

# Kwalitatief onderzoek naar het voorkomen van problematische schulden bij huurders

Masterscriptie Sarah de Groot



*“Wij zien het als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om mensen zó te huisvesten dat de huurder en de buurt hier beter van worden en de kwetsbaarheid van huurders wordt verminderd.”*

**Medewerker strategie Rochdale**

Masterscriptie

Sarah de Groot

Studentnummer: 5529859

s.e.degroot@students.uu.nl

Universiteit Utrecht

Faculteit Sociale wetenschappen

Master Sociology: Contemporary Social Problems

Eerste lezer: Sanne Boschman

Tweede lezer: Marco van Leeuwen

Stage organisatie: Woningstichting Rochdale

Stage begeleider: Henrike Klok

27-06-2019



**Universiteit Utrecht**

**ROCHDALE**

## VOORWOORD

De masterscriptie die voor u ligt is het resultaat en de afsluiting van mijn afstudeerperiode voor de master Sociology: Contemporary social problems aan de Universiteit Utrecht. Ik heb deze masterscriptie gedurende mijn stage bij de woningcorporatie Rochdale geschreven. Tijdens deze stageperiode heb ik ontzettend veel geleerd over de kwetsbaarheden binnen onze samenleving en hoe woningcorporaties zich met hart en nier inzetten om deze te verminderen. Ik ben ontzettend blij dat ik naast het uitvoeren van mijn onderzoek ook in contact ben gekomen met mijn doelgroep door veel de wijk in te gaan en te zien voor wie je het onderzoek eigenlijk doet. Het heeft mijn motivatie voor het neerzetten van een mooi resultaat alleen nog maar meer gestimuleerd.

Ten eerste wil ik mijn stagebegeleider Henrike Klok bedanken voor haar steun en vertrouwen. Ik kreeg echt volledig de ruimte om mij te ontwikkelen en het onderzoek zo uit te voeren als ik goed achtte. Ook heb ik heel erg het gevoel gekregen dat ik de ruimte had om mijn mening en expertise te delen en dat deze er ook toe deed. Ik voelde mij daardoor echt een onderdeel van het team. Ook wil ik Henrike bedanken dat ze mij overal mee naartoe nam in mijn eerste paar weken. Zij heeft er echt voor gezorgd dat ik mij snel kon verdiepen in de corporatiewereld, wat mij zeker heeft geholpen tijdens mijn onderzoek.

Ook wil ik graag mijn scriptiebegeleider Sanne Boschman bedanken. Ik kon haar altijd raadplegen wanneer dit nodig was, maar ze liet mij ook mijn eigen weg zoeken en volgen. Het heeft mij zeker zelfvertrouwen gegeven en laten realiseren dat ik goed in staat ben om zelfstandig een onderzoek uit te voeren.

Tenslotte wil ik iedereen bedanken die mij heeft geholpen bij de uitvoering van mijn onderzoek en in het bijzonder de respondenten die mee hebben gewerkt aan mijn onderzoek.

Ik wens u veel leesplezier toe,

Sarah de Groot

Amsterdam, 27 juni 2019

## ABSTRACT

In dit onderzoek is er inzicht verkregen in wat de woningcorporatie Rochdale momenteel doet op het gebied van vroegsignalering en preventie van problematische schulden bij huurders en wat Rochdale nog meer zou kunnen doen om deze problematische schulden bij huurders te voorkomen. Hiervoor is eerst een literatuuronderzoek uitgevoerd naar de mogelijke oorzaken van schulden en de bestaande preventieve middelen. Uit dit literatuuronderzoek blijkt dat schulden veroorzaakt kunnen worden door zowel individueel gedrag en persoonlijkheid als door de context en de omgeving van de huurder. Ook blijkt dat er drie soorten preventieve middelen zijn, primaire, secundaire en tertiaire. Daarbij focussen primaire middelen zich op het algeheel voorkomen van schulden, secundaire middelen op het voorkomen van problematische schulden en tertiaire middelen op het zo oplossen van problematische schulden dat deze niet opnieuw zullen ontstaan. Voor dit onderzoek is er voornamelijk naar primaire en secundaire middelen gekeken, omdat deze soorten middelen ingezet worden voordat er problematische schulden zijn ontstaan. Aansluitend op het literatuuronderzoek zijn er interviews uitgevoerd met interne en externe experts op het gebied van schulden om het huidige beleid te onderzoeken en te onderzoeken wat Rochdale nog meer zou kunnen doen. Uit de interviews komt naar voren dat Rochdale wel degelijk aan schuldenpreventie doet, maar dat er voornamelijk secundaire preventieve middelen worden gebruikt. Tevens blijkt dat naast het vastgestelde schuldenbeleid ook signaleringen in de wijk worden gedaan van schulden bij huurders. Echter wordt dit dus niet officieel meegenomen in het beleid. Daarom wordt er aanbevolen aan Rochdale om dit wel te doen. Ook wordt er aanbevolen om met de afdeling huurincasso terug de wijk in te gaan, om zo de bereikbaarheid voor en van huurders te vergroten. Ook wordt er aanbevolen om het contactmoment met nieuwe de huurders te benutten en hier primaire preventieve middelen in te zetten. De middelen die worden aanbevolen zijn het gratis aanbieden van een budgetadvies gesprek door de maatschappelijke dienstverlening en het houden van een welkomstgesprek. Voor vervolgonderzoek wordt de suggestie gegeven om deze preventieve middelen wetenschappelijk te evalueren om zo een beeld te krijgen van de werkelijke effectiviteit van de middelen. Tevens wordt de suggestie gegeven om bij vervolgonderzoek de huurders als respondenten mee te nemen. Nu is er gekozen voor het spreken van experts, maar in de toekomst kan het ook interessant zijn om inzicht te krijgen in de visie van de huurders zelf.

## INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING.....	1
	1.1 Relevantie.....	3
	1.2 Leeswijzer.....	4
2	THEORETISCH KADER.....	5
	2.1 Problematische schulden als concept.....	5
	2.2 Mogelijke oorzaken voor problematische schulden.....	6
	2.2.1 Individueel gedrag en persoonlijkheid.....	7
	2.2.2 Context en omgeving.....	11
	2.2.3 Risicogroepen.....	14
	2.3 Mogelijke preventieve middelen problematische schulden.....	15
	2.3.1 Primaire preventieve middelen.....	16
	2.3.2 Secundaire preventieve middelen.....	18
3	METHODOLOGIE.....	20
	3.1 De onderzoeksmethode.....	20
	3.2 De respondenten.....	20
	3.3 Dataverzameling en analyse.....	23
	3.4 Methodologische voorwaarden.....	24
	3.5 Ethische overwegingen.....	25
4	RESULTATEN: HET HUIDIGE SCHULDENBELEID.....	26
	4.1 De organisatiecontext.....	26
	4.2 Vastgestelde procedure huurachterstand.....	28
	4.2.1 Het huisbezoek.....	29
	4.2.2 Incasso derden en het deurwaardertraject.....	31
	4.3 Pilots.....	34
	4.3.1 Bestaande pilots.....	34
	4.3.2 Geplande pilots.....	35
	4.4 Signaleringen van schulden.....	35
5	RESULTATEN: EXPERTS AAN HET WOORD.....	38
	5.1 Mogelijke oorzaken.....	38
	5.2 Risicogroepen.....	40
	5.3 Mogelijke preventieve middelen.....	42
	5.3.1 Financiële educatie.....	42
	5.3.2 Welkomstgesprek nieuwe huurders.....	43

	5.3.3 Automatisch incasso instellen.....	45
	5.3.4 Huurtoeslag direct naar de woningcorporatie.....	45
	5.3.5 Intakegesprek.....	47
	5.3.6 Huurincasso medewerker bij een buurtpunt.....	48
	5.3.7 Overige mogelijke preventieve middelen.....	50
6	CONCLUSIE.....	52
	6.1 De verklarende hoofdvraag.....	52
	6.2 De exploratieve hoofdvraag.....	53
	6.3 De beleidsvraag.....	54
	6.3.1 Vanaf het eerste contact.....	54
	6.3.2 Weer de wijk in.....	55
	6.3.3 Samenwerking opzoeken.....	55
7	DISCUSSIE.....	56
8	BELEIDSADVIES ROCHDALE.....	59
	8.1 Incassomedewerker in de wijk.....	59
	8.2 Welkomstgesprek met nieuwe huurder.....	60
	8.3 Budgetadvies gesprekken.....	60
	8.4 Signaleringen van schulden.....	61
9	REFERENTIELIJST.....	62
	BIJLAGE 1: TOPICLIJST INTERNE INTERVIEWS.....	65
	BIJLAGE 2: TOPICLIJST EXTERNE INTERVIEWS.....	66
	BIJLAGE 3: CODEBOOM.....	67

## 1. INLEIDING

De problematiek rondom schulden staat momenteel hoog op de politieke agenda. Dit blijkt bijvoorbeeld uit recente uitspraken van staatssecretaris van Ark (NRC, 2019). Op woensdag 13 februari kondigde staatssecretaris van Ark namelijk spoedmaatregelen aan rondom Nederlanders met ernstige schulden (NRC, 2019). Zo zal de belastingdienst nog in 2019 stoppen met het automatisch afschrijven van overheidsvorderingen. De door van Ark genoemde maatregelen hebben als doel om extra ondersteuning te bieden aan mensen met problematische schulden en zo een slag te slaan in het verhelpen van het schuldenprobleem.

Als er nader gekeken wordt naar overheidsingrijpen zoals bovengenoemde maatregelen, kan er geconstateerd worden dat deze voornamelijk een curatieve insteek hebben (Fleuren & Kuiper, 2018). Dit houdt in dat de maatregelen bedoeld zijn als oplossing van al bestaande problematische schulden en gebaseerd zijn op de groep schuldenaren die al bekend zijn bij de gemeente en zelf al om hulp hebben gevraagd. Hier wordt geen gebruik gemaakt van vroegsignalering van schulden, en al helemaal niet van schuldenpreventie.

Wel zijn er al samenwerkingen tot stand gekomen met als doel het vroegsignaleren van schulden. Deze zijn voornamelijk ontstaan door de maatschappelijke verantwoordelijkheid die verschillende semioverheidsorganisaties zoals woningcorporaties voelen ten opzichte van hun directe omgeving. Vanuit dit verantwoordelijkheidsgevoel om bij te dragen aan een sterke stabiele omgeving, zijn er meerdere pilots en samenwerkingen gestart rondom de vroegsignalering van schulden. Eén van deze samenwerkingen is het initiatief Vroeg Eropaf in Amsterdam (Siebols & Schippers, 2017). Dit initiatief is een samenwerking tussen de gemeente, woningcorporaties, energiebedrijven en maatschappelijke dienstverlening organisaties om problematische of bedreigende schulden in een vroeg stadium te kunnen signaleren. Hierbij wordt gefocust op individuele signaleringen van financiële problemen, zoals een huurachterstand (Coenen, van Ommeren & de Ruig, 2014).

Deze samenwerking zet een goede stap in de richting in het voorkomen van verdere opbouw van schulden naar een bedreigend niveau, en heeft als uiteindelijke doel het voorkomen van huisuitzettingen. Echter kan hier niet gesproken worden van het voorkomen van problematische schulden. Zoals aangegeven ligt de focus van deze samenwerking op vroegsignalering, wat betekent dat er wel degelijk schulden al aanwezig zijn. Zo wordt er pas een signalering gedaan na het hebben van twee maanden huurachterstand, wat al kan duiden op de aanwezigheid van een structurele, problematische schuld (Coenen, van Ommeren & de Ruig, 2014). Zeker omdat



uit de praktijk blijkt dat de huur vaak nog tot het laatst wordt betaald, terwijl er al andere schulden zijn gemaakt (van Brunschot & Riemeijer, 2018).

Rochdale, een van de aangesloten woningcorporaties bij deze samenwerking, ziet mogelijkheden om verdere stappen te zetten richting de daadwerkelijke preventie van schulden, of in ieder geval richting het voorkomen van de omslag van financiële problemen naar structurele, problematische schulden. Deze masterscriptie zal dieper ingaan op deze ambitie van Rochdale en de mogelijkheden rondom de preventie van problematische schulden in kaart proberen te brengen. Binnen deze masterscriptie zal daarom specifiek gekeken worden naar schuldenpreventie vanuit de Amsterdamse woningcorporatie Rochdale. Het hierbij aansluitende onderzoeksdoel is het inzicht krijgen in het huidige schuldenbeleid van Rochdale en inzicht krijgen in wat Rochdale (nog meer) zou kunnen doen om problematische schulden bij huurders te voorkomen door middel van het afnemen van interne en externe expertinterviews.

Voordat het schuldenbeleid van Rochdale bekeken kan worden en naast de bijdrage van experts gelegd kan worden, moet er nader gekeken worden naar het ontstaan van problematische schulden. Zo kan er vooraf een helder beeld geschetst worden van het schuldenprobleem. Ook wordt hier gekeken naar de mogelijke preventieve middelen die ingezet kunnen worden om deze problematische schulden bij huurder te voorkomen. Dit zal gedaan worden door een overzicht weer te geven van bestaande literatuur omtrent de oorzaken van schulden en mogelijke preventieve middelen. De eerste onderzoeksvraag van deze masterscriptie zal aansluiten bij dit literatuuronderzoek en luidt: *Hoe kunnen problematische schulden bij huurders mogelijk worden verklaard en welke preventieve middelen zijn er om deze schulden te voorkomen?*

Nadat het schuldenprobleem in kaart is gebracht, zal er gekeken worden naar wat Rochdale momenteel al doet op het gebied van de preventie en vroegsignalering van problematische schulden bij huurders. Hiervoor zullen interne bronnen geraadpleegd worden en expertinterviews worden gehouden met interne professionals van Rochdale op het gebied van schulden en huurachterstand. De aansluitende vraag bij deze analyse van het huidige beleid luidt: *Welke maatregelen worden er momenteel getroffen door Rochdale om problematische schulden bij huurders vroeg te signaleren of te voorkomen?*

Nadat het huidige schuldenbeleid van Rochdale in kaart is gebracht, zal er gekeken worden naar eventuele ruimte in het beleid dat ingevuld kan worden. De aansluitende hoofdvraag hierbij luidt: *Wat zou Rochdale (nog meer) kunnen doen om **problematische** schulden bij huurders te voorkomen?* Voor de beantwoording van deze hoofdvraag zullen zowel interne als externe

experts op het gebied van schulden worden geïnterviewd. Zij zullen dan de ruimte krijgen om hun visie op schuldenpreventie te belichten en mogelijke aanvullingen op het huidige beleid naar voren te brengen. Vanuit hun visie zullen zij dus de ruimte krijgen toe te lichten wat zij denken dat woningcorporaties zoals Rochdale zouden kunnen betekenen voor het voorkomen van schulden.

Het onderscheid tussen verschillende vormen van schulden is bij deze hoofdvragen van groot belang. Er zal namelijk gericht worden op **problematische** schulden. De algemene definitie voor het hebben van schuld is *“een vordering, veelal uitgedrukt in geld, van een schuldenaar of debiteur aan een schuldeiser of crediteur. Een schuld kan ontstaan doordat een dienst of goed bij levering niet direct wordt voldaan (Gemeente Amsterdam, 2019).”* De definitie van problematische schulden gaat echter nog een stap verder. *“Van problematische schulden is sprake als een schuldenaar structureel niet aan zijn verplichtingen kan voldoen (Gemeente Amsterdam, 2019).”* Het gaat dus niet alleen om situationele gevallen van achterstand, maar om een schuldenpatroon. Hier bijkomend is dat het pas een problematische schuld is wanneer iemand niet meer in staat is zelfstandig op korte termijn de schuld te kunnen aflossen. Zo kan het maandelijks afbetalen wel gezien worden als een schuld, maar niet als problematisch. In deze situatie kan de schuldenaar nog steeds voldoen aan de afbetaling, en kan deze dus niet gezien worden als problematisch.

### *1.1 Relevantie*

Aan het hebben van schulden zitten talloze negatieve gevolgen verbonden, zowel voor de samenleving als voor het individu. Zo kan het hebben van schulden op microniveau leiden tot financiële exclusie en een verlaagde maatschappelijke participatie (Anderloni & Vandone, 2010). Financiën op orde hebben is namelijk een belangrijke voorwaarde om te kunnen participeren in de samenleving (Jungmann et al., 2014). Ook kan het leiden tot een neerwaartse sociale mobiliteit en in de ergste gevallen zelfs tot het leven in armoede. Overige negatieve factoren die gepaard gaan met het hebben van problematische schulden zijn gezondheidsproblemen zoals stress of een depressie, huwelijksproblemen en een instabiele gezinssituatie (Linarelli, 2018). Ook blijkt dat het leven in schaarste en het hebben van schulden zelfs van invloed kan zijn op de cognitieve functies van het individu (Madern & van der Werf, 2015). Dit is mede te verklaren door de stress en angst die de schuld veroorzaakt, wat zorgt voor een andere manier van denken en omgang met negatieve situaties.

Tevens brengt het schuldenprobleem grote gevolgen met zich mee voor de samenleving. Zo wijst onderzoek bijvoorbeeld uit dat uitkeringsgerechtigden met schulden gemiddeld langer gebruik maken van een uitkering dan mensen zonder schulden (van Beek & Jungmann, 2016), en deze verlenging van uitkeringen kost de samenleving vanzelfsprekend geld. Naast deze financiële kosten, zijn er ook maatschappelijke kosten voor de samenleving te herkennen. Zo leidt een verhoogd niveau van problematische schulden tot armoede en sociale uitsluiting (SZW, 2010).

Doordat het hebben van schulden een groot aantal negatieve gevolgen met zich mee brengt is het van belang om een manier te vinden deze schulden te voorkomen. Dit is dus niet alleen goed voor het individu, maar ook voor de samenleving als geheel. Onderzoek beschrijft de schuldenproblematiek dan ook als een multi-dimensionaal fenomeen (Kempson et al., 2008). Hierbij wordt de schuldenproblematiek niet alleen beschouwt als een economisch probleem, maar ook als een sociaal, juridisch en een politiek probleem. Het kan daarom dus beschouwd worden als een fenomeen wat iedereen binnen de samenleving raakt.

Ook de omvang van het schuldenprobleem geeft aanzet tot een meer preventieve aanpak van schulden. Zo bleek dat in 2015 bijna een vijfde (18,3%) van alle huishoudens in Nederland risicovolle of problematische schulden hadden (Westhof & de Ruig, 2015). Dit was in 2009 nog 12,7 %.

## *1.2 Leeswijzer*

In het tweede hoofdstuk is het theoretisch kader beschreven. Deze start met een uiteenzetting van het concept problematische schulden. Daarna zijn er aan de hand van bestaande literatuur mogelijke verklaringen voor het ontstaan van problematische schulden belicht. Tevens zijn hier preventieve middelen voor schulden vanuit de literatuur besproken. In hoofdstuk 3 is de methode behorende tot deze masterscriptie uiteengezet. Het daaropvolgende hoofdstuk focust zich op het huidige schuldenbeleid van Rochdale. Hoofdstuk 5 focust zich op de mogelijkheden tot preventie vanuit de expertinterviews. Hoofdstuk 6 richt zich op de conclusie en hoofdstuk 7 op de discussie. Deze scriptie zal afgesloten worden met het beleidsadvies voor Rochdale in hoofdstuk 8.

## 2 THEORETISCH KADER

In dit hoofdstuk zullen verschillende aspecten rondom de schuldenproblematiek die in deze masterscriptie centraal staan besproken en geanalyseerd worden. In paragraaf 3.1 zal er nader gekeken worden naar het concept problematische schulden. In paragraaf 3.2 zullen mogelijke verklaringen voor het ontstaan van problematische schulden worden belicht. Als laatste worden er in paragraaf 3.3 mogelijke preventieve middelen voor schulden belicht. Deze voorkennis is nodig om in een later stadium kritisch naar het beleid en de gebruikte middelen van dit beleid te kunnen kijken en een structuur te bieden voor de expertinterviews.

### *2.1 Problematische schulden als concept*

Voordat de oorzaken voor het ontstaan van problematische schulden kunnen worden toegelicht, moet er duidelijkheid zijn over de definitie en de kenmerken van het concept. Zoals al in de inleiding benoemd, gaat het bij problematische schulden niet alleen om een losstaande achterstand, maar om een structurele schuld. Er is dan dus sprake van een schuldenpatroon. De Gemeente Amsterdam (2019) benoemt dat bij een schuld van minimaal 1800 euro op behoeve van een laag inkomen deze problematisch is en de schuldenaar dan niet meer zelfredzaam is. Er kan dan vanuit gegaan worden dat de schuldenaar niet meer in staat is de schuldenlast binnen drie jaar af te lossen. Wel moet hier rekening gehouden worden met het feit dat de gemeente Amsterdam dit bedrag heeft vastgesteld voor een éénpersoonshuishouden. Bij meerdere personen in het huishouden die bijdragen aan de financiën, is deze grens hoger.

Tevens wordt er benoemd dat er bij problematische schulden zo snel mogelijk ingespeeld zou moeten worden op een verandering in financieel gedrag. Anders blijft de schuld alleen maar meer oplopen. Wanneer problematische schulden niet worden opgelost, kunnen deze namelijk doorslaan naar bedreigende schulden. Hier wordt mee bedoeld dat het niveau van schulden zo hoog is opgelopen, dat de primaire levensbehoeften zoals een dak boven het hoofd in gevaar komen door bijvoorbeeld het verliezen van de woning (Gemeente Amsterdam, 2019).

