

# Eindevaluatie Pilot Vroegsignalering Huurschulden

---



*Huisuitzetting 1955*

Harry Siebelink, gemeente Middelburg  
Twee maart 2017

**blad**

2 van 17

**onderwerp**

Eindevaluatie pilot vroegsignalering huurschulden

## **Inhoud**

1. Inleiding

2. Workload

*Uitgangspunt*

*Resultaat*

3. Kwantitatief resultaat

4. Kwalitatieve toetsing

*Huurschuld en andere schulden*

*Huishoudkenmerken*

*Inkomen*

*Woonplaats*

*Relatie met contractduur*

*Andere hulpverlening*

5. Methodologische ontwikkeling

*Inzet van producten*

*Werkwijze*

6. Uittol

Bijlagen

Casussen

onderwerp  
Eindevaluatie pilot vroegsignalering huurschulden

## 1. Inleiding

In het licht van het door de raden geaccordeerde beleid integrale schuldhulpverlening Walcheren is door Orionis, Porthos en Woongoed een pilot uitgevoerd om de effecten van vroegsignalering bij huurschulden te onderzoeken. In de pilot is een integrale werkwijze ontwikkeld, wat mede tot gevolg heeft dat het aantal huurders met een zorgelijke huurachterstand, het aantal uithuiszettingen en het totale bedrag aan huurachterstand is gedaald. Naast kwantitatieve effecten is tijdens de pilot ook op kwalitatieve aspecten gerapporteerd.

Vroegsignalering is een nieuw onderdeel van het beleid voor schuldhulpverlening. Het is een thema wat gepaard gaat met diverse belangen en opbrengsten op korte en lange termijn voor de deelnemende partijen. Orionis is naast Porthos en Woongoed een van de uitvoerders van de pilot. De gemeenten zijn opdrachtgever en financier van de pilot. Afspraken hierover zijn gemaakt tijdens een bestuurlijk overleg op 22 maart 2016 tussen de woningcorporaties en verantwoordelijke wethouders van de drie gemeenten op Walcheren. Ingeschatte benodigde formatie Orionis/Porthos voor uitvoering pilot: 4,2 fte voor 3 maanden (inclusief evaluatie pilot) = € 67.200,00. De kosten voor het vervolg zijn afhankelijk van de keuze voor een bepaald scenario en de bijbehorende inzet van fte.

De pilot had een formele looptijd tot 1 oktober 2016. Bij de start van de pilot is uitgegaan van de inzet van 4,2 fte bij Orionis/Porthos voor drie maanden. Deze personele inzet zou gedurende 3 maanden maandelijks bezig zijn met de voorbereiding en bespreking van 78 casussen ingebracht door Woongoed en de uitvoering van 43 ondersteuningstrajecten. Na 1 maand zou daar maandelijks de bespreking van 35 casussen bijkomen die in het vervolgtraject bij Woongoed zaten (de zogenaamde herstellende/laag risico). Deze inschatting is gemaakt door Orionis/Porthos op basis van de vaste kern van huurders met een betalingsachterstand van twee maanden, niet op basis van de gemiddelde aanwas per maand.

Bij de behandeling van de Tussenevaluatie op 9 september 2016 heeft de stuurgroep Sociaal Domein besloten om de pilot met 3 maanden te verlengen tot 31 december 2016 om een realistische kwantitatieve en kwalitatieve effectmeting te kunnen doen. Ook is toen besloten om per 1 oktober de formatie van Orionis in de pilot terug te brengen naar een niveau dat minimaal nodig is om de pilot op de gestelde criteria te evalueren.

De vastgestelde evaluatiecriteria zijn:

- a. Kwantitatief resultaat: terugloop in aantal wanbetalers en uithuiszettingen;
- b. Kwalitatieve toetsing van de problematiek: inzicht verkrijgen in breedte van de problematiek die schuilgaat achter schulden;
- c. Methodologische ontwikkeling: ontwikkeling integrale werkwijze met meerwaarde t.a.v. het terugbrengen van deze problematiek;
- d. Workload voor partijen: zowel workload van werkzaamheden binnen vroegsignalering als workload voor backoffice die voortkomt uit vroegsignalering.
- e. Daarnaast zal de pilot uitwijzen wat in werkelijkheid de verhouding is tussen blijvende wanbetalers en herstellende, wat de mate van recidive is en tot hoeveel extra schuldhulpverleningstrajecten deze werkwijze eventueel leidt.

Mede aan de hand van de evaluatie kan worden besloten deze aanpak, eventueel aangepast, uit te breiden tot alle Walcherse corporaties. Deze uitrol is afhankelijk van de resultaten van de pilot en de zienswijze van de corporaties en gemeenten op deze aanpak.

