezamenlijk afspraken maken.

### MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:

- 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. [Lees hier een interview met Famke Veenstra](#), manager Geregelde Betaling bij de gemeente Amsterdam.

## 3.2 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.**

Veel woningcorporaties geven aan dat de benadering bij betalingsachterstanden persoonlijker en actiever is geworden. Dat wil zeggen dat de nadruk is verschoven van informeren per brief naar een persoonlijk gesprek en telefooncontact. Incassomedewerkers van corporaties hebben bijvoorbeeld 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. Sommige corporaties sturen een Tikkie. WhatsApp wordt ook gebruikt om simpelweg met huurders met een betalingsprobleem in contact te komen. Daarmee spelen ze in op de mogelijk chaotische toestand waarin hun huurders zich kunnen bevinden.

Van belang is om zo snel mogelijk in gesprek te komen met de huurders door ze te bellen, sms'en, mailen, of een bezoek aan huis te brengen als er een achterstand ontstaat en een handgeschreven briefje op de deur te plakken als niemand opendoet. Vervolgens kan er afstemming met de huurder gezocht worden naar een maatwerkoplossing: een op de huurder afgestemde betalingsoplossing. Zo mogen bij Woonstad Rotterdam de medewerkers uit het incassoteam in elke fase denkbaar elke mogelijke interventie doen.

#### MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:

- Woningcorporatie De Woonplaats stuurt 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.

### 3.3 HULP BIJ THUISADMINISTRATIE

**Er zijn corporaties die naast het treffen van betalingsregelingen ook huurders laten helpen bij hun financiële administratie.**

Vrijwilligersorganisatie [Humanitas](#) biedt hulp bij thuisadministratie. Een vrijwilliger helpt de huurder tijdelijk om diens administratie op orde te brengen en zaken op een rijtje te krijgen en te houden.

### 3.4 STRESS-SENSITIEVE AANPAK

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

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 houdt. 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 gebruikgemaakt van verschillende ondersteunende instrumenten, zoals de Brug naar Zelfredzaamheid®, doelactieplannen en positieve prikkels.

#### MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:

- Lees meer informatie op de [website](#) van Mobility Mentoring® Nederland.
- Platform31 verkende hoe elementen uit de stress-sensitieve aanpak kunnen helpen bij het voorkomen van huurachterstanden en het reduceren ervan. De publicatie [Stress-sensitieve dienstverlening bij woningcorporaties](#) biedt woningcorporaties handvatten om hun incassoprocedures nog effectiever te maken.
- Luister naar de podcast [Gedragsbewust beleid: hoe dan?](#) Hierin spreekt Platform31 met de Universiteit Leiden, de directeur van schuldhulpverlener Stadsring51 en de gemeente Nijmegen over gedragsbewust beleid bij financiële problemen.
- De gemeente Arnhem werkt ook met Mobility Mentoring® – daarover werd [deze animatie](#) gemaakt.

### 3.5 PAUZEKNOP

**Bij de pauzeknop wordt de betalingsachterstand bevroren, waardoor die niet verder kan oplopen tot er een oplossing gevonden is.**

Veel corporaties maken gebruik van de zogenoemde pauzeknop. Woonstad Rotterdam zet bijvoorbeeld allereerst in op het stabiliseren van de huurachterstand. Het belangrijkste is dat de huurder in ieder geval de komende huur betaalt. In een later stadium valt dan te beslissen wat er met de achterstand moet gebeuren. Daar biedt de corporatie ook meerdere oplossingen voor.

In Deventer gebeurt iets vergelijkbaars. In het convenant Blijven wonen van de gemeente Deventer is vastgesteld dat als huurders een maand huurachterstand hebben, ze benaderd worden door de corporatie. Die zoekt vervolgens samen met de huurder naar een oplossing. Als het niet lukt om de achterstand snel op te lossen, verwijst de woningcorporatie de huurder naar het BAD (Budget Adviesbureau). De huurder kan zich daar zelf aanmelden en krijgt dan tijd om met het BAD te zoeken naar een oplossing voor de financiële problemen. De woningcorporatie geeft uitstel voor het betalen van de huurschuld. Als de huurder niet te bereiken is, worden de gegevens doorgegeven aan het Bijzonder Zorg Team (BZT), dat contact zoekt met de huurder.

#### MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:

- Bezoek de [website van de gemeente Deventer](#) voor meer informatie over het Budget Adviesbureau.
- Ook in [Amsterdam wordt het terugbetalen van schulden gepauzeerd](#) als de persoon met schulden zich meldt bij de gemeente voor het krijgen van hulp.

### 3.6 KWIJTSCHULDEN HUURACHTERSTAND

**Corporaties kunnen huurachterstanden achteraf kwijtschelden om huisuitzettingen te voorkomen. Hiermee zorgen ze ervoor dat de huurder zonder huurschuld verder kan.**

Bij Woonstad Rotterdam worden huurachterstanden soms kwijtschelden. Dit gebeurt wanneer het terugbetalen van de achterstand onmogelijk is én onder voorwaarde dat de huurder hulp accepteert. Zo is de kans kleiner dat de schulden in de toekomst weer oplopen.

In sommige gevallen schelden ze de schulden niet kwijt. Door de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening kan de gemeente vaststellen of er meerdere schulden zijn. In dat geval krijgt Woonstad het signaal dat ze de schulden niet zomaar kunnen kwijtschelden. De keuze om wel of niet een schuld kwijt te schelden, gebeurt in 4 stappen:

1. Een medewerker van het incassoteam heeft contact met de huurder en ziet dat het terugbetalen van de achterstand heel lastig is, maar dat er wel toekomstperspectief is voor de huurder. De medewerker maakt een voorstel voor kwijtschelding.
2. De teamleider bekijkt het voorstel en schaaft het eventueel bij.
3. Een objectieve controller van de corporatie kijkt naar het voorstel, stelt aanvullende vragen en keurt het af of keurt het goed.
4. De manager incasso geeft uiteindelijk het definitieve akkoord.