Ondanks dat er in de literatuur een consensus is over dat een problematische schuld gedefinieerd kan worden als een structurele schuld, is dit over de benadering van het concept nog niet het geval. Om hier meer overeenstemming te creëren heeft de Europese Commissie (2010) een aantal criteria vastgesteld om een duidelijke benadering te bieden voor het concept problematische schulden. Het eerste criterium is dat de focus moet liggen op het huishouden in plaats van het individu wanneer er meerdere personen binnen het huishouden financieel bijdragen. Dit is omdat het inkomen van individuen gewoonlijk samengevoegd zijn tot één

inkomen binnen hetzelfde huishouden. Zo kan er een beter beeld gegeven worden van het besteedbare bedrag van het individu en de eventuele lasten die hiermee gepaard gaan. Het tweede criterium is dat alle vormen van financiële nog te voldoende verplichtingen meegenomen moeten worden. Hieronder kunnen onder andere leningen, de huurachterstanden, consument kredieten en achterstallige huishoudrekeningen van andere schuldeisers zoals energiemaatschappijen en de zorgverzekering worden verstaan. De reden om alle vormen mee te nemen is dat problematische schulden vrijwel nooit bestaan uit maar één vorm van financiële verplichting. Het derde criterium is dat het concept problematische schulden impliceert dat men niet in staat is om de terugkomende kosten te betalen, en moet daarom gezien worden als een structurele vorm van schulden. Het gaat dus niet om een tijdelijke schuld welke relatief makkelijk te verhelpen is. Het vierde en laatste criterium is dat het probleem alleen te verhelpen is door de uitgaven substantieel te verminderen of het inkomen op een of andere manier te vergroten. Het gaat hier dus om een drastische gedragsverandering of contextverandering om de schulden te verhelpen.

Binnen de definitie van problematische schulden kan tevens nog een onderscheid gemaakt worden tussen actieve en passieve problematische schulden (Anderloni & Vandone, 2010). Hierbij duiden passieve problematische schulden op schulden die ontstaan zijn door onvoorziene factoren die buiten de controle van het individu liggen. Denk bijvoorbeeld aan het werkloos raken. Actieve problematische schulden refereren naar schulden die ontstaan zijn door het eigen financieel risicovol gedrag van de schuldenaar. Denk hierbij bijvoorbeeld aan overmatig lenen of excessieve consumptie die niet meer houdbaar is ten opzichte van de inkomsten (Lehtinen, Leskinen & Raijas, 2010). Maar ook een geringe financiële kennis wat resulteert in foute financiële beslissingen kan hier aangewezen worden voor het ontstaan van een actieve problematische schuld.

## *2.2 Mogelijke oorzaken voor problematische schulden*

In deze paragraaf zullen verschillende verklarende factoren voor het ontstaan van problematische schulden worden toegelicht. Wel zullen deze verklarende factoren in dit stuk worden opgedeeld in twee categorieën: *individueel gedrag en persoonlijkheid*, en *context en omgeving*. Deze opdeling sluit nauw aan bij de verschillende soorten problematische schulden, waarbij de actieve goed aansluit bij de persoonlijke factoren gebaseerd op individueel gedrag en persoonlijkheid en de passieve goed aansluit bij de contextuele factoren.

Uit de literatuur blijkt dat de houding en de persoonlijkheid van een individu invloed heeft op zijn of haar gedrag (Madern & van der Werf, 2015). Dit is ook het geval bij financieel risicovol gedrag, en dus bij het ontstaan van schulden. Zo blijkt uit eerder onderzoek dat onverantwoordelijk en risicovol gedrag zoals buitensporig veel lenen, de onwil om te werken en verslavingsgedrag kunnen leiden tot het ontstaan van schaarste en de daarbij komende schulden (Dalrymple, 2001).

Echter blijkt het ontstaan van schulden niet alleen toe te schrijven zijn aan deze interne, persoonlijke factoren, maar ook aan de omgeving of de context (Madern & van der Werf, 2015). Zo blijkt dat de externe, context gerelateerde factoren tevens een rol kunnen spelen bij het ontstaan van schulden. Deze contextuele factoren spelen zich zowel af in de economische omgeving, als in de fysieke en sociaal-culturele omgeving. Wel moet erbij vernoemd worden dat deze opdeling niet betekent dat uitsluitend een van de twee aanwezig is. Zo kan iemand schulden opbouwen door zowel individuele als contextuele factoren. Onderzoek heeft bijvoorbeeld aangetoond dat schaarste kan leiden tot risicovol gedrag en dus het ontstaan van schulden (Madern & van der Werf, 2015). Schaarste is in deze situatie de context die van invloed is op het persoonlijke risicovolle gedrag. In deze situatie zijn dus beide soorten factoren aan te duiden. Hierdoor zal er ook bij individueel gedrag en persoonlijkheid gesproken worden over schaarste, aangezien deze context nauw verbonden is met het individuele gedrag, wat kan zorgen voor het ontstaan van schulden. Wel zullen de oorzaken alsnog opgedeeld worden in de komende paragrafen. Dit wordt gedaan om structuur te bieden en om een zo helder mogelijk beeld te kunnen schetsen van de bestaande theorie rondom schulden. In de komende paragraaf zullen eerst de individuele factoren die van invloed kunnen zijn op het ontstaan van schulden worden belicht. Daaropvolgend zullen de contextuele factoren worden belicht die het meest prominent naar voren komen in de bestaande literatuur. Na het weergeven van de verschillende factoren zullen ook eventuele risicogroepen vanuit de literatuur worden benoemd. Zo kan het zijn dat een bepaalde groep meer risico loopt op het ontstaan van problematische schulden dan anderen.

### *2.2.1 Individueel gedrag en persoonlijkheid*

Een terugkomend begrip in de literatuur rondom schulden is financiële zelfredzaamheid, en dan met name het gebrek eraan. De Nibud (2019) definieert het begrip als volgt: *‘Iemand is financieel redzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt, zodanig dat zijn financiën in balans zijn op zowel korte als op lange termijn’*. Hierbij wordt benadrukt dat het niet alleen om

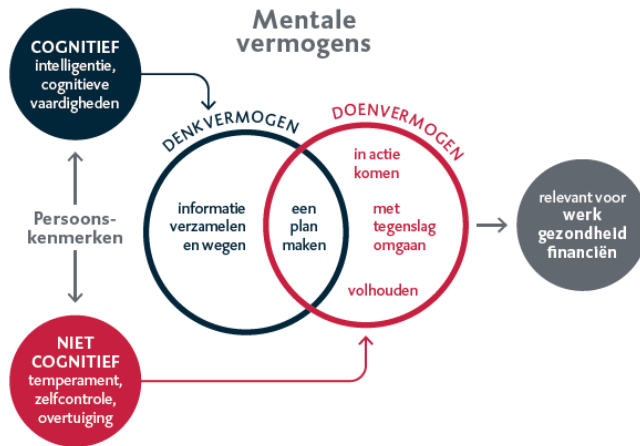
de huidige stabiele situatie in financiën gaat, maar ook om de inschatting van het individu of huishouden om aan de bel te trekken wanneer hulp nodig is, en deze hulp ook te kunnen vinden. Bij zelfredzaamheid wordt het belang van ‘eigen regie’ en ‘eigen verantwoordelijkheid’ benadrukt (WWR, 2017). Wanneer er een gebrek aan financiële zelfredzaamheid is, en er bijvoorbeeld een gebrek is aan financiële kennis en vaardigheden, kan dit leiden tot het ontstaan van geldproblemen en uiteindelijk problematische schulden (Jungmann & Madern, 2016). Doordat men niet goed weet om te gaan met financiële middelen, kan er een misperceptie ontstaan over de eigen situatie. Zo kan het dat men het eigen financieel kunne overschat, en de werkelijke uitgaven onderschat. Dit kan resulteren in meer uitgaven dan budget, wat leidt tot een disbalans in de financiële situatie en het opbouwen van schulden.

Onderliggend aan het begrip financiële zelfredzaamheid zijn er twee soorten mentale vermogens aan te duiden (WWR, 2017). Deze vermogens geven aan in welke mate iemand wel of niet zelfredzaam is. De twee vermogens zijn het denkvermogen en het doenvermogen. Wanneer er een gebrek is aan een van de twee vermogens (of in sommige gevallen alle twee), kan er gesteld worden dat men niet zelfredzaam is en kan dit leiden tot het ontstaan van schulden. Bij het denkvermogen wordt er gekeken in welke mate iemand *cognitief* vermogend is en dus in staat is zichzelf te redden. Belangrijke aspecten van het denkvermogen zijn intelligentie, kennis en basisvaardigheden zoals lezen en schrijven (WWR, 2017). Bij het doenvermogen wordt er juist gekeken naar *niet-cognitieve* vermogens zoals persoonlijkheid of karakter. Voorbeelden hiervan zijn temperament, zelfcontrole en eigen regie, bereidheid voor het veranderen van het eigen gedrag en overtuiging (WWR, 2017; Pijper & Sterrenburg, 2014). Deze vermogens hebben een sterke invloed op de mate waarin iemand in staat is de situatie te overzien, een plan te maken en uit te voeren, om te gaan met emoties en tegenslagen en in staat is in actie te komen wanneer nodig. Wanneer er bijvoorbeeld een gebrek aan zelfcontrole is, is de kans kleiner dat diegene in staat is een plan vol te houden of in lange termijn te denken en handelen. Dit kan leiden tot problematisch financieel gedrag en uiteindelijk het ontstaan van schulden (WWR, 2017). Ook blijkt uit onderzoek dat karaktereigenschappen zoals verleidingsgevoeligheid kunnen zorgen voor problematisch financieel gedrag (Madern & Schors, 2012). Zo blijkt dat gevoeligheid voor status risico verhogend kan zijn voor het ontstaan van schulden (Pijper & Sterrenburg, 2014).

Ondanks dat het hier om twee soorten vermogens gaat, is er wel degelijk overlap. Zo heb je voor het maken van een plan niet alleen zelfcontrole nodig, maar ook kennis (WWR, 2017). Echter kan het ook gaan om een gebrek van alleen het denkvermogen óf het doenvermogen. Zo kan iemand wel de kennis hebben over hoe je de financiën bijhoudt, maar het niet lukt dit in de

praktijk uit te voeren. In figuur 1 is ter verduidelijking een schematische weergave van de mentale vermogens te vinden, waarbij ook de overlap wordt weergegeven.

Figuur 1: Mentale vermogens (WWR, 2017)



Naast de theorie van mentale vermogens, wordt ook het leven in schaarste aangeduid als reden voor problematisch financieel gedrag en het ontstaan van schulden. Zoals genoemd heeft theorie van schaarste een contextuele aard, echter wordt deze hier toch genoemd, door de nauwe invloed op het individuele gedrag. Deze theorie duidt namelijk aan dat mensen die in schaarste leven andere keuzes maken, wat verdere gevolgen kan hebben op de financiële situatie (Madern & van der Werf, 2015). Mullainathan en Shafir (2013) geven bijvoorbeeld aan dat het leven in armoede en schaarste zodanig het bezit van iemands denken in bezit neemt, dat er minder ruimte overblijft voor andere gedachten, zoals het denken aan een structurele oplossing voor het geldprobleem. De onderliggende gedachte bij deze theorie is dat men een geringe *mentale capaciteit* heeft (Luck & Vogel, 1997). Wanneer deze gevuld wordt met bijvoorbeeld geldzorgen, gaat dit ten koste van het denken aan andere dingen. Hierdoor kan bijvoorbeeld de concentratie op werk worden verminderd, wat ook de prestaties kan verminderen. Dit komt doordat onze gedachten zich onbewust en onvrijwillig richten op onvervulde behoeften (Madern & van der Werf, 2015). Voor mensen die leven in financiële schaarste is dit een behoefte aan geld. Wel kan schaarste ook in andere vormen voorkomen, zoals schaarste in tijd. Echter blijkt financiële schaarste het meest belastend te zijn. Dit is omdat hier niet zomaar onderuit te komen is, of zoals de Nibud het verwoordt in hun rapport: *“iemand die arm is, kan niet opeens besluiten om even te stoppen met arm zijn”* (Madern & van der Werf, 2015). Deze belasting heeft tot effect dat iemand in een tunnelvisie terecht komt (Mullainathan en Shafir, 2013), waarbij alles wat niet te maken heeft met het geldprobleem, buiten de ‘tunnel’ valt. Dit betreft ook de toekomst en dus het lange termijn denken. Mensen in schaarste denken vaak



alleen nog maar in korte termijn. Zo kan iemand besluiten om één keer de huur niet te betalen, om zo eventjes van verschillende andere deurwaarders af te zijn. Er worden dan irrationele beslissingen genomen, waarbij de risico's van het gedrag niet zijn meegenomen (Anderloni & Vandone, 2010). Dit heeft tot zijn gevolg dat er alleen maar meer schuld wordt opgebouwd, wat zich uit in het ontstaan van problematische schulden. Bij langdurige schaarste kan het ook de manier van leven aanpassen. In schaarste leven betekent continu lastige overwegingen maken. Zo kan iemand bijvoorbeeld ervoor kiezen liever de kinderen een kerstcadeau te geven, dan de huur te betalen. Dit heeft op lange termijn grote gevolgen, maar betreft op korte termijn misschien een goede motivatie.

Door het focussen op het oplossen van het huidige gebrek en niet op het structurele gedrag, kan het langetermijnperspectief vervagen of zelfs helemaal verdwijnen (Madern & van der Werf, 2015). Dit kan er tevens voor zorgen dat wanneer iemand uit de schuldenperiode is gekomen, opnieuw het risico loopt om weer in de schulden te raken of weer in een schaarste situatie terecht te komen. Wanneer er niet op lange termijn aan een structurele verandering wordt gedacht, kan hetzelfde risicovolle gedrag terugkeren. Zo bleek uit een gesprek met een schuldhulp medewerker van een maatschappelijke dienstverlening organisatie in Amsterdam (persoonlijke communicatie, maart 2019), dat wanneer mensen uit een schuldhulp traject komen, het eerste wat zij doen, is grote uitgaven doen. Zo kan men materiele dingen aanschaffen om de eigen perceptie van het leven in schaarste of armoede te verkleinen, of gewoonweg omdat 'het weer kan'. Wat er echter dan niet wordt beseft, is dat dit geld mogelijk nodig kan zijn in de toekomst voor grote onverwachte tegenslagen. Er is dan voor de toekomst geen buffer opgebouwd om bijvoorbeeld al iets relatief kleins zoals een kapotte wasmachine te laten maken. Door geen buffer te hebben is zo de kans groter dat je weer terug in schulden komt, bijvoorbeeld doordat er dan niet genoeg geld over blijft om de huur te kunnen betalen (Desain, van Geuns & Schoorl, 2019; Wapenaar, 2016).

Ook blijkt dat *de perceptie* van het leven in armoede door de schuldenaar zelf een belangrijke rol kan spelen bij het opbouwen van problematische schulden (Kerckhaert, 2016). Het leven in armoede en schulden brengt namelijk veel schaamte met zich mee. De schuldenaren willen de negatieve situatie het liefste verbergen voor de buitenwereld. Deze schaamte kan ervoor zorgen dat er juist meer grote uitgaven worden gedaan (Hayes, 2000). Zo worden er veel uitgaven gedaan aan kleding, grote tv's en andere materiële zaken om het beeld uit te dragen dat zij niet 'armoedig' zijn. Echter is er vaak helemaal niet genoeg budget voor deze uitgaven, wat leidt tot nog meer schuldenopbouw. Deze opbouw zorgt er dan voor dat kleine schulden omslaan in het ontstaan van problematische schulden.

Ook de aanwezigheid van ‘financial imprudence’ kan leiden tot het ontstaan van problematische schulden (Anderloni & Vandone, 2010). Dit houdt in dat mensen slechte financiële keuzes kunnen maken doordat zij niet genoeg op de hoogte zijn van de gevaren die verbonden zitten aan lenen en andere grote uitgaven. Mensen onderschatten dan hoeveel kosten zij gaan maken bij het afsluiten van leningen of diensten, waardoor ze in een later stadium in de knel komen. In veel van de gevallen treedt er financial imprudence op door de complexiteit van de situatie (Tiemeijer, 2016). Zo kan het lastig zijn de financiën op orde te houden wanneer er meerdere instanties in het spel zijn. Wanneer verschillende organisaties betrokken zijn en zo de situatie voor de schuldenaar complexer maakt, kan dit grotere financiële problemen als gevolg hebben.

Zoals hierboven is af te lezen, zijn de genoemde verklaringen gebaseerd op het idee van onkunde van het individu of het huishouden. Echter is dit basisidee niet altijd aanwezig geweest in de literatuur naar oorzaken van schulden. Zo werd het ontstaan van schulden traditioneel voornamelijk gezien als ‘eigen schuld’ of in sommige gevallen zelfs het gevolg van bewust calculerend gedrag (Anderloni & Vandone, 2010; Jungmann & Westdorp, 2013). Incassosystemen werden zo ingericht dat de calculerende burger werd klem gezet. Dit werd gedaan door onder andere het snel toeschrijven van extra kosten of het sneller overgaan tot ontruiming. Dit systeem zou calculerend gedrag moeten inperken. Ook werd er nauwelijks vertrouwen toegepast bij de vraag om een regeling. Dit komt voort uit de traditionele gedachte dat elke wanbetaler een “niet-willer” is (Jungmann & Westdorp, 2013). Echter heeft de maatschappelijke kant van schulden nu de voorhand, en wordt er nu juist ingespeeld op het vertrouwen van de klant. De wanbetaler is aangeduid als een “niet-kunner”. Hierdoor is ervoor gekozen om in deze scriptie niet dieper op dit traditionele beeld in te gaan. Het sluit tenslotte niet meer aan bij de huidige situatie.

### *2.2.2 Context en omgeving*

Zoals eerder genoemd kunnen ook contextuele factoren of omgevingsfactoren problematische schulden veroorzaken. Een terugkomend begrip binnen de contextuele factoren zijn life events. Dit zijn belangrijke levensgebeurtenissen die een grote invloed hebben op de individuele situatie (Crijnen & Schonewille, 2018), en kunnen zorgen voor het ontstaan van schulden. Een veelvoorkomend life-event dat van grote invloed is op het ontstaan van schulden is een plotselinge terugval in inkomen. Dit kan veroorzaakt zijn door bijvoorbeeld baanverlies, scheiding, het overlijden van de levenspartner of het arbeidsongeschikt raken door bijvoorbeeld

een ongeluk (van der Schors & Warnaar, 2013). De terugval in inkomen brengt een groot financieel risico met zich mee en wanneer hier niet op voorbereid is door bijvoorbeeld het opbouwen van een buffer, kan dit grote financiële gevolgen teweeg brengen en leiden tot het ontstaan van schulden (Schonewille, van der Schors & Kunkel, 2018). Zo blijkt uit recentelijk onderzoek dat mensen die afgelopen jaar zijn gescheiden, zonder werk kwamen te zitten of arbeidsongeschikt raakten vaker te maken kregen met betalingsproblemen, roodstaan, en het regelmatig te laat betalen van de rekeningen dan mensen die deze life-events niet hebben meegemaakt (Crijnen & Schonewille, 2018). Lehtinen, Leskinen en Raijas (2010) stellen zelfs dat deze life-events het levensonderhoud van een individu kunnen bedreigen, wat kan leiden tot grote persoonlijke problemen waaronder ernstige geld problemen.

In de literatuur worden er tevens meer ingrijpende life-events benoemd die van invloed zijn op het ontstaan van problematische schulden. Denk bijvoorbeeld aan de komst van kinderen, een langere periode van verlof, pensionering of verhuizing (van der Schors & Warnaar, 2013). Deze omstandigheden kunnen een grote stijging in uitgaven of kosten teweegbrengen. Wanneer hier niet goed op voorbereid is, kan dit leiden tot het maken van schulden. Bij jongeren kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het op kamers gaan (Westhof & Ruig, 2015). In deze situatie wordt er uitgegaan van financiële zelfredzaamheid van de jongere, echter blijkt dit er niet altijd al te zijn. Ook worden vaak de bijkomende kosten van het op kamers gaan onderschat. Dit kan een risico zijn voor het ontstaan van problematische schulden wanneer er niet voorafgaand gespaard is (Schonewille, van der Schors & Kunkel, 2018).

Naast individuele contextuele factoren zoals life events, kunnen tevens ontwikkelingen op maatschappelijk niveau een invloed hebben op het ontstaan van problematische schulden. Denk bijvoorbeeld aan mogelijke negatieve conjuncturele ontwikkelingen. Zo blijkt dat het risico op werkloosheid afhangt van de schommelingen in de economische conjunctuur (Cövers & Vendrik, 2005). Zo kan een economische crisis bijvoorbeeld grote gevolgen hebben voor de financiële staat van mensen door bijvoorbeeld een verhoogde werkloosheid, wat zo ook invloed heeft op het ontstaan van schulden. Ook het percentage van het inkomen wat nu daadwerkelijk uitgegeven wordt aan vaste lasten heeft grote invloed op de financiële situatie. Zo blijkt uit recentelijk onderzoek dat huurders gemiddeld 60% van het inkomen kwijt zijn aan vaste lasten (Woonbond, 2019). Bij een hoog inkomen is dit nog niet persé problematisch, maar bij lage inkomens wel. In sommige gevallen is het bedrag wat overblijft zodanig laag dat men amper tot niet rond kan komen. Tevens blijkt dat de huurders grote financiële stress ervaren en geen mogelijkheid hebben tot sparen (Woonbond, 2019). Hierdoor moeten er lastige keuzes gemaakt worden, wat kan resulteren in bijvoorbeeld de vaste lasten niet te betalen zodat er wel eten

gekocht kan worden of de wasmachine gemaakt kan worden. Hierdoor wordt er een achterstand opgebouwd, oftewel schuld. En aangezien men in eerste instantie al niets overhield om van te kunnen leven, kan men al helemaal niet de schuld afbetalen. Hierdoor blijft deze alleen maar oplopen.