Op 30 november heeft de stuurgroep besloten dat de evaluatie van de pilot niet uitgevoerd zou gaan worden door Orionis maar door Walcheren voor elkaar namens de 3 opdracht gevende gemeenten. De reden hiervoor is dat Walcheren voor elkaar een onafhankelijke evaluatie uit kan voeren. Dat had wel het gevolg

**onderwerp**

Eindevaluatie pilot vroegsignalering huurschulden

dat de evaluatie verlaat zou worden naar het eerste kwartaal van 2017. Om de continuïteit te borgen zou Orionis de huidige werkwijze en inzet in de pilot voortzetten tot 1 april 2017. Naast de reeds vastgestelde evaluatiecriteria heeft de Stuurgroep Walcheren voor elkaar ook verzocht om een analyse te maken van de investeringen voor zowel de gemeente als woningcorporatie. Deze analyse kan mogelijk inzicht geven in een eventuele realistische kostendeling tussen gemeenten en woningcorporatie. Ook heeft de stuurgroep op 30 november besloten om in de eindevaluatie een advies op te nemen over de uitrol van de werkwijze vroegsignalering naar andere velden zoals energieleveranciers, zorgverzekeringen en Sabewa.

Voor de evaluatie is gesproken met vertegenwoordigers van Orionis, Porthos, Huurdersvereniging Middelburg, gemeente Middelburg en Woongoed.

## 2. Workload voor partijen

### *Uitgangspunt*

Binnen de pilot is afgesproken dat Woongoed huurders benadert met een huurschuld van één maand (zie bijlage 1. Prioriteitenlijst). Wanneer deze huishoudens op de eerste dag van de volgende maand de huur wederom niet hebben betaald (2 maanden huurachterstand) worden deze huurders besproken in een maandelijks overleg van het Vroegsignaleringsteam (VST). In juli hebben de deelnemers besloten om ook de lijst met huurders met 1 maand huurachterstand te bespreken in VST. Bij aanvang van de pilot zijn Orionis/Porthos er vanuit gegaan dat Woongoed maandelijks 78 casussen met een huurachterstand inbrengt bij VST. Dit zou gedurende drie maanden resulteren in 234 casusbesprekingen, 129 ondersteuningstrajecten en 105 vervolgtrajecten door Woongoed met een laag betalingsrisico.

### *Resultaat*

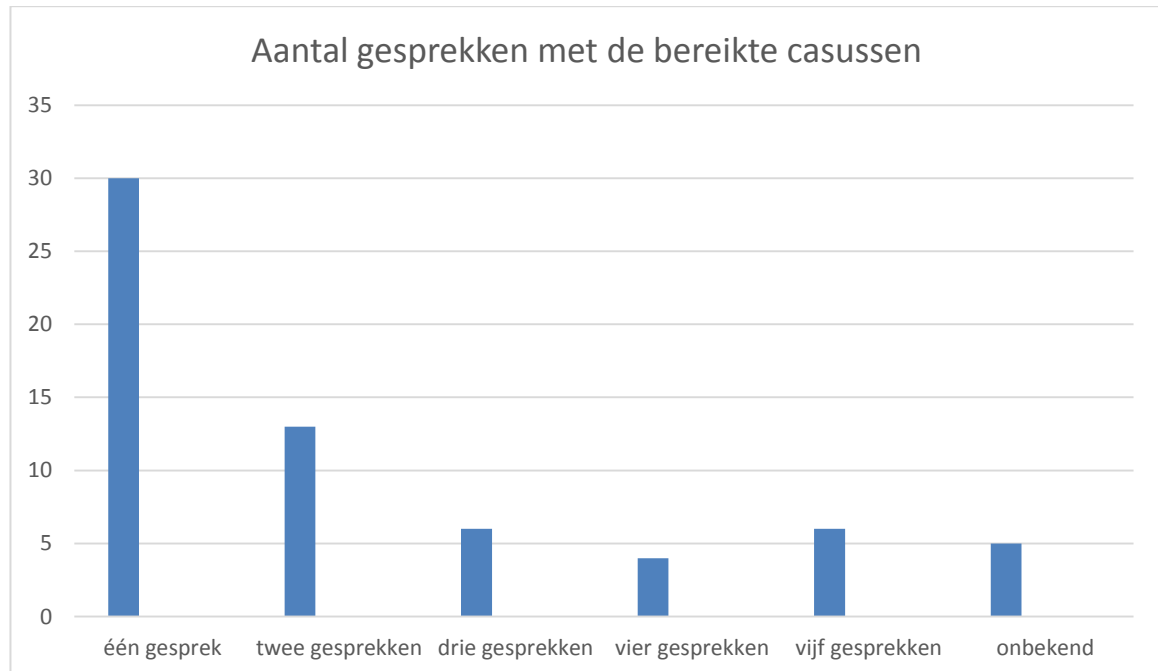
In de periode van 1 juni tot en met 31 december 2016 heeft Woongoed 99 casussen aangemeld bij het VST. In juni zijn 20 mensen aangemeld en nadat in juli is besloten om ook mensen met een huurachterstand van 1 maand te bespreken in VST, is dit aantal in juni toegenomen tot 50 casussen. In de overige maanden tot december zijn gemiddeld zes casussen per maand aangemeld. Beduidend minder dan het aantal waarvan uitgegaan is. Hoewel er af en toe discussie is geweest binnen VST over de aangemelde casussen op de lijsten van Woongoed, gaan alle partijen ervan uit dat dit de daadwerkelijke casussen zijn geweest. De inschatting is dat de inbreng van 10 tot 15 casussen realistisch is, inclusief niet nagekomen betalingsregelingen en risicogeveallen waar slechts 1 maand huurachterstand is.