### 3.7 (TIJDELIJKE) INWONING/ONDERHUUR OM ACHTERSTANDEN IN TE LOPEN

**Huurders met een achterstand krijgen de mogelijkheid om door betaalde inwoning extra inkomsten te halen en zo de huurachterstand af te lossen of een tijdelijke inkomensdaling te overbruggen.**

Onder de Pannen is een project van de Regenbooggroep. Huurders die een kamer 'over hebben', kunnen deze voor maximaal een jaar legaal verhuren aan een stadgenoot die dringend woonruimte nodig heeft. De huurder/hoofdbewoner helpt een woningzoekende aan woonruimte en kan zo wat extra's verdienen zonder in de problemen te komen bij de Belastingdienst, uitkeringsorganisatie of woningcorporatie. Onder de Pannen maakt afspraken met de gemeente en uitkeringsinstanties waardoor de hoofdbewoner (met een achterstand) niet gekort wordt op uitkeringen of toeslagen.

Er zijn meer organisaties die betaalde inwoning organiseren, zoals Hospi Housing – gericht op inwoning van studenten – of Kamers met Aandacht, dat kwetsbare jongeren helpt op weg naar zelfstandigheid. Je kunt de inwoning als corporatie ook zelf organiseren. Woningcorporatie Talis uit Nijmegen experimenteert daar momenteel mee. Om dit concept te laten werken, moet je als woningcorporatie inwoning wel (formeel) toestaan.

### MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:

- Onder De Pannen: legale onderhuur voor alle woon- en inkomenssituaties: koopwoning, sociale/particuliere huurwoning, inkomen uit werk of een uitkering
- Hospi Housing: platform voor hosts en kamerzoekers, gericht op studenten
- Kamers met Aandacht: een non-profitorganisatie die woonruimte realiseert voor jongeren die nog onvoldoende vangnet, geld of praktische vaardigheden hebben om helemaal zelfstandig te wonen
- Lees meer over de proeven die woningcorporatie Talis start met huurdelen en woningdelen.

### 3.8 DE DOORBRAAKMETHODE®

**De Doorbraakmethode® biedt ondersteuning aan multiprobleemhuishoudens waar een teveel aan hulp en steun juist contraproductief werkt. Door het overschot eraan wordt de hulp niet meer begrepen.**

Schulden en armoede zijn vaak onderdeel van de problematiek van deze huishoudens. Corporaties kunnen aan de Doorbraakmethode bijdragen door het toewijzen van een (andere) huurwoning of een regeling op het gebied van huurschulden.

Ons land kent zo'n 100.000 gezinnen die meerdere problemen tegelijk hebben: armoede, schulden, gezondheids- en psychische problemen. Deze gezinnen krijgen van verschillende kanten hulp – met de beste bedoelingen – maar precies bij die veelheid gaat het fout. We weten dat gezinnen vanaf de 4<sup>de</sup> hulpverlener het overzicht kwijt zijn. De Doorbraakmethode herstelt de regie door een integrale aanpak waar het gezin actief aan bijdraagt.



Binnen de Doorbraakmethode krijgt elk ondersteund gezin een persoonlijke aanpak op maat met behulp van een speciaal ontwikkelde app. Daarmee kunnen ondersteunende professionals samen met hun cliënten een plan op maat maken.

Corporaties uit verschillende plekken in het land bieden met de Doorbraakmethode weer perspectief aan multiprobleemhuishoudens, waaronder mensen met schulden. Sommige corporaties werken hier ook in samen met onder meer gemeenten en zorgverzekeraars. De doorbraak zit dan in het daadwerkelijk wegwerken van bureaucratie, het bedenken en uitvoeren van onconventionele oplossingen en het bundelen van hulp voor de huurder.

### **DOORBRAAKMETHODE ALMELO**

Op initiatief van de gemeente startten woningcorporaties Sint Joseph Almelo en Beter Wonen in 2019 met de Doorbraakmethode in Almelo. De partijen spraken in prestatieafspraken af om tussen 2019 en 2022 de methode toe te passen bij 375 gezinnen in Almelo. De woningcorporaties dragen bij in situaties waar een doorbraak (mede) bereikt kan worden via het betrekken van een (andere) huurwoning of een regeling op het gebied van huurschulden. De corporaties hebben met de gemeente afgesproken om een verzoek op medewerking altijd in behandeling te nemen. Wanneer het niet mogelijk is aan het verzoek te voldoen, beargumenteert de corporatie schriftelijk aan de projectleider en de betrokken coach waarom dit niet lukt en wat alternatieven zijn.

### **MEER INFORMATIE EN VOORBEELDEN:**

- Lees meer over de Doorbraakmethode in [deze blog](#).
- De doorbraakmethode is samen met andere schuldhulpmethoden te vinden op [Schuldenlab.nl](#). Schuldenlab is een landelijke stichting die zich inzet voor de landelijke opschaling van succesvolle initiatieven om versnippering in het hulpaanbod tegen te gaan. Zie ook de [video](#) die over de methode is gemaakt.

© 2022, Den Haag

**Vormgeving:** Aedes vereniging van woningcorporaties

vereniging van  
**woningcorporaties**