De directe omgeving, en in dit geval de buurt, kan ook een rol spelen in het ontstaan van problematische schulden. Het blijkt namelijk dat het wonen in arme buurten gepaard gaat met slechte huisvesting, weinig vooruitzichten, geldzorgen en schulden (Dekovic & prinzie, 2014). Ook kansen van ontsnapping uit armoede en schulden zijn in arme buurten kleiner (Engbersen, 2003). Hierdoor blijven de schulden zich opstapelen tot een problematisch niveau, wat men vastzet in de situatie. Dit komt mede doordat arme wijken die getypeerd zijn door lage inkomens de leefbaarheid aanzienlijk lager ligt. Dit is mede door een gebrek aan menging tussen inkomensklassen binnen de wijk. Zo blijkt bijvoorbeeld dat de aanwezigheid van mensen met een middeninkomen veel faciliteiten naar de buurt brengen (Veldboer, 2010). Bij een gebrek aan deze menging kan er ‘netwerk armoede’ optreden (van Eijk, 2010). Dit betekent dat iemand een problematisch klein en homogeen netwerk heeft. Hierdoor is de kans op interventies vanuit het netwerk klein, omdat er gewoonweg weinig geschikte mensen aanwezig zijn in het netwerk om op terug te kunnen vallen.

Een manier om toch goede interventies te ontwikkelen voor mensen in arme buurten is een actieve bijdrage vanuit de overheid, zowel op landelijk als gemeentelijk niveau. Ook Gowricharn (2000) geeft dit aan. In zijn onderzoek stelt Gowricharn dat de overheid en de politieke samenstelling een cruciale rol spelen in het armoede- en schulden probleem. Deze beslist namelijk de koers die wordt aangehouden in beleid en de implementatie van dit beleid. Wanneer deze wordt gekarakteriseerd door een meer sociaaldemocratische invalshoek, zullen er ook meer voorzieningen zijn voor mensen in armoede en schulden. Echter wordt er in het huidige beleid steeds meer ingezet op de eigen verantwoordelijkheid van de burger (van Ostaijen, Voorberg & Putters, 2012). Deze omslag in beleid heeft een toenemende onafhankelijkheid van burgers als gevolg. Echter kan niet iedereen een beroep doen op zijn eigen zelfredzaamheid (Madern & van der Werf, 2015), wat grote gevolgen met zich meebrengt bij een toenemende onafhankelijkheid. Waar voorheen sneller financiële ondersteuning geboden werd, is de niet-zelfredzame nu aangewezen op zichzelf. Dit kan zorgen voor het alleen maar verder stijgen van de schuld, wat een problematische schuldensituatie tot zijn gevolg kan hebben.

Wanneer we kijken naar deze verandering in beleid, kan er een problematisch patroon aangeduid worden. Ondanks dat de schuldenaar steeds meer gezien wordt als een niet-kunner

(Jungmann & Westdorp, 2013), is deze visie niet terug te herkennen in huidig beleid. Hier wordt namelijk uitgegaan van een hoge zelfredzaamheid en grote eigenverantwoordelijkheid. Wanneer er dus vanuit de visie gezien juist een meer ondersteunend beleid zou moeten zijn, is het tegenovergestelde aanwezig in de huidige stand van zaken.

### *2.2.3 Risicogroepen*

In deze paragraaf zullen eventuele risicogroepen uit de literatuur naar voren gebracht worden voor het ontstaan van schulden. Dit is informatie die een rol kan spelen in het uiteindelijk ontwikkelen en evalueren van het huidige en mogelijke beleid rondom schuldenpreventie.

Uit onderzoek blijkt dat huishoudens met een laag inkomen, alleenstaanden, laagopgeleiden, huurders en jongeren (18 –24 jaar) vaak geen buffer hebben (Warnaar & Gaalen, 2012), wat zoals bovengenoemd, kan leiden tot het ontstaan van schulden. Ook het Planbureau voor de leefomgeving constateerde een aantal jaar terug dat betaalrisico's zich voornamelijk voordoen in de sociale huursector (De Groot et al., 2014). Kijkende naar het klantenbestand van woningcorporaties, en dan specifiek voor Rochdale bij dit onderzoek, kunnen we zien dat dit klantenbestand dus per definitie al een risicovolle groep is. Bij de woningcorporaties heb je per definitie te maken met huurders met een laag inkomen. Tevens blijkt uit interne cijfers van Rochdale dat 47 procent alleenstaand is en 50 procent van de huurders die in de afgelopen 5 jaar bij Rochdale zijn gaan huren laagopgeleid te zijn.

Een andere risicogroep die aan te duiden is binnen de huursector zijn zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers). Zzp'ers hebben namelijk geen vast inkomen, wat grote gevolgen heeft voor hun financiële stabiliteit en aanspraak op hulpbronnen. Zo blijkt bijvoorbeeld dat ondanks dat zzp'ers officieel niet geweigerd mogen worden bij schuldhulp, dit toch vaker gebeurt dan gedacht. Zo blijkt uit inventarisatie van de Groene Amsterdammer (2019) dat grote gemeenten hen vaker wel weigeren dan niet bij een aanvraag voor schuldhulp. Het veelvoorkomende advies is om hun bedrijf te beëindigen. Echter brengt dit juist grotere schulden met zich mee. Het enige inkomen van de zelfstandige valt dan namelijk helemaal weg. De kans dat de bestaande schulden dan omslaan naar problematisch is dan bijna niet meer weg te denken.

Ook de aanspraak op toeslagen is voor zzp'ers lastig. Om te kunnen voldoen aan de voorwaarden voor huurtoeslag en zorgtoeslag moet er een vastgesteld inkomen zijn, om te kunnen bepalen of je onder de inkomensgrens valt. Echter kan een zzp'er dit vastgestelde inkomen niet invullen, en heeft daarom ook geen recht op een vast bedrag aan toeslagen.

### *2.3 Mogelijke preventieve middelen problematische schulden*

Zoals eerder benoemd gaat dit onderzoek opzoek naar mogelijke preventieve middelen voor problematische schulden. Specifiek wordt er gekeken welke preventieve middelen woningcorporatie Rochdale zou kunnen gebruiken in hun schuldenbeleid. Voordat er echter gekeken kan worden naar mogelijke preventieve middelen, moet eerst het begrip preventie beter worden toegelicht. Zo blijkt uit de literatuur dat er drie vormen van preventieve middelen voor schulden zijn. Hierbij wordt gesproken over primaire, secundair en tertiaire preventie (Madern & Weijers, 2016). Hierbij wordt er bij primaire preventie het algeheel voorkomen dat mensen in de schulden raken bedoeld. Ook wordt hier niet specifiek gericht op bepaalde risicogroepen. Met secundaire preventie wordt het vroegtijdig herkennen van financiële problemen bedoeld. Hierbij wordt de aanwezige schuld vroegtijdig opgespoord en behandeld, waardoor problematische schulden voorkomen kunnen worden. In sommige gevallen wordt er bij secundaire preventie specifiek op een bepaalde risicogroep gericht. Denk bijvoorbeeld aan preventieve middelen die gebruikt worden voor een specifieke leeftijdsgroep. De laatste vorm, tertiaire preventie richt zich op mensen die al problematische schulden hebben. Hierbij wordt het probleem zo opgelost, dat deze in de toekomst niet meer voor zal komen. Bij deze vorm ligt de nadruk op nazorg, waarbij wordt geprobeerd om terugval, recidive of chronische problemen te voorkomen (Madern & Weijers, 2016).

Kijkende naar de insteek van dit onderzoek naar het voorkomen van problematische schulden, zou dit betekenen dat alleen primaire en secundaire preventie hier gezien wordt als het voorkomen van problematische schulden van huurders. Bij Rochdale zou het namelijk betekenen dat primaire preventie zich richt op alle huurders zonder betalingsachterstand, de secundaire preventie zich richt op huurders met een geringe betalingsachterstand, en de tertiaire preventie zich richt op huurders die al een problematische betalingsachterstand hebben. Ondanks dat het interessant is om te weten hoe bijvoorbeeld recidivisme bij huurders voorkomen kan worden, is dit niet de insteek van dit onderzoek. Deze kijkt puur naar het voorkomen van de problematische schulden in de eerste plaats.

Aan de hand van dit gegeven zullen hieronder mogelijke preventieve middelen worden vermeld uit de literatuur die primair of secundair van aard zijn. Eerst zullen de primaire preventieve middelen die van toepassing kunnen zijn voor Rochdale worden benoemd. Achtereenvolgend zullen de secundaire mogelijke middelen worden benoemd.

### 2.3.1 Primaire preventieve middelen

Zoals benoemd is er gezocht naar preventieve middelen die Rochdale zou kunnen toepassen. Naast de middelen die genoemd zullen worden zijn er uiteraard veel meer preventieve middelen voor het voorkomen van schulden, maar deze zijn niet zo zeer toepasbaar voor Rochdale. Denk bijvoorbeeld aan budgetlessen en preventie campagnes op scholen. Ondanks dat dit goede middelen zouden kunnen zijn, behoren deze niet tot de functie van een corporatie, en zouden vooral door samenwerkingspartners zoals de gemeente geïnitieerd kunnen worden. De hier genoemde middelen hebben allen een potentie om daadwerkelijk uitgevoerd te kunnen worden door Rochdale.

Het eerste mogelijke preventieve middel wat in de literatuur benoemd wordt is het geven van *financiële educatie* voorafgaand aan een overeenkomst, of bij het net afsluiten van een overeenkomst (Anderloni & Vandaone, 2010). In het geval van Rochdale gaat het hier om voor het tekenen van de huurovereenkomst, of wanneer de huurder deze net getekend heeft. Dus wanneer de huurder beschouwd wordt als een nieuwe huurder. Dit middel heeft als doel om het begrip van individuen te vergroten, om er zo voor te zorgen dat zij weloverwogen beslissingen nemen met betrekking tot hun financiën. Een specifieke vorm van dit middel is *budgethulp*. Hiermee wordt het gezamenlijk vooraf in kaart brengen van de beschikbare middelen van een gezin, en deze vergelijken met het uitgaven bedoeld. Hierbij wordt gekeken of gezinnen niet te veel uitgeven in verhoudingen tot hun vermogen. Tevens wordt hier gekeken naar eventueel spaargedrag voor het opbouwen van een buffer. Dit middel heeft als doel om een stevige fundatie te bieden aan een gezin, om zo de kans op toekomstige problematische schulden te verkleinen. Ook kan het bieden van budgethulp een groter bewustzijn creëren over de gevolgen van sporadische of irrationele uitgaven die eventueel voorheen aanwezig waren.

Een ander mogelijk primair preventie middel is het uitvoeren van een *welkomstgesprek* met de nieuwe huurder. Dit gesprek kan gebruikt worden om informatie voorziening te bieden aan de nieuwe huurders, bijvoorbeeld over de mogelijkheden als in de toekomst een financieel probleem zich voordoet. Tevens kan het gesprek gebruikt worden om eventueel financieel problematisch gedrag in kaart te brengen. Wel is dit over het algemeen moeilijk te achterhalen, wanneer er nog geen vertrouwensband is opgebouwd. Een middel dat dan gebruikt zou kunnen worden is het Mesis screeningsinstrument (Witvliet, Madern & van der Werf, 2014). Mesis staat voor Medisch screeningsinstrument schulddienstverlening. Dit meetinstrument onderscheidt 4 concepten die van invloed kunnen zijn voor het ontstaan van schulden en probeert door het identificeren van deze concepten mogelijk financieel problematisch gedrag te signaleren. Door het vroegtijdig signaleren van dit gedrag, kan er gelijk een middel ingezet

worden om te voorkomen dat het risico omslaat naar daadwerkelijke schulden. Denk bijvoorbeeld aan het inzetten van de hulp van maatschappelijke dienstverleners. De 4 concepten zijn: financieel gedrag, bereidheid, zelfregie en overtuiging. Deze concepten werden al aangeduid in de theorie als niet-cognitieve vermogens, welke van invloed kunnen zijn op het ontstaan van schulden. Bij het concept financieel gedrag gaat het om het huidige gedrag van de persoon in kwestie. Bij bereidheid gaat het om de bereidheid om dit gedrag aan te passen. Bij zelfregie gaat het om de mate waarin de persoon in kwestie regie heeft over zijn eigen situatie. Bij het laatste concept, overtuiging, gaat het om de overtuigingen van de persoon in kwestie als het gaat om het hebben van schulden. Bij dit concept wordt er gekeken naar of de persoon het normaal vindt om schulden te hebben, bijvoorbeeld omdat degene is opgegroeid in een sociale omgeving waar anderen ook schulden hadden (Pijper & Sterrenburg, 2014). Dit instrument zou dus gebruikt kunnen worden om in een vroeg stadium te kunnen meten of een (potentiële) huurder een verhoogd risico op problematische schulden heeft of niet. De uitvoering van het instrument is door middel van een digitale vragenlijst. Deze vragenlijst is geanonimiseerd, in de zin dat de gegeven antwoorden niet zichtbaar zijn. De uitslag van het instrument is een diagram die weergeeft in welke mate de 4 concepten aanwezig zijn. Kijkende naar Rochdale is wel de vraag of werknemers van Rochdale deze test zelf met hun huurders moeten uitvoeren, of dat eventueel een samenwerking kan worden aangegaan met getrainde specialisten, zoals maatschappelijk werkers. Zo zou er bijvoorbeeld een gratis gesprek aan de huurder aangeboden kunnen worden. Wel speelt dan de privacy kwestie een rol. Voornamelijk over de vraag in hoeverre je iets kan doen met de vergaande informatie.

Naast de bovengenoemde middelen die gericht zijn op het bieden van hulp, kunnen ook praktische primaire preventieve middelen ingezet worden om schulden te voorkomen. Een van deze middelen die ingezet zou kunnen worden door Rochdale is het *stimuleren van het instellen van het automatisch incasso*. Zoals benoemd in de theorie kan schaarste leiden tot een tunnelvisie (Mullainathan en Shafir, 2013). Deze tunnelvisie leidt tot onoplettendheid bij zaken die buiten de tunnel vallen. Een manier om deze onoplettendheid te omzeilen is door het de klant gemakkelijker te maken. Dit kan bijvoorbeeld gedaan worden door terugkomende belangrijke acties te versimpelen naar één actie. Madern & van der Werf (2015) stellen dat het stimuleren van het automatisch incasso instellen een goed middel hiervoor zou kunnen zijn. De huurder hoeft dit maar één keer te doen, wat betekent dat hij in de toekomst er niet meer aan hoeft te denken. Dit verkleint het risico dat door onoplettendheid de huur niet wordt betaald. Echter moet er wel nagedacht worden over het moment van het automatisch incasso. Uit de praktijk blijkt dat de automatische incasso in veel gevallen op een onhandig moment wordt



afgeschreven (Madern, van der Werf & van Galen, 2014). Wanneer de datum van de uitkering of het inkomen in veel gevallen halverwege de maand is, wordt de huur pas afgeschreven op de 1<sup>e</sup> van de maand. Hierdoor zit er een relatief groot gat tussen het binnenkomen van de inkomsten en het moment van betalen. Dit probleem zou opgelost kunnen worden door een flexibel automatisch incasso in te stellen, waarbij de huurder meerdere keuzes heeft voor het moment van afschrijving. Wel moet dit bij ingang van de overeenkomst vastgesteld worden. Anders zal het qua administratie niet mogelijk zijn voor de corporatie.

Een ander mogelijk praktisch primair preventief middel is de *Huurtoeslag direct naar de corporatie* overmaken. De huurtoeslag is “*een prijsverlagende subsidie aan huishouden die ten opzichte van de norm een relatief hoge huur betalen*” (Kromhout & van der Schaar, 2007). Het doel van deze subsidie is het verlagen van de huur, waardoor het maandelijkse budget van de huurder niet onder het maatschappelijk vastgesteld niveau terechtkomt. Hierdoor kan de huurder zijn huur elke maand netjes betalen en daarnaast nog genoeg overhouden om van te kunnen leven. Voorheen werd de huurtoeslag altijd direct overgemaakt naar de woningcorporaties, echter is er in 2014 besloten dit te niet meer te doen (Huurwoningen.nl, 2014). Er is toen besloten de huurtoeslag direct over te maken naar de rekening van de huurder. Het onbedoelde gevolg hiervan is echter dat huurders die krap bij kas zijn of moeite hebben om met geld om te gaan, de huurtoeslag gebruiken voor andere zaken dan het betalen van de huur. Hierdoor is er mogelijk geen toereikend saldo wanneer de huur afgeschreven moet worden. Wanneer de huurtoeslag weer direct over wordt gemaakt naar de woningcorporatie, kan dit risico voorkomen worden. Hierdoor is er dus ook een kleinere kans dat er een huurachterstand ontstaat.

### *2.3.2 Secundaire preventieve middelen*

Een mogelijk secundair preventief middel is het uitvoeren van *een intakegesprek* met nieuwe huurders. Dit lijkt heel erg op een welkomstgesprek, maar heeft een ander doel. Deze intake zou gebruikt kunnen worden om eventuele al bestaande schulden te signaleren, maar ook eventuele multiproblematiek in kaart te brengen (Pijper & Sterrenburg, 2014). Ook kan er gelijk gekeken worden of de huurder behoort tot een risicogroep. Wanneer uit het gesprek blijkt dat hier sprake van is of een bepaalde vorm van problematiek, kan zo gelijk hulp geboden worden. In het geval van Rochdale zou de medewerker dan de nieuwe huurder gelijk door kunnen verwijzen naar een maatschappelijke dienstverlening of zorginstelling. Wanneer er al schulden zijn maar deze dan niet aanzienlijk hoog zijn, kan er zo gezorgd worden dat deze schulden niet

omslaan naar een problematisch niveau. Zo kan een intakegesprek dus een secundair preventief effect hebben.

Uit een oriënterend gesprek met een medewerker van de Amsterdamse federatie van woningcorporaties (AFWC) kwam een ander mogelijk secundair preventief middel naar voren. De medewerker wees op *de plaatsing van een huurincasso medewerker bij een buurtpunt* in de wijk. Dit zou gedaan kunnen worden om bereikbaarheidsbarrières te verkleinen en zo het laagdrempeliger te maken voor de huurder. De huurder hoeft dan namelijk niet meer te reizen naar het hoofdkantoor, maar kan in zijn eigen wijk contact zoeken met een huurincasso medewerker van de corporatie waarbij hij huurt. Wanneer diegene financiële problemen ondervindt, kan deze dus gelijk contact opnemen en voorkomen dat er problematische huurschulden ontstaan. Het proces gemakkelijk en laagdrempelig maken wordt tenslotte gezien als een belangrijk criterium voor een succesvolle interventie (Madern & Weijers, 2016). Wanneer men in schaarste of in schulden leeft, worden er praktische overwegingen gemaakt, bijvoorbeeld over de tijd en moeite die het kost (Madern & van der Werf, 2015). Door het verlagen van de nodige moeite, kan dit positieve gevolgen met zich mee brengen. Ook door bijvoorbeeld ter plekke formulieren in te vullen op het wijkbureau, in plaats van de formulieren mee naar huis te sturen. Dit neemt het mogelijke struikblok tot actie weg.

### 3 METHODOLOGIE

Bij deze masterscriptie wordt er gebruik gemaakt van een kwalitatieve onderzoeksmethode om de hoofdvragen te kunnen beantwoorden. In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe deze methode is vormgegeven. Ten eerste wordt kort de gekozen methode zelf toegelicht. Vervolgens worden de respondenten besproken en hoe deze geworven zijn. Vervolgens wordt uitgelegd hoe de verzamelde data is geanalyseerd om tot de uiteenzetting van het huidige beleid en de mogelijke aanvullingen van dit beleid te komen. Het hoofdstuk wordt afgesloten met de methodologische voorwaarden en de ethische overwegingen behorende tot dit onderzoek.

#### *3.1 De onderzoeksmethode*

Bij deze scriptie is er gebruik gemaakt van interne beleidsdocumenten en diepte-interviews met experts op het gebied van schulden. Hiervoor is gekozen omdat zo een praktijkgericht diagnostisch onderzoek gedaan kon worden en zo de hoofdvragen het beste beantwoord zouden kunnen worden. Hierbij is er gebruik gemaakt van een ‘gap analyse’, waarbij aan de hand van interviews en interne documenten eerst de huidige situatie in kaart is gebracht, en vervolgens mogelijke verbeteringen zijn onderzocht van het huidige beleid (Verschuren & Doorewaard, 2010). De huidige situatie is hierbij het huidige beleid van Rochdale rondom de schulden en in hoeverre zij gebruik maken van preventieve middelen in hun beleid. De mogelijke verbeteringen focussen zich op het uitbreiden van de preventieve middelen door Rochdale voor problematische schulden.

Er is voor gekozen om zowel interne als externe experts op het gebied van schulden te interviewen. Hierbij zijn de interne experts medewerkers van Rochdale die zich binnen de organisatie bezighouden met de schuldenproblematiek en kennis hebben van het beleid van Rochdale rondom schulden. De externe experts zijn medewerkers van andere organisaties en netwerkpartners van Rochdale, welke kennis hebben van verschillende gebieden van de schuldenproblematiek. In de volgende paragraaf zullen de respondenten meer worden toegelicht.

#### *3.2 De respondenten*

Voor dit onderzoek werden 21 experts op het gebied van schulden geïnterviewd. Hierbij zijn er 9 interne experts geïnterviewd voor het in kaart brengen van het huidige beleid, en 12 externe experts om in kaart te brengen wat Rochdale (nog meer) zou kunnen doen op het gebied van

het voorkomen van schulden. Om de anonimiteit te waarborgen van de respondenten is ervoor gekozen geen namen te benoemen. Alleen de functies van de respondenten zijn benoemd. Deze informatie is namelijk van belang bij de vergelijking met Rochdale en om de mogelijke samenwerkingen aan te duiden. Zo heeft bijvoorbeeld de medewerker van de gemeente kennis van een andere invalshoek dan een medewerker van een andere corporatie. De interne respondenten staan in tabel 1 beschreven en de externe respondenten in tabel 2.

TABEL 1: Interne experts

<b>NAAM</b>	<b>FUNCTIE</b>	<b>RELEVANTIE AAN HET ONDERZOEK</b>
<b>1</b>	Wijkbeheerder	Eerstelijns signalering van schulden bij huurders. Kennis van incassoproces en preventieve middelen door eerdere baan als incassomanager.
<b>2</b>	Teamleider huurincasso	Kennis van het incassoproces bij huurachterstand, gebruikte preventieve middelen en mogelijke preventieve middelen
<b>3</b>	Wijkbeheerder	Eerstelijns signalering van schulden bij huurders.
<b>4</b>	Incassomedewerker	Kennis van het incassoproces bij huurachterstand in de eerste twee maanden.
<b>5</b>	Medewerker strategie	Visie vanuit Rochdale over het voorkomen van schulden, aanleiding onderzoek en kennis kwetsbare huurders.
<b>6</b>	Incassomedewerker	Kennis van het incassoproces bij huurachterstand na de eerste twee maanden.
<b>7</b>	Verhuurmakelaar	Kennis signalering bij eerste contact nieuwe huurders en informatievoorziening over achterstanden.
<b>8</b>	Sociaal beheerder	Signalering schulden en mogelijke preventieve middelen.
<b>9</b>	Sociaal beheerder	Uitgebreide kennis over de schuldenproblematiek vanuit meerdere banen in sociaal domein. Nu vanuit functie signalering van schulden en kennis over de procedure.

TABEL 2: Externe experts

<b>NAAM</b>	<b>FUNCTIE</b>	<b>RELEVANTIE AAN HET ONDERZOEK</b>
<b>10</b>	Medewerker Hogeschool van Amsterdam	Kennis oorzaken schulden, bestaande preventieve middelen, mogelijke preventieve middelen.
<b>11</b>	Incassomedewerker extern	Kennis incassoproces bij huurachterstand en mogelijke preventieve middelen.
<b>12</b>	Incassomedewerker extern	Kennis incassoproces bij huurachterstand en mogelijke preventieve middelen.
<b>13</b>	Incassomedewerker extern	Kennis incassoproces bij huurachterstand en mogelijke preventieve middelen.
<b>14</b>	Incassomedewerker extern	Kennis incassoproces bij huurachterstand en mogelijke preventieve middelen.
<b>15</b>	Incassomedewerker extern	Kennis incassoproces bij huurachterstand en mogelijke preventieve middelen.
<b>16</b>	Teamleider huurincasso extern	Kennis incassoproces bij huurachterstand en mogelijke preventieve middelen.
<b>17</b>	Medewerker maatschappelijke dienstverlening	Kennis proces Vroeg Eropaf, Eropaf en pilots preventieve middelen.
<b>18</b>	Medewerker maatschappelijke dienstverlening	Kennis proces Vroeg Eropaf en Eropaf, samenwerking met corporaties op het gebied van schulden en mogelijke preventieve middelen
<b>19</b>	Medewerker maatschappelijke dienstverlening	Kennis crisis schuldhelpverlening en proces Vroeg Eropaf en Eropaf.
<b>20</b>	Medewerker Hogeschool van Amsterdam	Kennis oorzaken schulden, bestaande preventieve middelen, mogelijke preventieve middelen.
<b>21</b>	Medewerker Gemeente Amsterdam	Kennis gemeentelijke middelen schulden, mogelijke preventieve middelen, pilots preventieve middelen en samenwerking met corporaties.

### *3.3 Dataverzameling en analyse*

Voor het werven van de respondenten behorende tot dit onderzoek, is het professionele netwerk van Rochdale gebruikt. Hierbij is via de afdeling strategie contact gelegd met een aantal bij hen bekende experts. Deze experts verwezen vervolgens naar collega's die tevens interessant waren voor het interview. Er is dus een zogeheten sneeuwbaaleffect ontstaan door de inleidende gesprekken met een aantal respondenten. De interviews hebben plaatsgevonden over een periode van twee maanden, van april tot eind mei. Eerst zijn de interne interviews afgenomen, om zo voor het starten van de externe interviews de huidige situatie als referentiekader voor de externe interviews te kunnen gebruiken. Zo heeft de interviewer bijvoorbeeld meerdere vaktermen uit de incassowereld opgedaan tijdens de interne interviews, wat later belangrijke kennis bleek te zijn voor de externe interviews. Door deze kennis vooraf te hebben vergaard, kon er tijdens de externe interviews dieper ingegaan worden op bepaalde organisatorische processen. Dit bleek vooral goed te helpen bij de interviews met incassomedewerkers van andere corporaties.

Om de respondenten ruimte te bieden om hun visie over te brengen, is er gekozen voor semigestructureerde interviews, met behulp van een topiclijst. Hiervoor is gekozen om de nodige informatie in elk interview te bespreken, maar verder genoeg ruimte te bieden aan de respondent om zijn of haar visie over te brengen. Zo is ervoor gekozen om tijdens de interviews de visie van de respondent als leidraad te gebruiken en het gesprek hierdoor te laten leiden. Echter werd er wel teruggegrepen op de topics wanneer deze nog niet besproken waren in het natuurlijk vloeiende gesprek.

Voor de interviews zijn er twee verschillende topiclijsten gebruikt, één voor de interne experts en één voor de externe experts. De topiclijsten zijn te vinden in bijlage 1 en 2, maar zullen tevens hier kort worden toegelicht. Beide topiclijsten zijn gebaseerd op het theoretisch kader en ter ondersteuning voor de beantwoording van alle drie de hoofdvragen. Zo werd er bij beide topiclijsten gevraagd naar mogelijke oorzaken van schulden vanuit de respondent zijn expertise en naar waargenomen risicogroepen om de genoemde theorie te valideren. Tevens werden de mogelijke preventieve middelen uit het theoretisch kader meegenomen in beide topiclijsten. Bij het opstellen van de interne topicslijst is er naast het theoretisch kader ook gebruik gemaakt van interne documenten over de procesbeschrijvingen bij huurachterstand. Dit is meegenomen om het huidige proces verder te verduidelijken en te kijken in hoeverre de procesbeschrijvingen overeen kwamen met de werkelijkheid.

Tijdens de interviews bleek dat elke respondent andere specifieke waardevolle expertise meebracht voor het onderzoek. Dit zorgde er wel voor dat sommige topics meer besproken

werden bij de een dan bij de ander. Dit was echter niet erg, omdat zo dieper ingegaan kon worden op het expertise gebied van de respondent. Zo bleek bijvoorbeeld dat de medewerkers van de HvA veel wisten van de effectiviteit van bepaalde middelen, en de wijkbeheerder van Rochdale juist meer konden vertellen over de signalering van schulden in de praktijk. Bij alle interviews werd gestart met de kenmerken van de respondent en werd de inleidende vraag gesteld: *‘Wat doe je, en kun je me daar meer over vertellen?’*. Deze vraag leidde meteen het expertise gebied van de respondent in, waar vervolgens in het kader van het onderzoek op doorgevraagd kon worden.

Voor de analyse zijn eerst alle 21 interviews getranscribeerd. Deze zijn niet letterlijk maar woordelijk getranscribeerd. Zo werden de woorden van de respondent overgenomen, maar de ‘uhms’ en dergelijken weggelaten. Voor de analyse van het de interviews is er gebruik gemaakt van Nvivo. Hierbij zijn er codes en subcodes aangebracht aan de transcripties. Deze coderingen werden gebruikt om verschillende concepten aan te duiden, en de verschillende mogelijke preventieve middelen in kaart te brengen, om zo uiteindelijk de hoofdvragen te kunnen beantwoorden.

### *3.4 Methodologische voorwaarden*

Elk kwalitatief onderzoek moet voldoen aan een aantal methodologische voorwaarden. Ook bij dit onderzoek zijn er een aantal keuzes gemaakt om deze voorwaarden te waarborgen. Ten eerste is alle verkregen informatie die gebruikt is in dit onderzoek zorgvuldig gedocumenteerd zodat het onderzoek reproduceerbaar is. Door het zorgvuldig documenteren van de interviews in zowel opnames als volledige getranscribeerde tekst, als in de verwerking van codes in Nvivo, geeft het tevens de mogelijkheid om het onderzoek te herhalen. Wanneer nodig kan zo de data meerdere malen worden geanalyseerd. Dit zorgt ervoor dat wanneer het onderzoek opnieuw uitgevoerd wordt, de kans groot is dat dezelfde resultaten worden verkregen. Dit betekent dat de betrouwbaarheid met deze keuzes zoveel mogelijk is gewaarborgd.

Tevens is er gekeken naar de validiteit van het onderzoek. Een onderzoek is valide wanneer daadwerkelijk gemeten is wat gemeten had moeten worden (Neuman, 2014). Om de validiteit te bevorderen zijn ten eerste de interviews zoveel mogelijk een op een uitgevoerd. Dit is gedaan om te voorkomen dat er sociaal wenselijk geantwoord zou worden. Echter had dit onderzoek een subjectieve aard, waarbij gevraagd werd naar de perceptie van de experts zelf. De gehele afwezigheid van sociaal wenselijke antwoorden was daarom niet volledig te waarborgen. Wel is er geprobeerd de gevolgen hiervan bij de resultaten gedeeltelijk in te perken door experts uit

verschillende invalshoeken te bevragen. Zo konden eventuele subjectieve antwoorden van bepaalde organisaties worden geïdentificeerd wanneer nodig.

### *3.5 Ethische overwegingen*

Bij dit onderzoek is er rekening gehouden met een aantal ethische overwegingen die behoren tot een kwalitatief onderzoek. Deze ethische overwegingen zijn opgedeeld in 4 criteria (Neuman, 2014). Het eerste criterium is dat de respondenten vrijwillig meedoen aan het onderzoek. Dit is gedaan door hen eerst toestemming te vragen en tevens ook in de opname aan te geven hiermee akkoord te gaan en akkoord te gaan met het opnemen van het gesprek. Het tweede criterium is dat de respondenten goed vooraf geïnformeerd zijn. Dit is gedaan door bij iedere respondent van tevoren een email met informatie te sturen, en tevens voor de start van het interview de respondent te informeren door een vaststaande introductie. Het derde criterium is de anonimiteit van de respondent. Dit is gewaarborgd door in de transcripties de persoonlijke namen niet weer te geven en deze ook niet te benoemen in de benaming van de opnames. Ook in de scriptie worden er geen persoonlijke namen benoemd, alleen de functiebeschrijvingen. De respondenten zijn gevraagd of dit mocht, en stemde hiermee in. Het vierde en laatste criterium is dat er zorgvuldig wordt omgegaan met de verkregen informatie en het onderzoek geen negatieve gevolgen heeft voor de respondent. Dit is gedaan door de interviews te verwerken in Nvivo op een zorgvuldige manier, en de inhoud van deze verwerkingen niet verder te delen met derden. Zo is nergens de naam of verdere identiteit in de transcripties en coderingen terug te vinden. Zo is ervoor gezorgd dat wat de respondenten hebben gezegd niet naar hen terug te leiden is, en zij ook geen negatieve gevolgen kunnen ondervinden van wat zij aan de onderzoeker hebben verteld. Ook is er bewust voor gekozen om eerst de respondenten te benaderen via mail. Zo kregen zij voorafgaand aan het onderzoek al de gelegenheid om deelname te weigeren wanneer zij dit niet wilde.



## 4 RESULTATEN: HET HUIDIGE SCHULDENBELEID

In dit hoofdstuk wordt het huidige schuldenbeleid van Rochdale besproken en toegelicht. Dit is opgebouwd aan de hand van beschikbare interne documenten van Rochdale en de interne expertinterviews met medewerkers van Rochdale. Eerst zal in paragraaf 4.1 de organisatiecontext worden belicht. Daarna wordt er dieper ingegaan op het huidige beleid. In het schuldenbeleid van Rochdale kan een onderscheid gemaakt worden in de vastgestelde procedures bij huurachterstand, pilots, en niet-vastgesteld beleid in de vorm van signaleringen van schulden in de praktijk. Zo zal ook in paragraaf 4.2 de procedure bij huurachterstand toegelicht die momenteel wordt gehanteerd, in 4.3 de pilots, en in paragraaf 4.4 de signaleringen van schulden in de praktijk.

### *4.1 De organisatiecontext*

Rochdale is een Amsterdamse woningcorporatie die opgericht is in 1903 (Rochdale, 2016). Een woningcorporatie is een semi-overheidsorganisatie die zich richt op de ontwikkeling en verhuur van betaalbare huurwoningen. Dit wordt ook wel sociale woningbouw genoemd. Een belangrijk onderdeel van een corporatie is dat zij geen winstoogmerk hebben. Alle inkomsten van huren en dergelijke worden herinvesteed in nieuwe bouw en de kwaliteit en betaalbaarheid van de bestaande woningen.

Rochdale heeft zijn naam te danken aan de Engelse plaats waar in 1867 de allereerste woning coöperatie is opgericht. Sinds de stichting van Rochdale staan er drie waarden centraal. Deze waarden zijn aandacht voor iedereen, openheid en het nemen van sociale verantwoordelijkheid. Het motto van de corporatie is “Rochdale geeft thuis”. Dit motto geeft het ultieme doel van Rochdale weer, het huisvesten van mensen met een laag inkomen in Amsterdam, Zaanstad, Purmerend, Diemen en Landsmeer. Binnen deze inkomensgroep zijn zij er voor iedereen, of het nou jongeren, ouderen of kwetsbare groepen zijn. Rochdale stopt echter niet bij het alleen huisvesten van deze groep, maar omarmt de centrale waarde van sociale verantwoordelijkheid ook in de visie en werkwijze. De visie luidt:

*“Wij zien het als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om mensen **zó te huisvesten** dat de **huurder en de buurt** hier beter van worden en de **kwetsbaarheid** van huurders wordt verminderd.”*

Respondent 5, medewerker strategie Rochdale

Om deze visie te waarborgen in hun werkwijze heeft Rochdale 6 prioriteiten opgesteld in hun huidige koers: beschikbaarheid, betaalbaarheid, gemengde wijken, leefbaarheid, kwaliteit en dienstverlening (Rochdale, 2016). Bij beschikbaarheid werkt Rochdale aan het voldoende aanbieden van passende woningen in de sociale huursector. Bij betaalbaarheid wordt er gekeken naar de hoogte van de huren. Voor veel mensen zijn de woonlasten toegenomen. Daarom is het belangrijk dat de woningen voor mensen met een laag inkomen betaalbaar blijven. Voor de prioriteit gemengde wijken werkt Rochdale aan het creëren van wijken waar een goede balans is tussen laag, middel en hoog inkomen. Deze prioriteit heeft gelijk ook invloed op de volgende, leefbaarheid. Rochdale ziet in wijken met sterke concentraties sociale huur dat de leefbaarheid achter blijft. Rochdale werkt in samenwerking met sociaal domein aan het verhogen van deze leefbaarheid, om zo de buurt te versterken. Bij kwaliteit wordt er hard gewerkt aan het up to date houden van de woningen, om een zo prettig mogelijke sfeer te creëren voor de huurder. Als laatste zet Rochdale zich in voor een goede dienstverlening. Zo geeft Rochdale aan passende aandacht te bieden aan hun huurders. Geen huurde is tenslotte hetzelfde, wat vraagt om maatwerk. Daarnaast proberen ze mee te denken en verantwoordelijkheid te nemen en extra informatie te bieden wanneer nodig.

Ook de schuldenthematiek zit verworven in deze visie en prioriteiten. Zo spreekt Rochdale bij de toenemende kwetsbaarheid van haar huurders ook over financiële kwetsbaarheid van haar huurders, dus ook over schulden (Rochdale, 2016). Daarnaast kunnen de prioriteiten een bijdrage leveren aan het verhelpen of voorkomen van schulden. Zo heeft betaalbaarheid effect op de maandlasten van de huurders en de dienstverlening en informatievoorziening zou kunnen inspelen op de preventie van eventuele schulden. Ook het genoeg aanbieden van sociale huurwoningen zorgt ervoor dat men niet te duur woont, en dus de kans op achterstand en dus schulden kleiner is. Zoals al eerder aangegeven kan menging in de wijk de leefbaarheid verbeteren en ook een vangnet bieden voor lage inkomensklassen. Als laatste voorkomt een goede up to date woning bijkomende kosten voor de huurder. Hierdoor is het risico op grote plotselinge uitgaven lager. Vanuit deze context is het vraagstuk naar schuldenpreventie ook ontstaan, het ondersteunen van de huurders om zo de kwetsbaarheid van haar huurders te verlagen en zo dus ook de sterkte van de buurt te verhogen.

#### *4.2 Vastgestelde procedure huurachterstand*

Bij een huurachterstand wordt er een vaste procedure aangehouden. Echter bleek niet alles officieel gedocumenteerd te zijn. De vastgesteld procedure die hier wordt beschreven is daarom zowel gebaseerd op de officiële interne procesbeschrijvingen, als op informatie die verkregen is van de interne experts. Deze vaste procedure zal nu worden toegelicht.

Wanneer een huurder een lopende maand huurachterstand heeft, wordt dit verwerkt in het interne systeem van Rochdale. Nadat dit goed verwerkt is, volgt de eerste actie. Rond de 10<sup>e</sup> dag van de lopende achterstand wordt er namelijk een herinneringsbrief gestuurd naar de huurder, waarin hij of zij verzocht wordt om het bedrag alsnog te betalen of contact op te nemen met de afdeling huurincasso. Wanneer er ook een mailadres bekend is van de huurder, wordt er op hetzelfde moment ook een mail gestuurd met een betaallink erin. Tevens wordt de huurder gebeld door een geautomatiseerde belcomputer. Hierbij wordt er dus niet gebeld door de huurincasso medewerker zelf, maar krijgt de huurder een geautomatiseerde stem te horen. Wel kan de huurder in een optie menu die de belcomputer aangeeft kiezen om een huurincasso medewerker te spreken. Hij wordt dan gelijk doorverbonden. Wanneer de huurder contact opneemt met de incassomedewerker, kan er een passende oplossing voor de achterstand gezocht worden. Wanneer blijkt dat de huurder het bedrag niet (volledig) kan betalen, kan hij of zij aangeven graag een regeling te treffen. Wanneer er geen sprake is van een recidivist of van andere verzwarende omstandigheden zoals andere soorten problematiek, wordt dit altijd geaccepteerd. Wel kan het dus zijn dat er bijvoorbeeld blijkt dat er ook andere zaken aan de hand zijn, zoals zorg problematiek, overlast of woonfraude. In dat geval wordt er altijd overlegd en wanneer nodig doorverwezen naar organisaties die hierbij kunnen ondersteunen. Ook bij een recidivist wordt er gekeken of er niet mogelijk een meer structurele oplossing is, zodat het niet over een aantal maanden weer gebeurt. Er wordt dus heel erg naar de individuele situatie gekeken en waar mogelijk gebruik gemaakt van maatwerk, zo gaf de teamleider huurincasso van Rochdale (respondent 2) aan:

*“Je moet kijken wat er mogelijk is met de klant. Bijvoorbeeld als iemand niet 100% nu zijn huur kan betalen, wel kijken of die misschien 50% al kan betalen. En kunnen we de rest dan in een regeling doen? Eigenlijk continu creatief met de klant naar een oplossing zoeken. En wat voor de ene klant een oplossing is, hoeft niet voor de andere klant een oplossing te zijn. Dus maatwerk en judgement calls.”*

Wanneer de huurder niet binnen 14 dagen heeft betaald, contact heeft gelegd met huurincasso of een regeling heeft getroffen, wordt er rond de 25<sup>e</sup> dag een aanmaning verstuurd. Dit is een tweede herinnering tot betaling. Ook hier wordt weer wanneer mogelijk een mail verstuurd en weer met de belcomputer gebeld. En ook hier wordt bij contact met de huurder zoveel mogelijk maatwerk toegepast.

Wanneer er nog steeds geen contact gelegd is met de huurder, er geen regeling getroffen is of niet is betaald, wordt rond de 40<sup>e</sup> dag lopende achterstand een sommatiebrief verstuurd. Deze brief betreft de WIK brief, waarbij de wettelijke incassokosten worden vermeld. Deze worden bij de brief niet in rekening gebracht, er wordt alleen gewezen op de kosten die erbij komen als de achterstand bij een deurwaarder terecht komt. Op het moment van de sommatie wordt er wel persoonlijk door de huurincasso medewerker gebeld. Tijdens het telefoongesprek kunnen er verschillende afspraken gemaakt worden met de huurder. De meest voorkomende is het alsnog zo snel mogelijk betalen van de achterstand. Wanneer dit niet mogelijk is wordt er een van de volgende afspraken gemaakt: een betalingsregeling met Rochdale, een aanmelding bij geregelde betaling van de gemeente, waarbij de huur wordt ingehouden van de uitkering, of het inschakelen van maatschappelijke dienstverlening of schulphulpverlening. Tevens wordt tijdens het gesprek gewezen op het mogelijk traject 'Deurwaarder'. Wanneer er namelijk in een later stadium geen regeling getroffen kan worden of niet wordt betaald, draagt Rochdale het dossier over aan een deurwaarder. Dat is rond de 60<sup>e</sup> dag lopende achterstand. Als laatste redmiddel gaat de afdeling incasso net voordat de 60 dagen zijn verstreken op huisbezoek. Zowel voor het huisbezoek als het deurwaarder traject heeft Rochdale aparte vaste procesbeschrijvingen opgesteld. Deze zullen hieronder verder worden toegelicht.

#### *4.2.1 Het huisbezoek*

Huisbezoeken worden gedaan om alsnog contact te krijgen met een huurder als er geen betaling heeft plaatsgevonden, of om alsnog tot een betalingsafpraak te komen die eerder niet gemaakt heeft kunnen worden. Vooraf wordt er besloten of het huisbezoek aangekondigd zal worden of niet. Dit hangt af van eerder contact met de huurder. Wanneer er contact is met de huurder, bijvoorbeeld via de telefoon, wordt er tijdens dit gesprek aangegeven dat zij langs zullen komen. Tevens wordt er dan een bevestiging gestuurd via de mail en een brief verstuurd met de reden en het moment van het huisbezoek. Wanneer de huurder nog niet eerder bereikt is omtrent zijn achterstand, kiest de incassomedewerker voor een onaangekondigd huisbezoek. Zo hopen zij ook de huurders aan te treffen die wellicht het contact met huurincasso vermijden. Wanneer

tussen de planning van het huisbezoek en het daadwerkelijke moment toch contact opgenomen wordt met de huurder of er betaald is, vervalt het huisbezoek. Het is dan niet meer nodig om langs te gaan.

Het doel van het huisbezoek is dus om alsnog contact te leggen en in gesprek te gaan met de huurder over de achterstand. Echter geven de interne experts aan dat in veel gevallen de huurder niet thuis is of niet opendoet. Wanneer dit het geval is, wordt er een rood gekleurde kaart door de brievenbus gedaan met het verzoek binnen 24 uur contact op te nemen. Hier is bewust voor gekozen, omdat de huurder er dan niet meer omheen kan dat de afdeling huurincasso langs is geweest.

*“En als wij bij iemand bijvoorbeeld op huisbezoek zijn geweest en we hebben iemand niet aangetroffen, dan laten we een kaartje achter en daar zien we ook op dat er heel veel respons op is. Omdat er toch met de handgeschreven is, het is duidelijk dat we langs zijn geweest.”*

Respondent 2, teamleider huurincasso Rochdale

Wanneer de huurder wel thuis is en akkoord gaat met een gesprek, zijn er meerdere mogelijkheden om de achterstand aan te pakken. Echter, voordat er over oplossingen gesproken wordt, vraagt de incassomedewerker eerst altijd naar de schulden situatie. Wanneer er namelijk blijkt dat er nog veel meer schulden of problemen zijn, raadt de incassomedewerker gelijk aan contact op te nemen met maatschappelijk dienstverlening. Wanneer nodig worden ze gelijk ook doorverwezen. Wanneer dit niet nodig is heeft de huurder verschillende de opties om de achterstand alsnog te voldoen. De eerste optie is het gelijk betalen van de achterstand. De huurincasso medewerkers hebben altijd een pinautomaat mee op huisbezoek, zodat het gelijk betaald kan worden. Wanneer de huurder niet in staat is om gelijk te betalen kan er een betalingsregeling worden afgesproken. Dit hangt wel af van de motivatie van de huurder. Wanneer de incassomedewerker de opgegeven reden voor de achterstand plausibel vindt, gaat hij akkoord met een regeling. Om te kijken of een reden plausibel is worden ook eerdere aantekeningen in het systeem bekeken. Zo kan het zijn dat in het systeem genoteerd staat dat iemand vorig jaar aangaf dat zijn moeder overleden was, en nu een jaar later dezelfde reden wordt opgegeven voor de achterstand. Wanneer de reden wel plausibel wordt geacht, wordt er dan samen met de huurder gekeken naar de bestedingsruimte en welk maandbedrag realistisch is.

Tijdens het gesprek wordt de huurder wel gewezen op de mogelijkheid van het starten van een deurwaarder traject, wanneer er geen goede afspraak gemaakt kan worden of wanneer de afspraak niet wordt nagekomen.

*“We luisteren wel naar de situatie. Maar als iemand op vakantie gaat en een regeling wilt treffen, dat gaat niet.”*

Respondent 4, incassomedewerker Rochdale

#### *4.2.2 Incasso derden en het deurwaardertraject*

Het doel van een deurwaarder inschakelen is het alsnog incasseren van een openstaande vordering. De vordering betreft de openstaande huurachterstand. Twee keer per maand worden er deurwaarder nominaties gedaan. Deze nominaties worden automatisch door het systeem gemaakt als er na de sommatie nog steeds niet betaald is. Al deze nominaties worden vervolgens onderzocht door een medewerker van incasso derden. Incasso derden is een aparte tak binnen de afdeling huurincasso. De medewerkers van incasso derden voeren acties uit in samenwerking met partners, wanneer de eigen aanpak in een eerder stadium niet heeft gewerkt.

De incasso derden medewerker begint met een feitenonderzoek, waarbij wordt nagegaan of aan alle voorwaarden is voldaan om de huurder überhaupt naar de deurwaarder te kunnen sturen. Deze voorwaarden zijn dat er minimaal 2 maanden huurachterstand moet zijn, geen contact is gelegd in het voortraject of de betalingsregeling niet is nagekomen en eventueel of degene recidivist is. Tevens wordt er gekeken of het gehele voortraject is doorlopen en of er geen alternatieve mogelijkheden zijn zoals een aanmelding bij de gemeente bij geregelde betaling en/of Vroeg Eropaf. Zo is er afgesproken dat iedereen die nog niet in contact is gebracht met maatschappelijke dienstverlening aangemeld wordt bij Vroeg Eropaf. De gemeente koppelt de aanmeldingen van verschillende schuldeisers namelijk aan maatschappelijke dienstverlening. De maatschappelijke dienstverleners hebben vanaf dat moment een maand de tijd om contact te krijgen met de huurder en deze wanneer mogelijk te helpen met de financiën en dus ook de schulden. Zij proberen de huurder te bereiken door meerdere malen op huisbezoek te gaan en tevens brieven te versturen.

Ook wordt iedereen aangemeld voor geregelde betaling bij de gemeente. Dit is echter alleen toepasbaar voor uitkeringsgerechtigden, waardoor een groot deel van de huurders na de aanmelding weer terugkomt. Wanneer iemand wel uitkeringsgerechtigd is neemt de gemeente contact op met de huurder en biedt geregelde betaling aan. Dit betekent dat de vaste lasten direct

betaald worden door de gemeente vanuit de uitkering. Wanneer de huurder dus nog niet aangemeld is geweest bij de gemeente voor een van deze regelingen, wordt dit altijd eerst geprobeerd voordat de huurder wordt overgedragen aan de deurwaarder. Wanneer blijkt dat alle mogelijke stappen doorlopen zijn, en de huurder nog steeds niet heeft betaald of een regeling heeft getroffen, kiest de incasso derden medewerker ervoor om het dossier gereed te maken voor een overdraging aan de deurwaarder. Wel wordt nog nagegaan of er al een dossier is bij Sociaal beheer of Onrechtmatige Bewoning. Wanneer er een dossier bij sociaal beheer ligt gaat dit vaak over overlast of over zorgklachten. Bij onrechtmatige bewoning gaat het in de meeste gevallen om illegale onderhuur. In beide gevallen kan het zijn dat de andere afdelingen al bezig zijn met het opbouwen van een dossier om de huurder te ontruimen of naar een instelling te bewegen. Dit kan van invloed zijn op de werkwijze van de incassomedewerker. Als de incassomedewerker bijvoorbeeld hoort dat sociaal beheer al maanden bezig is iemand te ontruimen door ernstige overlast, kan de incassomedewerker besluiten hieraan mee te werken, door minder coulant te zijn. Een ontruimvonnis verkrijgen op achterstand is namelijk makkelijker dan voor overlast, waar een uitgebreide jarenlange administratie voor nodig is.

*“Ze kunnen ook soms zeggen van, nou het is een overlast adres. Van liever hebben we deze persoon gewoon dat die ontruimd wordt want dan zijn we ook van de overlast af. Dus dan kan er gezegd worden van, geen regeling mee treffen. Of die persoon betaalt direct of hij wordt op straat gezet. Soms is het gewoon een troef die je hebt, maar dan moet er echt een extreme overlast zijn. [...] Dat gebeurt niet zo vaak. Maar soms gebeurt het wel eens.”*

Respondent 3, wijkbeheerder Rochdale

Bij het starten van het deurwaardertraject wordt er nog steeds geprobeerd tot een minnelijke oplossing te komen. Echter, staat er in de procesbeschrijving beschreven dat wanneer er sprake is van een recidivist er minder ‘geduld’ wordt gehanteerd. Ook wanneer er sprake is van overlast of onrechtmatige bewoning zoals onderhuur wordt er dus sneller gekozen voor een juridisch traject. Wanneer het deurwaardertraject niet positief wordt afgesloten, wordt er gekozen voor een dagvaarding, wat kan leiden tot ontruiming van de huurder. Wel wordt er bij een aanzet tot ontruiming nog een aanmelding gedaan bij Eropaf. Dit is een samenwerking met de gemeente en maatschappelijk dienstverlening, om de huurder alsnog te bereiken en te voorkomen dat de huurder moet worden ontruimd. De opzet van Eropaf is te vergelijken met die van Vroeg Eropaf. Ter verduidelijking is de gehele vastgestelde procedure terug te vinden in onderstaande zelfgemaakte infographic.

# PROCES HUURACHTERSTAND ROCHDALE

**1 maand  
achterstand:  
huurincasso**

**1**

Dag 10:  
Herinneringsbrief  
+ belcomputer  
Geen contact, betaling  
of regeling? Naar 2.

**2**

Dag 25:  
Aanmaning  
+ belcomputer  
Geen contact, betaling  
of regeling? Naar 3.

**5**

Huisbezoek  
+ kaart in de  
brievenbus  
Geen contact, betaling of  
regeling? Naar incasso  
derden.

**4**

Telefonisch contact  
incassomedewerker  
Geen contact, betaling  
of regeling? Naar 5.

**3**

Dag 40:  
Sommatie

**6**

Overdracht aan  
incasso derden

**7**

Nominatie  
deurwaarder  
+ feitenonderzoek

**8**

Aanmelding  
geregelde betaling +  
Vroeg Eropaf  
Geen contact, betaling  
of regeling? Naar 9.

**11**

Aanmelding  
Eropaf  
Geen contact, betaling  
of regeling? Naar 12.

**10**

Dagvaarding  
ontruiming  
+ vonnis

**9**

Overdracht aan  
deurwaarder  
(minnelijk traject)  
Geen contact, betaling  
of regeling? Naar 10.

**12**

Aanmelding tot  
ontruiming

**13**

Ontruiming



### *4.3 Pilots*

Naast de vaste procedures bij huurachterstand, zijn er ook een aantal pilots bedacht rondom de preventie van schulden. Deels zijn deze pilots al gestart en deels staan deze op de planning. In deze paragraaf zullen de verschillende pilots van Rochdale worden benoemd en toegelicht. Eerst zullen de bestaande pilots worden besproken, en daarna de geplande pilots.

#### *4.3.1 Bestaande pilots*

De eerste pilot die naar voren kwam uit de interne interviews is een pilot die loopt bij de rechtbank. Sinds voor kort heeft de kantonrechter het mandaat gekregen van een aantal corporaties in Amsterdam om een regeling te treffen en deze als voorwaarde te stellen. Dit houdt in dat wanneer Rochdale naar de rechter gaat voor een ontruimvonnis, de rechter kan besluiten het vonnis te geven, maar dat deze alleen gebruikt mag worden als een bepaalde regeling niet wordt nagekomen. Zo heeft de huurder nog een extra kans om zijn schuld op te lossen en te voorkomen dat hij op straat komt te staan. Ook zit nu de maatschappelijk dienstverlening bij de zitting. Zij zitten daar om direct hulp te kunnen bieden aan de huurder. Dit kan zowel in het geval van een ontruimvonnis, als wanneer het vonnis niet wordt verkregen. Het doel van de maatschappelijke dienstverlening is om de huurders van hun schuld af te krijgen en hen tevens budgetbeheer aan te bieden. Hierdoor proberen zij te voorkomen dat men opnieuw in de problematische schulden terecht komt. Deze pilot bij de rechtbank is niet zo zeer preventief in de zin van het voorkomen van problematische schulden in de eerste plaats. Wel heeft deze pilot een mogelijk tertiair preventief effect, waarbij recidivisme voorkomen kan worden, maar ook mogelijke nadelige gevolgen van het hebben van problematische schulden zoals een huisuitzetting.

Een tweede pilot waar Rochdale nu aan werkt is het plaatsen van de maatschappelijk dienstverlening bij de balie van Rochdale gebouwen. Dit wordt gedaan zodat zij direct contact hebben met de huurders daar en dat zij zichtbaar in de wijk zijn. De hoop is dat huurders met financiële problemen dan bij hun aan de balie komen voor hulp, en zij dus hulp zoeken voordat er problematische schulden zijn ontstaan. Van deze pilot zijn er echter nog geen resultaten. Er kan dus nog niet gezegd worden of dit middel werkt.

*“Wat daar ook aan linkt is dat we ook samenwerkingen aangaan met de Madi, dat ze gewoon fysiek op onze locaties zitten.”*

Respondent 5, Medewerker strategie Rochdale

#### *4.3.2 Geplande pilots*

Een geplande pilot van Rochdale is dat zij bij het tekenen van het huurcontract een vrijblijvend financieel adviesgesprek met een maatschappelijk dienstverlener willen gaan aanbieden. Deze pilot is een resultaat van de samenwerking tussen Rochdale en de gemeente Amsterdam. Het idee van de pilot is dat dit budgetgesprek aan elke nieuwe huurder in de sociale sector wordt aangeboden, dus niet bij de vrije sector woningen van Rochdale. Hiervoor is gekozen omdat bij Rochdale's huurders in de sociale huursector een toenemende kwetsbaarheid te zien is, en hier de noodzaak dus ook hoger is voor een interventie. Het idee is om de maatschappelijke dienstverlener direct mee te laten gaan naar de woning bij contracttekening, om het zo laagdrempelig mogelijk te kunnen aanbieden. De dienstverlener is er tenslotte toch al.

Zowel de medewerker van de gemeente als van een maatschappelijke dienstverlening zien veel baat bij het geven van een budgetadvies gesprek aan de huurder. Zo geeft de medewerker van de maatschappelijke dienstverlening aan dat de bewustwording van de huidige financiële situatie en het gedrag dat daarbij hoort heel belangrijk is.

*“Het is een eigen keuze, maar we proberen dat wel zo laagdrempelig mogelijk aan te bieden. We willen het ook aan zoveel mogelijk huurders aanbieden.”*

Respondent 5, medewerker strategie Rochdale

#### *4.4 Signaleringen van schulden*

Naast het door Rochdale vastgestelde beleid rondom schulden, blijkt er ook ‘onofficieel’ gesignaleerd te worden op schulden. Ondanks dat er geen vaste procedure is of beleid rondom het signaleren van schulden bij huurders, komt dit wel degelijk voor in de praktijk. Alle interne experts van Rochdale die in de wijk werken gaven aan wel eens schulden te signaleren en daar ook meldingen van te doen. Wel zijn de wijzen van melden per respondent verschillend. Dit is mede omdat er dus geen vast beleid voor is, en de werknemers daarom op hun intuïtie te werk gaan.

Wijkbeheerders zijn bij Rochdale het eerstelijns contact met de huurders en komen regelmatig achter de deur. Beide wijkbeheerders waarmee gesproken is voor dit onderzoek gaven aan dat achter de deur komen essentieel is voor het signaleren van problematiek, en dan ook van schuldenproblematiek. Wel wordt er ook aangegeven dat het in de meeste gevallen niet meer om vroegsignalering gaat. Zij komen in de meeste gevallen pas achter de deur als er problemen zijn, zoals overlast, en zijn dan vaak al te laat om beginnende schulden te constateren. Wel kan

het af en toe voorkomen dat ze binnenkomen voor andere redenen zoals technische problemen en later in het gesprek op schulden stuiten. Wanneer dit gebeurt, wordt dit gemeld bij sociaal beheer of het Meldpunt Zorg en Overlast. Een huurder geeft bijvoorbeeld wel eens aan dat hij zijn baan net is kwijtgeraakt en daarom even geen geld heeft.

*“Je moet achter de voordeur komen wil je een beeld hebben bij en ook in gesprek gaan met de huurder. Dat is gewoon het belangrijkste.”*

Respondent 1, wijkbeheerder Rochdale

Sinds voor kort gaan de wijkbeheerders in Nieuw west ook samen met de vakmannen mee op huisbezoek. Het idee hierachter is om de huurder te vragen of zij naast de technische problemen ergens nog hulp bij nodig hebben. Wanneer dit het geval is, kunnen zij meteen ingrijpen en doorverwijzen wanneer nodig.

*“Dus, ik ga daar samen met een vakman langs. Ik ga dan voor het sociale gedeelte mee. En dan signaleer ik het meeste gewoon, ook of ze schuld hebben.”*

Respondent 3, wijkbeheerder Rochdale

Ook de verhuurmakelaar waarmee is gesproken, geeft aan af en toe schulden te signaleren. Bijvoorbeeld bij het tekenen van het contract. Vaak hoort ze al dat de nieuwe huurders zich zorgen maken over de inrichting van de woning, hoe zij dat kunnen betalen. Dit is voor de verhuurmakelaar een signalement dat de huurders eigenlijk niet genoeg geld hebben voor de woning. De verhuurmakelaar gaf aan dat ze zich kan verbazen over de onwetendheid van mensen over wat er allemaal komt kijken bij een nieuwe huurwoning. Een ander signalement waaraan de verhuurmakelaar ziet dat iemand mogelijk krap bij kas is, is wanneer de nieuwe huurder net voor het pinnen van de huur (wat op de woning bij contract tekenen wordt gedaan) het geld naar zichzelf moet overmaken van een andere rekening. Zij gaf aan dat dit vaak al wel betekent dat er geldzorgen zijn.

*“Een kale woning is een kale woning. Ze maken zich al druk van hoe ga ik dit doen, hoe ga ik dat doen? En dan gaan ze zichzelf waarschijnlijk al in de schulden steken.”*

Respondent 7, verhuurmakelaar Rochdale

Ook beide sociaal beheerders signaleren soms schulden en proberen hier wanneer mogelijk op in te spelen. Wel hebben zij altijd een andere aanleiding voor het contact met de huurder. Bijvoorbeeld door een lopend overlast dossier. De sociaal beheerders gaven beide aan nooit schulden te zien als een alleenstaand probleem. Alle huurder die zij signaleren met schulden, hebben ook te maken met andere problematiek. Sociaal beheerder 2 geeft bijvoorbeeld aan zoveel mogelijk de integrale samenwerking te benutten bij het signaleren van een huurachterstand. Zo probeert hij wel altijd een melding te doen bij andere afdelingen, of de huurder zelf contact op te laten nemen.

*“Maar als ik op een woning ben en het ziet er wat smoezelig uit, stel ik wel regelmatig de vraag 'zijn er nog andere problemen waar u te kampen heeft?' [...] dan maak ik het altijd bespreekbaar. En dan heb ik wel 1 keer gehad, dus niet echt problematische schulden, maar ik heb wel 1 keer gezegd 'heeft u al contact gehad met onze afdeling huurincasso? Nee had ze nog niet, ik zei dan moet je nu gaan bellen, niet nu waar ik bijzit natuurlijk... maar dan kan je nog altijd een regeling treffen. Dan wordt het nog behapbaar. Want hoe langer je er mee wacht, hoe problematischer het wordt.’”*

Respondent 9, sociaal beheerder Rochdale

## 5 RESULTATEN: EXPERTS AAN HET WOORD

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de expert interviews besproken. Alle respondenten zijn eerst bevraagd in het kader van hun ervaring naar de veelvoorkomende oorzaken voor schulden en geobserveerde risicogroepen. De resultaten hiervan zijn terug te vinden in paragraaf 5.1 en 5.2. In paragraaf 5.3 zullen de besproken mogelijke preventieve middelen worden belicht die Rochdale zou kunnen gebruiken.

### *5.1 Mogelijke oorzaken*

Tijdens de interviews kwam er een grote diversiteit aan veelvoorkomende oorzaken naar boven. Echter waren er maar zes oorzaken 3 of meer keer benoemd. Deze oorzaken zijn het gekort worden in toeslagen of de uitkering, beslaglegging, het niet hebben van een buffer, life events en risicovol gedrag. Deze zullen hieronder verder worden toegelicht.

Het *gekort worden in toeslagen of de uitkering* werd door 4 respondenten genoemd als een veelvoorkomende oorzaak van betalingsachterstanden en daarbij het ontstaan van schulden. Deze opschorting kan volgens de respondenten verschillende redenen hebben. Zo gaf een incassomedewerker bijvoorbeeld aan meerdere malen meegemaakt te hebben dat de uitkering van een huishouden was geschorst door het 18 worden van nog inwonende kinderen.

*“Wat veel voorkomt is dat de kinderen nog ingeschreven staan, nou ja vanaf 18 jaar staan ze nog ingeschreven. Ze wonen gewoon nog op dat adres, omdat ze geen andere woning kunnen krijgen. Dat is natuurlijk hier ook in Amsterdam echt een probleem aan het worden. Je komt maar niet aan een woning, dus dan krijg je dat de kinderen nog bij hun ouders wonen tot best wel een late leeftijd, maar de ouders die krijgen een uitkering. Dus dat wordt dan op een gegeven moment gekort, omdat zij allemaal werken en ze helpen ook niet altijd mee met huishoudelijke kosten.”*

Respondent 14, incassomedewerker extern

*Beslaglegging* wordt door alle maatschappelijke dienstverlening medewerkers aangekaart als een veelvoorkomende oorzaak voor het niet betalen van de huur. Ook een incassomedewerker van Rochdale bracht deze oorzaak naar voren. Er kan bijvoorbeeld voor het niet betalen van de zorgpremie beslag gelegd worden op het inkomen. Dit heeft echter het negatieve effect dat

andere rekeningen en vorderingen niet meer betaald kunnen worden. Ook de huur kan dan niet worden voldaan. Hierdoor ontstaan er juist meer schulden in plaats van een vermindering.

*“Maar het is ook een stuk struisvogelpolitiek en dat je denkt van nou zolang ik niet ziek ben, heb ik geen probleem. Maar je krijgt wel een probleem want na een half jaar kom je in de bronheffing en dan moet je een boete betalen. En krijg je beslaglegging.”*

Respondent 18, medewerker maatschappelijke dienstverlening

Het *niet hebben van een buffer* wordt door 6 respondenten aangedragen als een oorzaak voor het ontstaan van schulden. Zo geeft een incassomedewerker van Rochdale aan dat men vaak de huur niet kan betalen door onverwachte grote uitgaven waar niet op gerekend is. Zo is er bijvoorbeeld geen buffer opgebouwd voor wanneer de wasmachine stuk gaat. Ook een medewerker van de HvA (respondent 20) geeft dit aan:

*“Dus als de wasmachine kapot zou gaan, is er een hele grote groep die dan al in de problemen komt. Nou als je dat plaatje bij elkaar optelt dan is dat wel iets om je zorgen over te maken.”*

De vaakst genoemde oorzaak is het meemaken van een *life-event*. Meer dan de helft van de respondenten gaf life-events aan als een veelvoorkomende oorzaak voor het ontstaan van schulden. Binnen het concept life-events werd het verliezen van een baan het vaakst genoemd. Daarna het overlijden van een familielid of de overgang van werk naar pensioen.

*“Ik ben mijn baan kwijtgeraakt en toen kon ik de huur niet meer opbrengen. Dat is 1 van de voornaamste redenen die ooit is opgegeven.”*

Respondent 7, verhuurmakelaar Rochdale

*“Mensen raken hun baan kwijt. Overgang van werk naar pensioen. Dat zijn wel echt van die leef momenten waar je ziet dat het wel eens mis kan gaan.”*

Respondent 17, medewerker maatschappelijke dienstverlening

Als laatste werd *financieel risicovol* gedrag door 5 respondenten benoemd als een van de voornaamste redenen voor het ontstaan van problematische schulden. Wel werden er verschillende vormen van financieel risicovol gedrag benoemd. Zo werd aangegeven dat sommige mensen niet met geld om kan gaan, daarom veel grote onnodige uitgaven doet, wat leidt tot schulden. Hierbij aansluitend werd tevens het buiten vermogen leven aangekaart als financieel risicovol gedrag. Dit betekent dat mensen meer uitgeven dan dat ze binnen krijgen aan inkomsten. Als laatste werd bij financieel risicovol gedrag het gaten met gaten vullen benoemd. Dit betekent dat iemand een gat probeert op te vullen, maar hierdoor ontstaat er een nieuw gat. Denk bijvoorbeeld aan het gebruiken van de huurtoeslag om een bol.com rekening af te betalen, maar hierdoor niet genoeg geld overhoudt om de huur volledig te kunnen betalen.

*“Kijk het is niet altijd zo, maar in sommige gevallen heb ik het wel gemerkt. Dat mensen dure spullen hebben. Maar weet je, ik denk dat ze er bij willen horen. Of dat omdat de ene het heeft, ze zichzelf ook moeten bewijzen. Terwijl je gewoon moet leven naar wat je verdient. [...] Een van de redenen is gewoon dat mensen buiten hun vermogen leven.”*

Respondent 7, verhuurmakelaar Rochdale

## *5.2 Risicogroepen*

Een meerderheid van de respondenten wees jongeren aan als een risicogroepen voor het ontstaan van schulden. Hiervoor worden meerdere redenen aangedragen. Ten eerste wordt er aangegeven dat de huidige generatie jongeren is opgegroeid in een leensamenleving, waarbij het als normaal gezien wordt om alles maar gewoon te lenen. Ten tweede wordt aangeduid dat jonge huurders een risicogroep zijn omdat zij een groot life-event meemaken waar ze niet altijd even goed op voorbereid zijn. Bijkomende kosten worden over het hoofd gezien wat leidt tot meer uitgaven dan budget. Ook de transitie naar volwassenheid wordt als een life-event gezien. Jongeren worden dan verantwoordelijk voor bijvoorbeeld hun eigen rekeningen en premies. Een medewerker van maatschappelijke dienstverlening (respondent 18) geeft aan dat ze vaak jongeren ziet die hoge zorgverzekering schulden hebben:

*“Ja ik zie bij jongeren echt de zorgverzekering. En ik zie dat het een heel grote groep is die vanaf 18 jaar... Dan moet het zelf worden betaald. Dat ze dat niet doen. Dus we hebben nu al mensen van 19 die al 30000 euro schuld of wat dan ook hebben. En bij jongeren zie ik heel veel*

*schulden met mobieltjes dus, met providers. Echt hoge bedragen, T mobile en Vodafone. Dat zie je bij die andere leeftijdsgroepen veel minder. Dus dat zijn echt wel kenmerken.”*

*“Jongeren hebben altijd wel wat meer problemen gehad met omgaan met geld. Maar het is ook een generatie geweest van jaren geleden, dat je alles maar kon lenen. Weet je wel, dus veel deden de ouders dat, en dan was het voor de kinderen ook wel normaal. Dus je ziet nu heel veel jongeren met gigantische schulden. En dat is een heel groot deel van hun leningen die ze niet hebben kunnen afbetalen.”*

Respondent 12, incassomedewerker extern

*“En daar komt dan nog eens bij dat in die eerste periode ze dan dus ineens huur gaan betalen. [...] Het is natuurlijk nogal een hap uit je inkomen als jij vanaf je zestiende of achttiende een beetje inkomen bent gaan genereren en je hebt altijd thuis gewoond en je hebt dat geld altijd kunnen gebruiken. Gewoon voor je dagelijkse dingen, misschien uitgaan, kleren en leuke dingen doen.”*

Respondent 20, medewerker Hogeschool van Amsterdam

Ook zzp'ers werden bevestigd als een risicogroep voor schulden. 4 respondenten gaven zelfstandigen aan als een risicogroep. Voornamelijk omdat zij tussen wal en schip vallen bij toeslagen en hulpverlening vanuit de gemeente. Ook werd benadrukt door 2 respondenten dat het hebben van een laag inkomen en dus de gehele doelgroep van de sociale huursector, als een risicogroep gezien kan worden.

Naast de risicogroepen die tevens benoemd werden in het theoretisch kader, zijn er ook nog 2 niet eerder benoemde risicogroepen naar voren gekomen. Beide groepen werden door 3 respondenten benoemd. De eerste is licht verstandelijk beperkten (LVB) en de tweede is statushouders. Wel werd er aangetoond dat voor beide risicogroepen er verschillende maatregelen zijn om te voorkomen dat er schulden worden gemaakt. Zo zijn er voor statushouders afspraken met de gemeente om hen te ondersteunen met de financiën. Voor lichtverstandig beperkten houden corporaties rekening met de manier van communicatie, zowel schriftelijk als mondeling. Zo zijn alle brieven van verschillende corporaties in versimpelde taal geschreven en worden er trainingen gegeven aan incassomedewerker hoe om te gaan met huurders met een licht verstandelijke beperking.



*“Je kunt denken aan statushouder, dus vluchtelingen die net een sociale woning van ons hebben gehad en totaal niet begrijpen hoe het systeem hier werkt in Amsterdam. En waar ze recht op hebben en wat hun plicht is ook en hoe ze meegaan met de maatschappij hier in Amsterdam. Je ziet daar heel veel problematiek in, waardoor ze dan een huurachterstand hebben.”*

Respondent 13, incassomedewerker extern

### *5.3 Mogelijke preventieve middelen*

Tijdens de interviews met zowel interne als externe experts op het gebied van schulden zijn een aantal mogelijke preventieve middelen naar boven gekomen en besproken. De besproken middelen zullen hieronder uiteengezet worden aan de hand van de informatie uit de interviews. Ten eerste zullen de reacties op de mogelijke middelen die tevens benoemd zijn in de literatuur worden besproken. Daarna zullen ook overige middelen die door de respondenten werden aangedragen worden besproken. Omdat er een groot aantal aan preventieve middelen extra is benoemd, is ervoor gekozen om bij de overige middelen alleen de middelen te benoemen die vaker dan 3 keer zijn benoemd. Ook de middelen waarvan andere respondenten hebben aangegeven dat deze niet werken worden hier niet meegenomen.

*“Ik denk dat het probleem bij de voordeur aangepakt moet worden. En dat is vanaf contract tekenen. [...] Want er wordt een contract getekend en dan staan die mensen er alleen voor. Ze moeten hun woning inrichten, ze moeten van alles, en dat is toch een periode waarin ze het even niet weten.”*

Respondent 7, verhuurmakelaar Rochdale

#### *5.3.1 Financiële educatie*

Meerdere respondenten zijn het eens dat financiële informatie voorziening vooraf goed kan werken. Wel wordt hierbij benoemd dat het moet gaan om daadwerkelijke bewustwording. Wanneer er geen bewustwording over de eigen situatie is, is de kans klein dat er enige vorm van gedragsverandering zal plaatsvinden. Dit maakt de kans groter dat het risicovolle gedrag kan leiden tot de opbouw van schulden.

Wanneer huurders na 2 maanden achterstand bij de maatschappelijke dienstverlening worden aangemeld via Vroeg Eropaf, krijgen zij altijd een budgetgesprek. In dit gesprek kijkt de medewerker van de maatschappelijk dienstverlening samen met de huurder naar de inkomsten en uitgaven en naar mogelijke andere schulden naast de huurachterstand. Deze budgetgesprekken hebben ook als doel om de huurder dus bewust te maken van zijn situatie.

Dit is dan wel al secundaire preventie en in sommige gevallen al tertiaire preventie, aangezien er al een achterstand is en mogelijk meer schulden.

*“Ja en dat je ook ziet, jeetje ik heb vandaag wel heel veel uitgegeven. Wat heb ik eigenlijk allemaal gedaan? En dat is dan bewustwording en dan hoop je ook gedragsverandering. Zoiets kost tijd, gedragsverandering. Dat kost echt gewoon tijd dus dat moet je echt langer monitoren. Daar ben ik echt van overtuigd.”*

Respondent 18, medewerker maatschappelijke dienstverlening

### *5.3.2 Welkomstgesprek nieuwe huurders*

Alle respondenten gaven aan dat een welkomstgesprek een goed preventief middel zou kunnen zijn. Echter blijkt er geen consensus te zijn over de vorm van het gesprek, en voornamelijk ook niet over wie de uitvoerende partij van het gesprek zou moeten zijn. Intern zou dit gesprek namelijk bij het contract tekenen gedaan kunnen worden door een verhuurmakelaar, een paar weken na het tekenen van het contract door de wijkbeheerder in de nieuwe woning, of door een incassomedewerker. Ook het idee om het welkomstgesprek uit te besteden aan maatschappelijke dienstverlening is als optie benoemd. Wel wordt aangegeven dat binnen de huidige capaciteit de verhuurmakelaars het gesprek niet zouden kunnen doen. Zij hebben momenteel een uur de tijd bij de contracttekening om de woning te checken, foto's te maken, het contract te tekenen, onderhoudsverzoeken aan te nemen en nog kort door de informatiemap te lopen. Een uitgebreid gesprek over toekomstige problemen past niet binnen de tijd die zij momenteel hebben. Hetzelfde geldt voor incassomedewerkers, welke momenteel bij Rochdale onderbezet zijn. Een sociaal beheerder gaf aan dat wijkbeheerders dit wellicht goed zouden kunnen doen, zeker omdat zij al een vertrouwensband binnen de wijk hebben.

*“Maar een band creëren met een huurder is niet de sterkste kant van de verhuurmakelaar. Maar wel de sterkste kant van de wijkbeheerders en de sociaal beheerders. Dus we willen afspreken dat na de eerste weken, de eerste 6 weken, er minimaal een contact is geweest met de wijkbeheerder op de woning om kennis te maken en aan te geven ik ben de wijkbeheerder, heeft u problemen, van welke aard dan ook, neem contact met mij op en dan kan ik voor u iets betekenen.”*

Respondent 9, sociaal beheerder Rochdale

*“Het is wel je eerste blik achter de voordeur ook weer hè, van wat gebeurt hier en spelen er dingen? [...] Onderschat de functie van een wijkbeheerder ook niet. We hebben behoorlijk wat beheerders en die zijn ook wel actief. Daar hebben we ook contacten mee over de huurder, dat als zij dingen signaleren dat het ook bij ons terechtkomt.”*

Respondent 16, teamleider huurincasso extern

*“Ja, en ik denk dat je als corporatie heel goed moet vertellen wat je gaat doen als iemand een huurachterstand opbouwt. En eigenlijk zou je willen dat mensen weggaan en het gevoel hebben, als ik niet kan betalen moet ik contact opnemen met de corporatie. Want dat is wat je wil.”*

Respondent 18, medewerker maatschappelijke dienstverlening

Ook een medewerker van de gemeente geeft aan interesse te hebben om aan te sluiten bij een welkomstgesprek wanneer daar de vraag voor is. Niet zo zeer in de zin dat de gemeente het gesprek voert of aanwezig is, maar in de zin om ondersteuning te bieden via de maatschappelijk dienstverlening bijvoorbeeld. De gemeente zou bijvoorbeeld ook voorafgaan aan zo'n gesprek standaard een check kunnen doen naar de huurder.

*“Ik kan me voorstellen dat het gesprek iets breder is. Maar ik kan me wel voorstellen dat we op een gegeven aanhaken, als daar een vraag is, of dat je misschien standaard daar even een check doet.”*

Respondent 21, medewerker gemeente Amsterdam

Een medewerker van maatschappelijk dienstverlener geeft aan dat een welkomstgesprek ook gebruikt kan worden om vroegtijdig actie te ondernemen en huurder bewust te maken van hun situatie voordat er een achterstand is. De medewerker biedt aan om standaard gratis adviesgesprekken aan te bieden aan je nieuwe huurders. Dit kan zowel gelijk op locatie of op een later ingepland moment.

*“Als je inderdaad signaleert dat het eigenlijk wel heel krap wordt, dan zou je kunnen zeggen we kunnen u een gratis adviesgesprek aanbieden. Kijk schuldhulpverlening zou ik niet gelijk roepen, want dan denken mensen ik heb geen schulden. Maar je kunt een gratis adviesgesprek doen maar we gaan kijken of je inderdaad nog beroep kan doen op huurtoeslag, zorgtoeslag, alle voorliggende voorzieningen.”*

Respondent 18, medewerker maatschappelijke dienstverlening

### *5.3.3 Automatisch incasso instellen*

Over het standaard instellen of stimuleren van het automatisch incasso zijn de meningen verdeeld. Aan de ene kant wordt aangegeven dat het een handig middel kan zijn en het zeker ingesteld zou moeten worden om achterstanden te voorkomen, aan de andere kant wordt er belicht dat een automatisch incasso tot 5 weken teruggehaald kan worden en wanneer het saldo ontoereikend is de corporatie hierdoor veel storneringen ontvangt. Dit betekent dat wanneer er geen saldo is, het geld niet van de rekening kan worden afgeschreven, en wordt het automatisch incasso teruggedraaid.

*“Maar we merken wel als je in een automaat hebt afgesloten dat er heel veel storno's zijn. Is dat het toch blijkt dat mensen dat niet kunnen... Wij hadden altijd de automaat altijd de eerste van de maand staan. En we merken dat de andere instanties, Nuon of weet ik veel, ons vaak voor zijn met het incasseren.”*

Respondent 4, incassomedewerker Rochdale

*“Nou ja daar zitten 2 haken en ogen aan vind ik. Het ene is dan moet iemand voldoende hebben anders kan het niet overgemaakt worden. [...] En de tweede is dat er dan ook wel situaties kunnen voorkomen dat mensen te weinig leefgeld overhouden. Dus geen boodschappen kunnen doen. En dat vind ik wel een ding. Snap je? Budgetbeheer en automatische incasso zijn natuurlijk hartstikke goeie dingen omdat je dan toch een soort zekerheid hebt dat je dan hebt overgemaakt. Maar met die 2 punten moet je wel rekening houden. Je wilt natuurlijk, met alle respect, liever dat mensen eten dan dat ze de huur betalen.”*

Respondent 18, medewerker maatschappelijke dienstverlening

### *5.3.4 Huurtoeslag direct naar de woningcorporatie*

Opvallend is dat niet alleen de corporaties baat zien bij de terug verandering van de huurtoeslag naar de corporatie. Ook de gemeente geeft aan bezig te zijn om deze verandering terug te draaien. Zij zien ook problemen met hun eigen regelingen in de huidige situatie. Bijvoorbeeld met het middel geregelde betaling, waarbij de vaste lasten direct uit de uitkering worden betaald. Doordat de huurtoeslag nu naar de huurder zelf gaat, en de gemeente deze niet mag gebruiken voor het betalen van de vaste lasten, blijft er te weinig geld over van de uitkering voor de huurder.

*“Vroeger ging de huurtoeslag dus naar de verhuurder. Waardoor de restante huur een stuk geringer is. En dat werd dan ingehouden op de uitkering. Je voelt hem misschien al aankomen, op het moment dat wij nu met aangepaste bedragen de hele huur moeten overmaken, blijft er van de uitkering een stuk minder over. Want de huurtoeslag gaat naar de bewoner zelf toe. Met als gevolg, zeker voor mensen die parttime werken, dat ze onvoldoende saldo hebben voor de hele huur. Dus in 30% van de gevallen kunnen we geregelde betaling niet doen. Maar als je dit weer in zou stellen, dan zou die groep nihil zijn.”*

Respondent 21, medewerker gemeente Amsterdam

Ook geven andere respondenten aan dat het regelmatig voorkomt dat huurders de huurtoeslag al aan andere dingen hebben uitgegeven voordat de huur afgeschreven is. Dit is mede te verklaren doordat men slecht is in sparen of gewoonweg niet goed weet met geld om te gaan. Ook kan het zijn dat andere rekeningen al eerder worden geïncasseerd van de rekening en daardoor de huurtoeslag al verbruikt is. Hierdoor blijft er in sommige gevallen niet genoeg geld over om de gehele huur te kunnen betalen.

*“Een deel van mijn inkomen met salaris of uitkering komt op de tiende van de maand en op de 20e komt de huurtoeslag. Dus dan moet ik een stukje van het inkomen bewaren, reserveren, en dan straks de huurtoeslag erbij doen. En daar gaat het mis.”*

Respondent 14, incassomedewerker extern

*“De mensen gebruiken de toeslagen voor wat anders en niet om de huur te betalen, waar het wel voor bedoeld was.”*

Respondent 6, incassomedewerker Rochdale

*“Dus zo bezopen wordt het dan en dan denk ik van ja als je ze zo gekoppeld hebt, waarom ga je dan groepen die kwetsbaar zijn het dan zelf laten beheren? [...] Koppel het dan gewoon aan de huur, zeker bij die groep”.*

Respondent 21, medewerker gemeente Amsterdam

Een kritisch punt wat naar voren komt uit de interviews is dat ondanks meerdere partijen graag de huurtoeslag weer direct naar de verhuurder zouden willen, zij verwachten dat dit op korte termijn niet zal gebeuren. Zo wordt er aangekaart dat op politiek niveau nog veel gelobbyd zou

moeten worden. Ook de medewerker van de gemeente geeft aan dat de belastingdienst en de overheid nog niet zit te wachten op een terug verandering van de regeling.

*“Amsterdamse corporaties praten ook met elkaar, samen met de federatie. Dus wij maken ook als Amsterdamse verhuurders ook wel hard richting, nou ja het rijk, de minister, van veranderen dat nou, dat ga ik niet goed. [...] Het zal deze kabinetsperiode niet lukken, dat verwacht ik niet, maar als het over een paar jaar weer teruggedraaid zou kunnen worden zou het al heel mooi zijn.”*

Respondent 14, incassomedewerker extern

*“Ik was bij de belastingdienst. Ze keken allemaal heel erg moeilijk. [...] En dan zie je daar het verschil. De kosten liggen dan bij de belastingdienst en bij de Rijksoverheid. De baten bij gemeenten en corporaties natuurlijk en daar zouden we even naar moeten kijken. Over de kosten baten analyse.”*

Respondent 21, medewerker gemeente Amsterdam

### *5.3.5 Intakegesprek*

De respondenten zijn erg verschillend van mening over een intakegesprek. Velen zijn van mening dat het gesprek te hard over zou kunnen komen op de nieuwe huurder. Dit zou juist het opbouwen van een vertrouwensband tegen kunnen gaan. Wel wordt er aangegeven dat wanneer het gesprek op een meedenkende manier wordt gevoerd, hier zeker baat bij is. Je zou bijvoorbeeld al vroegtijdig door kunnen verwijzen. Als er dan blijkt dat er schulden zijn, kan er gezorgd worden dat deze niet omslaan naar een problematisch niveau.

*“Maar je kan wel zeggen, zeker als er al schulden zijn, van joh ik heb hier een collega, of iemand namens de gemeente en die kan je er verder mee helpen. Dan ben je er ook veel eerder bij natuurlijk.”*

Respondent 21, medewerker gemeente Amsterdam

*“Ook hier hangt het er weer heel erg vanaf hoe je het gesprek voert. Voer je het gesprek op zo'n manier dat de ander het voelt als men kijkt met mij mee en men wil mij helpen om mijn problemen te tackelen. Of, heeft iemand het idee van ik word hier gecontroleerd omdat men*

*geen huurder wilt hebben die de huur niet betaald. Als ze dat laatste gevoel krijgen dan haken ze af. En dan zou je zomaar de vraag kunnen krijgen, waar bemoei je je mee?"*

Respondent 10, medewerker Hogeschool van Amsterdam

### *5.3.6 Huurincasso medewerker bij een buurtpunt*

Een externe incassomedewerker gaf aan dat zij (als huurincasso) één keer per maand aanwezig zijn in de wijk voor een spreekuur. Zij hebben zelf geen wijkkantoren, en zijn daarom een samenwerking aangegaan met verschillende maatschappelijke dienstverleningen in Amsterdam om alsnog in de wijk te kunnen zitten. Zij zitten eens per maand in bij de maatschappelijke dienstverlening en nodigen huurders daar uit op gesprek. Ook hebben huurders de mogelijkheid om binnen te lopen wanneer zij hier de behoefte toe hebben.

Ook een andere externe incassomedewerker geeft aan dat zij actief in de wijk werken met de afdeling huurincasso. Zij hebben wel zelf wijkkantoren waar zij de huurders kunnen uitnodigen voor een gesprek. Dit doen zij ook één keer per maand. De incassomedewerker geeft aan dat dit goed werkt. Mensen zijn eerder bereid mee te werken aan een regeling. Ook blijkt er een indirect preventief effect verbonden te zijn aan deze gesprekken in de wijk. Zo blijkt dat de huurders die voorheen gesproken hebben met de incassomedewerker, nu ook contact weten te leggen voordat er een nieuwe huurachterstand is ontstaan, of dat de huurachterstand is opgelopen tot een problematische schuld. Zo vertelt de incassomedewerker dat mensen regelmatig naar de klantenservice bellen en al direct om haar persoonlijk vragen. Zij bellen dan bijvoorbeeld om aan te geven komende maand niet het hele bedrag te kunnen betalen, en of er een mogelijkheid is om over het overige deel een regeling te treffen.

Rochdale heeft momenteel geen wijkkantoren, min de buurtpunten in Nieuw-West. Jaren geleden is er gekozen om uit de wijk te vertrekken en een centrale vesting aan te houden. Een incassomedewerker van Rochdale wees er echter op dat voorheen de incassomedewerkers wel op locatie zaten in de wijk. Zo hielden zij spreekuren, en hadden ze ook persoonlijke afspraken in de wijk. Zo'n gesprek gaf de incassomedewerker de mogelijkheid om door te vragen, en de huurder de mogelijkheid om zijn verhaal te doen. Aan de hand van dit gesprek werd dan op maat een oplossing gezocht.

*“Ja ik kan het alleen maar bevestigen. Afgelopen maandag hadden we het er ook weer over, dat ze voor bepaalde vragen Rochdale missen in de wijk. [...] Dat hebben we vroeger in de wijk gehad, we hadden ook spreekuur, mensen maakten afspraken en die kwamen naar kantoor.”*

Respondent 6, incassomedewerker Rochdale

Meerdere respondenten geven aan dat dit mogelijk weer een goed middel zou kunnen zijn voor Rochdale om in te zetten. Dat zou niet zo zeer voor het volledig voorkomen van schulden zijn, maar wel voor het voorkomen van *problematische* schulden. Ook de medewerker van een maatschappelijke dienstverlening geeft aan dat Rochdale welkom is om net als een andere corporatie eens per maand op locatie te komen zitten. Zo zou Rochdale wel in de wijk kunnen zitten, zonder daar zelf wijkkantoren voor te hoeven ontwikkelen. Dit zou ook gelijk een goede manier zijn om de veiligheid van de incassomedewerkers te waarborgen. Zo geeft een incassomedewerker van Rochdale aan dat er ook boze huurders kunnen komen, wat potentieel gevaarlijk zou kunnen zijn voor de incassomedewerker. Een optie voor de bestaande buurtpunten is om alleen op afspraak daar gesprekken te organiseren met huurders. Zo kan je je voorbereiden op wat voor huurder er komt.

*“Je veiligheid moet wel gewaarborgd zijn. Want die klanten kun je ook krijgen, als iemand net is ontruimd en die hoort dat er spreekuur is en dan gaat ie daarheen. Daar heb ik wel aan zitten denken. Ja, want je hebt natuurlijk ook boze klanten.”*

Respondent 6, incassomedewerker Rochdale

Ook zou het de integrale samenwerking kunnen verhogen. Wanneer Rochdale besluit bij de maatschappelijke dienstverlening te gaan zitten zou dit betekenen dat er korte lijntjes ontstaan met de organisatie. Ook geeft een medewerker van de HvA aan dat het minder moeite kost voor huurders als er één plek is waar zij voor al hun problemen heen kunnen. Zo kunnen ze naar de incassomedewerker voor de huur en naar de maatschappelijk dienstverlening voor andere problemen. Ook kan het meer in de wijk zitten intern voor betere samenwerking zorgen. Bijvoorbeeld met de medewerkers die direct contact hebben met de huurders in de wijk zoals wijkbeheerders. Zo zou je gelijk de signaleringen mee kunnen nemen.



*“Dat zijn mensen die niet alleen financieel krap zitten maar ook in tijd krap zitten en dat maakt het zo nuttig om na te denken over interventies die het zo makkelijk mogelijk voor mensen maken om geen problemen te ontwikkelen. En als ze er wel zijn die zo makkelijk mogelijk op te lossen. Dus een soort one-stop shopping. Als je op 1 plek komt, dan wordt er meteen alles geregeld.”*

Respondent 20, medewerker Hogeschool van Amsterdam

*“Maar een wijkkantoor, dat ziet er heel laagdrempelig uit en ze kunnen echt voor alle zaken binnen komen. En ik heb een hele goede beheerder en die speelt ook een goede rol. Dat is ook heel belangrijk, een goede beheerder wonen want die zit daar altijd. En de huurders kunnen altijd langs. [...] Bij madi in is ook echt goed want ze kunnen meteen dossiers bespreken met de maatschappelijke werkers en dat communiceren ook met externe stakeholders.”*

Respondent 13, incassomedewerker extern

### *5.3.7 Overige mogelijke preventieve middelen*

Een opvallend middel wat werd aangedragen is *het sturen van een tikkie*. Dit middel zou volgens een medewerker van maatschappelijke dienstverlening goed gebruikt kunnen worden om de jongeren doelgroep meer te bereiken. Doordat zij dan beter te bereiken zijn, is zo de kans groter dat zij zullen betalen. Ook het gebruik van whatsapp voor betalingsregeling wordt aangedragen als een middel.

*“Wat volgens mij echt een succes is geweest en nog steeds is, is WhatsApp. Het is een heel laagdrempelige manier om contact te zoeken. [...] En vaak treffen we zo ook een regeling.”*

Respondenten 15, incassomedewerker extern

Een ander middel dat door meerdere respondenten wordt aangekaart is een tevredenheidsbelletje na een bepaalde periode. Dit wordt op twee manieren gezien. De eerste manier is bij nieuwe huurders, waar je na belt na paar weken of alles naar wens is en of ze ergens hulp bij nodig hebben. De tweede manier is nadat iemand een achterstand heeft gehad, als incassomedewerker nabellen of alles nu in order is en hoe het proces is ervaren.

*“Maar daar zou je bijvoorbeeld de vraag aan vast kunnen knopen, dus ook voor de incasso afdeling, een jaar geleden heeft u contact met ons gehad. Hoe gaat het nu met u?”*

Respondent 9, sociaal beheerder Rochdale

Een ander idee wat door meerdere respondenten wordt aangedragen is het uitvoeren van seizoen acties. Zo geeft een incassomedewerker van Rochdale aan dat elk jaar rond kerst er veel meer achterstanden zijn. Het idee is dan om voor de kerst extra middelen in te zetten, zoals een appje naar alle klanten. Om ze er bewust van te maken dat ze binnenkort de huur moeten betalen. Maar ook het aanbieden van een spaarplan na kerst wordt als een idee genoemd door een expert. Zo kan je bijvoorbeeld aanbieden dat de huurders die vaak in december niet betalen, vanaf januari elke maand ietsje extra betalen, zodat in december de huur al is voldaan en er zo geld overblijft om kerstcadeaus en dergelijken te kopen.

*“Dat je dan als je ze in januari spreekt zegt een regeling oké, ik kan me voorstellen dat het volgend jaar weer gaat spelen hè. Is het de moeite waard om eens te kijken hoe je dit jaar wat kan sparen en kunnen we daarover meedenken?”*

Respondent 10, medewerker hogeschool van Amsterdam

Een laatste overig preventief middel wat naar voren kwam uit de interviews is het veranderen van de benaming huurincasso. Zo geeft een externe incassomedewerker aan dat zij vaker hoort van huurders dat zij denken dat ze van een incassobureau is, en nemen daarom geen contact op uit angst. Wanneer de benaming dus minder deze indruk zou wekken, zou dit ervoor kunnen zorgen dat er meer bereik is van huurders met betalingsachterstanden.

*“Ze hebben een beeld bij je, we zijn ook huurincasso medewerker en dat komt best heftig over. Ik denk als je huur consulent of... Ik denk dat de benaming ook anders moet van de functie. Daar hadden we het toevallig laatst ook over, want we doen veel meer maatschappelijk.”*

Respondent 3, incassomedewerker extern

## 6 CONCLUSIE

Het doel van dit onderzoek was om inzicht te krijgen in het huidige schuldenbeleid van Rochdale en inzicht te krijgen in wat Rochdale (nog meer) zou kunnen doen om problematische schulden bij huurders te voorkomen. Om dit inzicht te verkrijgen zijn er aan het begin van dit onderzoek drie onderzoeksvragen opgesteld. In dit hoofdstuk zal er een antwoord gegeven worden op deze hoofdvragen aan de hand van de resultaten van de kwalitatieve interviews met interne en externe experts op het gebied van schulden en het theoretisch kader. Achtereenvolgend zullen de sterke en zwakke punten behorende tot dit onderzoek besproken worden en zullen er een aantal suggesties voor vervolgonderzoek worden gedaan in het discussiehoofdstuk. De concrete aanbevelingen voor Rochdale aan de hand van deze conclusie en discussie zal worden toegelicht in het daaropvolgende hoofdstuk.

### *6.1 De verklarende hoofdvraag*

De eerste hoofdvraag van deze masterscriptie is een verklarende vraag en luidt: *Hoe kunnen problematische schulden bij huurders mogelijk worden verklaard en welke preventieve middelen zijn er om deze schulden te voorkomen?* Om antwoord te kunnen geven op deze hoofdvraag is er gekeken naar bestaande literatuur omtrent problematische schulden. Uit het theoretisch kader komt naar voren dat er een tweedeling is in oorzaken voor problematische schulden. Zo blijkt dat problematische schulden door individueel gedrag en persoonlijkheid veroorzaakt kunnen worden, maar ook door de context en omgeving (Madern & van der Werf, 2015). Beide soorten oorzaken werden ook aangewezen in de resultaten, maar kregen context gerelateerde oorzaken de voorhand. Voornamelijk het life-event van het verliezen van een baan werd nadrukkelijk benoemd. Ook blijkt uit de theorie en uit de ervaring van de interne en externe experts dat voornamelijk mensen met een laag inkomen en jongeren een verhoogd risico op problematische schulden hebben (Warnaar & Gaalen, 2012; de Groot et al., 2014). Echter blijkt uit de interviews dat dit niet de enige risicogroepen zijn die geïdentificeerd kunnen worden, en er dus nog een toevoeging gedaan kan worden op de theorie naar risicogroepen. Zo komt naar voren dat ook statushouders en mensen met een licht verstandelijke beperking een verhoogd risico hebben op het krijgen van schulden.

Daarnaast blijkt dat de preventieve middelen om problematische schulden te voorkomen opgedeeld kunnen worden in twee varianten, primaire en secundaire preventieve middelen (Madern & Weijers, 2016). Hierbij focussen primaire middelen zich op het algeheel voorkomen van schulden en secundaire middelen op het niet omslaan van schulden naar problematische

schulden. De primaire middelen die uit de literatuur al bekend zijn, zijn het geven van financiële educatie (bijvoorbeeld door budgethulp), het houden van een welkomstgesprek met nieuwe huurders, het stimuleren van een automatisch incasso, en de huurtoeslag direct naar de corporatie. De secundaire middelen zijn het houden van een intakegesprek en een incassomedewerker in de wijk plaatsen, bij bijvoorbeeld een buurtpunt of maatschappelijk dienstverlening in.

## *6.2 De exploratieve hoofdvraag*

De tweede hoofdvraag van deze masterscriptie is een exploratieve vraag en luidt: *Welke maatregelen worden er momenteel getroffen door Rochdale om problematische schulden bij huurders vroeg te signaleren of te voorkomen?* Om antwoord te kunnen geven op deze vraag is er gekeken naar bestaande interne beleidsstukken van Rochdale en is de kennis die voortkwam uit de interviews met de interne experts gebruikt. Aan de hand van de resultaten kan geconcludeerd worden dat Rochdale al veel doet op het voorkomen van problematische schulden bij huurders. Zo blijkt dat Rochdale een uitgebreid voortraject heeft voordat de klant wordt overgedragen aan de deurwaarder. Hierbij staat het contact met de huurder voorop. Zo zijn er al 4 interventies geplaatst binnen de eerste twee maanden huurachterstand. Ook geven andere partijen zoals maatschappelijk dienstverlening aan dat Rochdale de samenwerking op het gebied van schulden goed opzoekt, niet alleen om huurachterstanden te voorkomen, maar ook om een structurele oplossing te zoeken voor het schuldenprobleem van de huurder.

Wanneer er gekeken wordt naar de soorten preventieve middelen die benoemd zijn in de literatuur, kan er geconcludeerd worden dat momenteel voornamelijk secundair preventieve middelen gebruikt worden. Bij de interventies in het voortraject van Rochdale wordt er namelijk ingespeeld op een al bestaande achterstand, maar wordt er wel geprobeerd er zo vroeg mogelijk bij te zijn en zo problematische schulden te voorkomen.

Verder blijkt dat de primaire preventie middelen die aanwezig zijn voornamelijk klein zijn, zoals een informatiemap die meegegeven wordt aan nieuwe huurders. Wel blijkt dat Rochdale een pilot gaat starten waarbij een welkomstgesprek met nieuwe huurders uitgevoerd gaat worden. Echter is hier nog niet expliciet nagedacht om het thema huurachterstand mee te nemen. Hierdoor kan dit momenteel niet gezien worden nog als een primair preventiemiddel.

Wat wel opvalt uit de resultaten van de interviews met interne experts is dat er naast de vaste procedure voor huurachterstand tevens ook veel gesignaleerd wordt in de wijk. Echter wordt hier momenteel niets officieel mee gedaan, wat het ook moeilijker maakt om de signaleren op

te pakken en te melden. Zeker omdat uit de interviews komt dat achter de deur komen bij de huurders een van de belangrijkste middelen is om schulden te signaleren en uiteindelijk aan te kunnen pakken. Het bereiken van de schuldenaar kan namelijk soms een probleem zijn. De contacten tussen de wijkbeheerder en de huurder kunnen daar bijvoorbeeld aan bijdragen.

Een ander opvallend punt is dat incassomedewerkers veel zeggenschap schijnen te hebben over het lot van de huurder in schulden. Zij hebben het laatste oordeel over de aanpak. Wel moeten zij voldoen aan een sluitende aanpak. Dat betekent dat in ieder geval de middelen uit het voortraject doorlopen moet zijn en een aanmelding bij Vroeg Eropaf of geregelde betaling moet zijn gedaan voordat een huurder naar de deurwaarder gestuurd kan worden. Of de huurder uiteindelijk een regeling krijgt, hangt volkomen af van de incassomedewerker. Zo staat er in de procesbeschrijving dus dat er minder geduld wordt getoond bij recidivisten, wat erop duidt dat die minder kans kan hebben om weer een regeling te krijgen. Dit betekent echter niet dat deze huurders gelijk worden doorgestuurd naar de deurwaarder. Uit de praktijk en de interviews blijkt dat Rochdale dan juist kiest voor een meer structurele oplossing via de maatschappelijke dienstverlening om het algehele schuldenprobleem op te lossen. Echter ligt de beslissing hiervoor nog steeds bij de incassomedewerker.

### *6.3 De beleidsvraag*

In deze paragraaf zal er antwoord gegeven worden op de derde hoofdvraag. Deze hoofdvraag luidt: *Wat zou Rochdale (nog meer) kunnen doen om **problematische** schulden bij huurders te voorkomen?* Deze hoofdvraag zal beantwoord worden aan de hand van de resultaten van de expert interviews.

Tijdens de expertinterviews zijn de mogelijke preventieve middelen besproken die naar voren gebracht werden in het theoretisch kader. Echter bleek uit de resultaten dat niet alle aangedragen middelen even bruikbaar zijn. Zo leek vanuit de literatuur dat het instellen van het automatisch incasso een goed preventief middel (Madern & van der Werf, 2015), maar bleek uit de interviews dat hier veel haken en ogen aan verbonden zijn. Wel zijn er uit de resultaten een aantal algemene aanbevelingen te herkennen over wat Rochdale nog meer zou kunnen doen. Deze aanbevelingen zullen hieronder worden besproken.

#### *6.3.1 Vanaf het eerste contact*

Waar alle respondenten het over eens waren, is dat wanneer je een primair preventie middel zou willen inrichten in je systeem, dit plaats zou moeten vinden in het begin van de looptijd

met de huurder, dus bij nieuwe huurders. Hier heb je tenslotte het contact met de huurder al, en dit zou benut moeten worden. Middelen die zowel vanuit de literatuur als door de respondenten werden aangedragen als goede middelen rond dit contactmoment zijn het houden van een welkomstgesprek met de huurder en het aanbieden van een budgetadvies gesprek aan nieuwe huurders. Zo wordt de huurder voorafgaand van informatie voorzien en kan ook eventueel financieel risicovol gedrag worden aangestipt om in de toekomst financiële problemen te kunnen voorkomen.

### *6.3.2 Weer de wijk in*

Uit de resultaten van het onderzoek komt tevens naar voren dat alle interne respondenten het erover eens zijn dat Rochdale weer zichtbaarder in de wijk moet gaan zitten. En op het gebied van schuldenpreventie gaat het dan met name om de afdeling huurincasso. Ook de externe incassomedewerkers zijn het hierover eens en hebben goede ervaringen met contact in de wijk. Naast dat het een laagdrempelige manier is voor huurders om contact te zoeken met Rochdale, bevordert het ook de bereikbaarheid van de huurders. Zo blijkt dat huurders met schulden vaak moeilijk te bereiken zijn. Het zichtbaar zijn in de wijk en vooral ook het dichtbij de huurder zitten, zou dit bereik kunnen vergroten. En hoe eerder de huurder wordt bereikt, hoe sneller schulden worden aangepakt en hoe groter de kans is om problematische schulden te voorkomen.

### *6.3.3 Samenwerking opzoeken*

Het is duidelijk dat Rochdale nog meer kan doen om problematische schulden te voorkomen bij huurders. Echter betekent dit niet dat zij persé zelf dan iets moeten implementeren. Hiervoor kan ook gebruik gemaakt worden van de netwerkpartners. Zowel maatschappelijk dienstverlening als de gemeente geven namelijk aan dat zij open staan voor samenwerkingen. Ook geven meerdere medewerkers van Rochdale aan dat zij een beperkte capaciteit hebben om nog meer te doen. Een samenwerking aangaan zou hier een goede oplossing voor zijn. Ook kan een samenwerking zorgen voor een groter bereik van schuldenaren, een bredere aanpak van de schulden en houdt het elkaar tevens scherp. Om een mooie uitspraak van een respondent te gebruiken:

*“Want anders krijg je dat iedereen op zijn eigen eilandje dingetjes gaat doen.”*

Respondent 17, medewerker maatschappelijk dienstverlening

## 7 DISCUSSIE

Rochdale heeft een duidelijke visie opgesteld, het verminderen van de kwetsbaarheid zodat zowel de buurt als de huurder zelf hier beter van wordt. Zo willen zij ook bijdragen aan het voorkomen van financiële kwetsbaarheden, zoals problematische schulden. Echter is er wel een verschil te herkennen tussen deze visie en wat er momenteel gedaan wordt in de praktijk. Zo is op te merken dat Rochdale zich voornamelijk richt op het voorkomen van huurachterstand in hun beleid, en niet zo zeer op het gehele schuldenprobleem. Je zou kunnen stellen dat het voorkomen van huurachterstanden ook bijdraagt aan het voorkomen van problematische schulden. Maar als we vanuit de literatuur beredeneren is dit niet altijd het geval. Zo blijkt dat in veel gevallen de huur een van de laatste dingen is die niet meer wordt betaald (van Brunshot & Riemeijer, 2018), wat betekent dat voordat een huurachterstand wordt gesignaleerd er al degelijk schulden aanwezig kunnen zijn. Het meer inzetten op primaire preventie zou wel een goede bijdrage kunnen leveren. Zeker wanneer er in deze fase signaleren worden meegenomen. Wel kan men zich afvragen in hoeverre het de rol is van een corporatie om een brede aanpak van schulden te bieden en algehele schulden te voorkomen. Zo is er onenigheid over wat de verantwoordelijkheid en rol van een corporatie moet zijn. Waar de een aangeeft dat de corporatie wel degelijk verantwoordelijk is omdat zij tenslotte een schuldeiser zijn, geeft de ander aan dat het niet binnen de functie beschrijving ligt en de verantwoordelijkheid van het voorkomen van schulden bij de gemeente ligt. Rochdale's visie ligt in het midden van dit spectrum. Zo geven zij aan dat het niet hun verantwoordelijkheid is om schulden te voorkomen, maar vinden zij het wel hun rol om bij te dragen en de samenwerking op te zoeken waar nodig. Dus ondanks dat het niet in hun functiebeschrijving staat, zien zij het vanuit hun maatschappelijk oogpunt wel van belang om bij te dragen aan het voorkomen schulden. Zij zijn dan ook bereid om binnen de capaciteit ook primaire preventiemiddelen in te zetten binnen de organisatie en bij te dragen aan primaire preventiemiddelen van netwerkpartners.

Wel zouden er duidelijke afspraken gemaakt moeten worden. Niet alleen over wie de regierol op zich neemt, maar ook over het belangrijkste doel van de preventie. Is het belangrijkste doel dat de huur wordt betaald en dus huurachterstand wordt voorkomen? Dan is er mogelijk een andere aanpak nodig dan wanneer je einddoel het voorkomen van schulden of problemen is.

Hieronder zullen de sterke en zwakke punten behorende tot dit onderzoek besproken worden. Achtereenvolgend zullen er tevens suggesties voor vervolgonderzoek worden besproken.

Allereerst is er met dit onderzoek een eerste stap gezet in de richting van een meer preventief schuldenbeleid van Rochdale. Hoewel er geen middelen daadwerkelijk zijn toegepast met dit onderzoek, levert het wel een bijdrage. Zo moet er eerst inzicht en kennis zijn over wat de organisatie doet en kan doen, voordat hier actie op ondernomen kan worden. Door de uitvoering van dit kwalitatief onderzoek zijn er niet alleen mogelijke middelen geïdentificeerd, maar zijn deze ook geëvalueerd met experts op het gebied van schulden. Doordat er een diversiteit in respondenten mee heeft gedaan aan het onderzoek, konden zo de verschillende invalshoeken van een middel goed worden belicht. Ook zijn alle respondenten werkzaam binnen de Amsterdamse context en in contact met Rochdale. Hierdoor kon er een goede afweging gemaakt worden door de respondenten of een middel wel of niet zou werken binnen de context, dus voor een Amsterdamse woningcorporatie als Rochdale.

Tevens blijkt dat de meeste oorzaken die genoemd zijn in het theoretisch kader ook terug te herkennen zijn in de praktijk door de experts. Ook blijkt dat de risicogroepen die in het theoretisch kader benoemd werden in de praktijk te herkennen waren door de experts. Dit betekent dat de resultaten van de interviews over de oorzaken en risicogroepen overeenkomen met de literatuur. Tevens hebben de interviews een aanvulling kunnen bieden bij de literatuur. Zo zijn er meer risicogroepen naar voren gebracht die in de literatuur nog niet uitgebreid benoemd werden. Dit waren statushouders en licht verstandelijk beperkten.

Een mogelijk zwak punt van dit onderzoek is dat er mogelijk, ondanks de stappen die genomen zijn om dit tegen te gaan, er toch sociaal wenselijk gedrag is vertoond en er sprake was van bias. Zo waren corporaties zeer enthousiast over hun eigen preventieve middelen en gaven vaak aan dat hun organisatie hier in voor loopt. Echter bleek dit niet altijd te zijn. Zo gaf een corporatie aan dat zij de enige zijn in de regio die het voortraject zelf doen en dit dus niet door een deurwaarder laten doen. Echter bleek al snel dat eigenlijk alle corporaties dit doen en velen zelfs meer doen dan desbetreffende corporatie. Zo bleek dat desbetreffende corporatie gelijk al bij de herinneringsbrief incassokosten in rekening te brengen. Dit doet het hele idee van een voortraject teniet, aangezien deze juist bedoeld is om juridische stappen te voorkomen en dus te voorkomen dat de huurder niet nog meer schulden maakt. Wel zijn deze sociaal wenselijke gedragingen en bias geïdentificeerd, mede door ook met onafhankelijke experts zoals onderzoekers van de Hogeschool van Amsterdam naar de middelen te vragen. Hiermee is zoveel mogelijk geprobeerd de resultaten niet te laten beïnvloeden.



Tijdens dit onderzoek is er voorafgaand aan de interviews nagedacht over het meenemen van huurders in het onderzoek. Zij zijn tenslotte ervaringsdeskundigen. Echter bleek er geen tijd en ruimte te zijn om naast alle experts ook nog huurders mee te nemen in het onderzoek. Gezien de tijd die dit in zou nemen, is dit een onderzoek op zichzelf te noemen. Wel is het wellicht interessant voor vervolgonderzoek om ook deze kant van de schuldenproblematiek binnen de sociale huursector meer te belichten. Nu is alleen de kant van de organisaties en experts belicht, maar het zou ook interessant kunnen zijn om in de toekomst de visie van de huurders te onderzoeken. Zij kunnen ook helderheid schetsen op dilemma's die rondom de schuldenproblematiek spelen, zoals het bereik van schuldenaren.

Een andere mogelijke stap in vervolgonderzoek zou kunnen zijn om de benoemde preventieve middelen wetenschappelijk te evalueren. Ondanks dat sommige organisaties al met de middelen werken of pilots hebben gestart, is er van de middelen geen na-evaluatie gemaakt over de werkelijke effectiviteit en bereik van de middelen.

## 8 BELEIDSADVIES ROCHDALE

In dit hoofdstuk zullen de concrete aanbevelingen behorende bij dit onderzoek voor Rochdale worden toegelicht. Vooropgesteld moet worden dat Rochdale over het algemeen goed bezig is op het gebied van het voorkomen van problematische schulden bij huurders. Hierdoor gaat het niet om een aanpassing van het huidige schuldenbeleid, maar om een aanvulling. Wel valt er zeker nog te leren van andere corporaties en organisaties in Amsterdam om het schuldenbeleid nog beter te maken. Hoe Rochdale dit precies zou kunnen doen zal hieronder verder worden toegelicht in de vorm van een viertal aanbevelingen.

### *8.1 Incassomedewerker in de wijk*

De eerste aanbeveling voor Rochdale is om een incassomedewerker in de wijk te plaatsen. Aangezien Rochdale geen officiële wijkkantoren meer heeft, zou het een goede optie zijn om op locatie bij de maatschappelijke dienstverlening te gaan zitten. Het plaatsen van een incassomedewerker bij de maatschappelijke dienstverlening heeft verschillende voordelen voor Rochdale. Ten eerste zou dit de bereikbaarheid kunnen vergroten. De huurder hoeft namelijk niet helemaal meer naar het hoofdkantoor toe om contact te zoeken met huurincasso. De huurder kan dan gewoon binnenstappen bij de maatschappelijk dienstverlening. Belemmeringen zoals de tijd en moeite die het kost om hulp te zoeken worden dan weggenomen. Ook in de zin dat als er meerdere problematiek speelt, zij gelijk in hetzelfde gebouw hier hulp voor kunnen zoeken. Dit maakt het middel gelijk laagdrempelig.

Doordat de huurder de incassomedewerker dan in de wijk kan vinden, verhoogt dit tevens de kans dat er überhaupt contact gelegd wordt met de huurder. Dit is uiteindelijk een cruciale stap tot een oplossing. Er moet tenslotte eerst contact zijn voordat er gesproken kan worden over een gepaste aanpak.

Als laatste zorgt het plaatsen van een incassomedewerker in de wijk niet alleen voor korte lijnen met de maatschappelijke dienstverlening, maar ook met andere netwerkpartners die actief zijn in de wijk. Hierdoor kan er sneller gehandeld worden en hopelijk voorkomen worden dat de schulden van huurders omslaan naar problematische schulden.

In verband met de beperkte capaciteit die beschikbaar is vanuit huurincasso wordt er aangeraden om dit middel eerst op 'hotspot' niveau in te zetten. Dit houdt in dat aan de hand van de vraag werknemers ingezet kunnen worden. Dit kan bijvoorbeeld gedaan worden door in eerste instantie alleen incassomedewerkers in de wijken te plaatsen waar blijkt veel

huurachterstand te zijn. Zo is het minder belastend voor de capaciteit, maar kan er wel gebruik gemaakt worden van dit preventieve middel.

### *8.2 Welkomstgesprek met nieuwe huurder*

De tweede aanbeveling voor Rochdale is om de geplande welkomstgesprekken met nieuwe huurders inhoudelijk uit te breiden door ook schuldenproblematiek mee te nemen. Dit betekent niet zo zeer dat er letterlijk naar schulden gevraagd hoeft te worden. Wel kan er in het gesprek gewezen worden op de mogelijkheden wanneer het in de toekomst eventueel fout gaat. Het belang hierbij is dat de nieuwe huurder weet waar hij of zij terecht kan wanneer er financiële problemen zijn of zich dreigen voor te doen. Het gaat dus niet alleen om het aangeven dat er een regeling getroffen kan worden wanneer er huurachterstand is. Wanneer het gesprek vanuit vertrouwen wordt gevoerd, kan aangegeven worden dat het ook mogelijk is al contact op te nemen met huurincasso voordat er schulden zijn ontstaan. Dit contact kan dan zowel als doel hebben om een regeling te treffen voordat er een achterstand is, als het doel hebben om bij een breder financieel probleem gelijk al door te verwijzen naar een organisatie die hen verder kan helpen naar een structurele oplossing.

### *8.3 Budgetadvies gesprekken*

Zoals aangegeven in de conclusie is er ook een mogelijkheid om de samenwerking op te zoeken en zo een bijdrage te leveren aan het voorkomen van problematische schulden. Een preventief middel wat hiervoor erg geschikt is, is de geplande pilot om budgetadvies gesprekken door de maatschappelijke dienstverlening aan te bieden aan nieuwe huurders. De derde aanbeveling is dan ook om deze pilot daadwerkelijk te gaan uitvoeren. Wel moet hier rekening gehouden worden met de manier waarop het gesprek naar de huurders wordt gecommuniceerd. Dit zou zo laagdrempelig mogelijk moeten gebeuren en zo worden verteld dat de huurder ook baat ziet bij het gesprek. Het feit dat het gratis aangeboden kan worden helpt al mee, maar er valt nog veel meer te halen uit de manier waarop je het introduceert.

#### *8.4 Signaleringen van schulden*

De laatste aanbeveling voor Rochdale is om signaleringen van schulden uit de wijk officieel mee te nemen in het schuldenbeleid. Zoals aangegeven in de conclusie worden er wel degelijk signaleringen gedaan door medewerkers van Rochdale in de wijk. Dit hoeven niet altijd persé signaleringen van schulden te zijn, maar kan ook situaties van schaarste zijn. Zoals uit de literatuur blijkt kan schaarste een oorzaak zijn voor het ontstaan van schulden (Madern & van der Werf, 2015). Door dus al signaleringen van schaarste op te pakken kan zo het ontstaan van schulden worden voorkomen. Een manier om dit mee te nemen is door tijdens werkoverleggen ook signalementen van schaarste, huurachterstand of andere schulden bespreekbaar te maken. Zo kan er samen besloten worden of er actie ondernomen moet worden of niet. Er kan dan voor gekozen worden om contact op te zoeken met huurincasso. Dit kan op twee manieren. De eerste manier is dat de medewerker van gebiedsbeheer (waar de medewerkers uit de wijk onder vallen) direct contact opneemt met huurincasso om de situatie te bespreken. De tweede manier is om de huurder te adviseren contact op te nemen met huurincasso en wanneer nodig warm door te verwijzen. Warm doorverwijzen houdt in dat je niet alleen adviseert aan de huurder om contact op te nemen met huurincasso, maar daadwerkelijk de huurder overdraagt aan huurincasso en helpt waar nodig. Zo wordt ervoor gezorgd dat er daadwerkelijk contact wordt gelegd. Momenteel worden schulden gerelateerde situaties neergelegd bij huurincasso. Echter is de schuldenproblematiek ook echt een sociaal probleem. Het kan zelfs gerelateerd worden aan de leefbaarheid in de wijk (Veldboer, 2010). Door dit sociale aspect van schulden zou het niet misplaatst zijn om het thema schuldenproblematiek dus tevens mee te nemen bij gebiedsbeheer.

## 9 REFERENTIELIJST

- van Beek, G., & Jungmann, N. (2016). *De rol van re-integratie bij de aanpak van schulden: Een quick-scan van de inzet in Europese landen.*
- van Brunschot, K., & Riemeijer, M. (2018). Is de brede aanpak van schulden wel breed genoeg? *Sociaal Bestek*, 80(4), 20-23.
- Bunt, S. (2018). Alle hens aan dek om zelfstandig ondernemers met schulden te helpen. *Sociaal Bestek*, 80(6), 44-47.
- De Groene Amsterdammer. (2019). *Onderzoek schuldhulp voor zzp'ers: Gesloten loketjes.* Geraadpleegd van: <https://www.groene.nl/artikel/gesloten-loketjes>
- Cörvers, F., & Vendrik, M. C. M. (2005). Conjunctuur en sociale normen: determinanten van arbeidsparticipatie. *Kwartaalschrift economie*, 2(2), 142-163.
- Crijnen, C., & Schonewille, G. (2018). *Financiële problemen 2018: Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel 1.* Geraadpleegd van: <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/financieel-problemen-rapport-2018/>
- Desain, E. J. P., van Geuns, R. C., & Schoorl, R. J. (2019). Voorkomen is beter dan genezen. In *Hulp bij armoede* (pp. 87-94). Bohn Stafleu van Loghum, Houten.
- De Groot, C., Schilder, F., Daalhuizen, F., & Verwest, F. (2014) *Kwetsbaarheid van regionale woningmarkten: Financiële risico's van huishoudens en hun toegang tot de woningmarkt.* Den Haag: Planbureau voor de Leefomgeving.
- Gemeente Amsterdam. (2019). Beleidsvoorschriften werk, participatie en inkomen: Signalering en preventie. Opgehaald van Amsterdam.nl: <https://www.amsterdam.nl/beleidwerkeninkomen/21-schulden/21-1-signalering/>
- Hayes, T. A. (2000). Stigmatizing indebtedness: Implications for labeling theory. *Symbolic interaction*, 23(1), 29-46.
- Huurwoningen.nl. (2014). *Huurtoeslag niet langer direct verrekend.* Geraadpleegd van: <https://www.huurwoningen.nl/nieuws/huurtoeslag-niet-langer-direct-verrekend/>
- Jungmann, N., & Madern, T. (2016). *Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag: Droom of werkelijkheid?* Den Haag: WWR.
- Jungmann, N., Calkoen, P., den Hartogh, J., den Hartogh, V., & Wesdorp, P. (2014). *Preventiebundel: Acht werkwijzers voor effectieve schuldpreventie.*
- Jungmann, N., & Wesdorp, P. (2013). Zijn wanbetalers niet-kunners of niet-willers? *Credit Management*, 24.

- Kempson, E., Atkinson, A., Finney, A., & Collard, S. (2008). *Policy responses to over-indebtedness: a review across Europe*.
- Kerckhaert, A. (2016). Ervaringen van burgers met schuldhulpverlening. *Sociaal Bestek*, 78(4), 29-31.
- Kromhout, S., & van der Schaar, J. (2007). Een essay over de huurtoeslag. *Instrument van woonbeleid of inkomenspolitiek*.
- Lehtinen, A. R., Leskinen, J., & Raijas, A. (2010). Over-indebtedness in the Finnish consumer society. *Journal of Consumer Policy*, 33(3), 209-223.
- Linarelli, J. (2018). Debt in just societies: A general framework for regulating credit. *Regulation & Governance*.
- Madern, T., & van der Schors, A. (2012). *Financiële houding en vaardigheden als voortekenen van financiële problemen*. SchuldSanering, 24-27.
- Madern, T., & Weijers, M. (2016). *Aan de slag met schuldpreventie*.
- Madern, T., & van der Werf, M. (2015). *Omgaan met schaarste*. Utrecht: Nibud.
- Madern, T., van der Werf, M., & van Gaalen, C. (2014). *Controle houden over de uitgaven: administratie en verleidingen*. Utrecht: Nibud
- Neuman, W. L. (2014). *Understanding research*. Boston: Pearson
- Nibud. (2019). *Financiële zelfredzaamheid*. Geraadpleegd van: <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/financiele-redzaamheid/>
- NRC. (2019, Februari 13). *Spoedmaatregelen voor Nederlanders met ernstige schulden*. Opgehaald van NRC.nl: <https://www.nrc.nl/nieuws/2019/02/13/spoedmaatregelen-voor-nederlanders-met-ernstige-schulden-a3654022>
- Omlo, J. (2016). *Dossier wat werkt bij: De aanpak van armoede*.
- van Ommeren, C. M., de Ruig, L. S., & Coenen, L. (2014). *Amsterdam Vroeg Eropaf: Businesscase vroegsignalering en preventie van schulden*. Zoetermeer: Panteia.
- van Ostaijen, M., Voorberg, W., & Putters, K. (2012). *Een onverantwoorde inzet op eigen verantwoordelijkheid: 'Eigen Kracht' tussen autonomie en controle*.
- Pijper, M. D., & Sterrenburg, R. (2014). *Voorkomen is beter dan schulden* (Doctoral dissertation, Christelijke Hogeschool Ede).
- van Robaey, B., & Driessens, K. (2011). *Gekleurde armoede en hulpverlening. Sociaal werkers en cliënten aan het woord*. Leuven: Lannoo Campus.

- Rochdale. (2016, November). *Rochdale geeft thuis*. Opgehaald van Rochdale.nl: [https://www.rochdale.nl/fileadmin/user\\_upload/PDF\\_bestanden/Rochdale\\_geeft\\_thuis.Pdf](https://www.rochdale.nl/fileadmin/user_upload/PDF_bestanden/Rochdale_geeft_thuis.Pdf)
- Schonewille, G., van der Schors, A., & Kunkel, D. (2018). *Financiële administratie in een digitaal tijdperk*. Geraadpleegd van: <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/financiele-administratie-in-een-digitaal-tijdperk-2018/>
- van der Schors, A., & Warnaar, M. (2013). *Nibud: Competenties voor financiële zelfredzaamheid op de lange termijn*.
- Tiemeijer, W. (2016). *Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden*. Den Haag/Amsterdam: WRR/Amsterdam University Press.
- Tiemeijer, W.L. (2010) *Hoe mensen keuzes maken: De psychologie van het beslissen*.
- Veldboer, A. P. M. (2010). *Afstand en betrokkenheid in de gemengde wijk*. Universiteit van Amsterdam.
- Verheij, M. (2012). Gereguleerde zelfredzaamheid. *Maatwerk*, 13(2), 36-37.
- Warnaar, M., & Gaalen, C. van. (2012). *Een referentiebuffer voor huishoudens: Onderzoek naar het vermogen en het spaargedrag van Nederlandse huishoudens*. Utrecht: Nibud.
- Westhof, F. & de Ruig, L. S. (2015) *Huishoudens in de rode cijfers 2015: Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*. Zoetermeer: Panteai
- Witvliet, M., Madern, T., & Van der Werf, M. (2014). *Validatie Mesis: Verslag van onderzoeken naar interne en concurrente validiteit van het methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening*.
- Woonbond. (2019, Maart). *Huurders zijn te veel inkomen kwijt aan vaste lasten*. Geraadpleegd van: <https://www.woonbond.nl/nieuws/huurders-zijn-te-veel-inkomen-kwijt-vaste-lasten>
- WWR. (2017). *Weten is nog geen doen: Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag.

## BIJLAGE 1: TOPICLIJST INTERNE INTERVIEWS

### Introductie

- Onderzoek naar het voorkomen van schulden
- Inzicht in het huidige beleid van Rochdale krijgen
- Resultaten worden bij Rochdale intern gebruikt en voor mijn masterscriptie
- Alle informatie wordt geanonimiseerd en vertrouwelijk behandeld
- Er worden opnames gemaakt, alleen voor onderzoeksdoeleinden. Worden na afronding van het onderzoek verwijderd.
- Vragen of ze de resultaten willen zien

- Start interview -

### Kenmerken respondent: Kunt u wat vertellen over...

- Huidige functie/afdeling
- Connectie schuldenproblematiek

### Oorzaken van schulden

- Veelvoorkomende oorzaken
  - o Individueel gedrag en persoonlijkheid
  - o Context
- Risicofactoren

### Aanpak

- Procedure
- Signalering
- Integrale samenwerking?
- Maatwerk?
- Bereikbaarheid huurders?

### Mogelijke preventieve middelen

- Wat werkt/ zou kunnen werken?
  - o Financiële educatie
  - o Welkomstgesprek en informatievoorziening
  - o Automatisch incasso
  - o Huurtoeslag direct naar corporatie
  - o Incassomedewerker bij een buurtpunt
- Wat werkt(e) er niet?
- Zelf nog ideeën?

### Afsluiting

Nog verdere invulling? Heb ik wat gemist wat gezegd moet worden?

Vragen aan mij?

Bedankt voor het meedoen!

- Einde interview -



## BIJLAGE 2: TOPICLIJST EXTERNE INTERVIEWS

### Introductie

- Onderzoek naar het voorkomen van schulden en als doel inzicht in wat Rochdale (nog meer) zou kunnen doen op het gebied van voorkomen van schulden
- Resultaten worden bij Rochdale intern gebruikt en voor mijn masterscriptie
- Alle informatie wordt geanonimiseerd en vertrouwelijk behandeld
- Er worden opnames gemaakt, alleen voor onderzoeksdoeleinden. Worden na afronding van het onderzoek verwijderd.
- Vragen of ze de resultaten willen inzien.

- Start interview -

### Kenmerken respondent: Kunt u mij wat vertellen over...

- De organisatie waar werkzaam
- Huidige functie
- Connectie schuldenproblematiek

### Oorzaken van schulden

- Veelvoorkomende oorzaken? Wat zie je? / Wat weet je uit werkervaring?
  - o Individueel gedrag en persoonlijkheid
  - o Context en omgeving
- Risicogroepen?

### Aanpak

- Hoe gaan jullie te werk? (*MaDi's & corporaties*)
  - o Procedure
  - o Signalering
  - o Maatwerk?
  - o Bereikbaarheid huurders?
- Samenwerking met Rochdale/andere corporaties?

### Mogelijke preventieve middelen

- Al gebruik preventieve middelen? Zo ja, welke?
- Geplande middelen?
- Wat werkt/ zou kunnen werken?
  - o Financiële educatie
  - o Welkomstgesprek en informatievoorziening
  - o Automatisch incasso
  - o Huurtoeslag direct naar corporatie
  - o Incassomedewerker bij een buurtpunt
- Wat werkt(e) niet?
- Zelf nog ideeën?

### Advies Rochdale

- Tips voor Rochdale?
- Wat zou de rol van corporaties zoals Rochdale moeten zijn in het voorkomen van schulden?

### Afsluiting

Nog verdere invulling? Heb ik wat gemist wat gezegd moet worden?

Vragen aan mij?

Bedankt voor het meedoen!

- Einde interview -

### BIJLAGE 3: CODEBOOM

Hoofdcode	Sub code	Quotes
Functiebeschrijving respondent		29
Oorzaken schulden		94
Risicogroepen		35
Huidig beleid Rochdale		
	Procesbeschrijving Rochdale	50
	Pilots	11
	Signalering	38
	Huidige preventieve middelen	5
	Integrale samenwerking	25
	Vroeg Eropaf	19
	Visie Rochdale	11
	Bereikbaarheid huurders	30
Extern beleid		
	Huidige preventieve middelen	18
	Pilots	13
	Procesbeschrijving andere corporaties	69
	Procesbeschrijving Madi's	44
Mogelijke preventieve middelen		
	Informatievoorziening vooraf	8
	Welkomstgesprek	48
	Automatisch incasso	42
	Toeslagen	14
	Intakegesprek	8
	Incassomedewerker bij buurtpunt	53
	Overige middelen	91
Preventief middel dat niet werkt		17
Verantwoordelijkheid voorkomen schulden		21
Tips voor Rochdale		8