Van de 99 aangemelde casussen tot 1 januari 2017 heeft het VST ongeveer twee derde van de huurders bereikt met een huisbezoek, telefonisch of een gesprek op kantoor. De 35 niet bereikte huurders zijn grotendeels huurders met één maand huurachterstand in de startfase van de pilot (maanden juni/juli). In de

**onderwerp**  
Eindevaluatie pilot vroegsignalering huurschulden

beginfase is de afspraak gemaakt dat Woongoed ook deze zogenaamde “slepers” aan zou melden, later zijn de werkafspraken hieromtrent gewijzigd.



Voor ongeveer de helft van de aangemelde casussen blijft het aantal gesprekken met VST beperkt tot één gesprek. Veel van die casussen hebben een huurachterstand van één maand.

### 3. Kwantitatief resultaat

	Mei 2016 (0,98)	Juni 2016 (0,93%)	Juli 2016 (0,96)	Augustus 2016 (0,90%)	September 2016 (0,84%)	Oktober 2016 (0,86%)	November 2016 (0,83%)	December 2016 (0,81%)
Omvang totale achterstand in euro's	422.658	398.673	391.463	394.679	363.556	375.502	363.696	353.053
Aantal huurders met achterstand: Tot 1 maand	622 *	255	250	255	209	248	263	254
Aantal huurders met achterstand: 1-2 maanden	80	58	70	60	71	66	67	70
Aantal huurders met achterstand: 2-3 maanden	44	52	40	45	42	45	42	40
Aantal huurders met achterstand: >3 maanden	73	70	70	69	64	66	60	58
Aantal ontruiming cumulatief (waarvan aantal ontruiming op basis van overlast)	5 (1)	5 (1)	6 (1)	7 (1)	7 (1)	7 (1)	7 (2)	7 (2)

- Aantal is zo hoog omdat de afrekening servicekosten in deze maand is opgemaakt.

Het totale bedrag van huurachterstand bij Woongoed neemt geleidelijk af. In de periode mei tot en met december 2016 is de achterstand teruglopen met bijna € 70.000 tot € 353.053. Het aantal huurders met een huurachterstand van 1 tot 2 maanden blijft in deze periode met ongeveer 70 huurders stabiel. Gezien het aantal nieuwe aangemelde casussen door Woongoed de afgelopen maanden (per maand < 10) lijkt het erop dat het grotendeels een vaste kern huurders betreft. Het lijkt erop dat het VST een duidelijk effect heeft op het aantal huurders met een huurachterstand van meer dan 3 maanden; in deze periode neemt dit aantal af van 73 in mei tot 58 in december. Deze veronderstelling wordt ondersteund door de recidivecijfers van de pilot; 53 van de 64 bereikte casussen vervalt niet in herhaling na twee maanden. Ook het aantal casussen wiens huur wordt doorbetaald via de uitkering blijft na twee maanden beperkt tot 6 mensen. De verwachting van Woongoed was dat doorbetaling van huur via de uitkering vaker toegepast zou worden. Aanbeveling is om de uitgangspunten inzake het maatwerk bij doorbetaling ook specifiek te benoemen in de werkwijze.

De daling van het aantal huurders met een betalingsachterstand kan bovendien het gevolg zijn van een andere werkwijze bij Woongoed door vanaf oktober 2016 een meer sociaal incassobeleid te voeren en vanaf november 2016 een meer persoonlijke aanpak bij betalingsregelingen (bij 1 maand achterstand) te hanteren. In het kader van deze werkwijze treft Woongoed samen met de huurder een betalingsregeling die past bij de inkomsten en uitgaven, wordt er een check gedaan op inkomsten en wordt bekeken of hulp nodig is bij schuldenproblematiek. Woongoed verwijst daarbij door naar MWW, Orionis, SRW of juridisch loket en stellen

**onderwerp**  
Eindevaluatie pilot vroegsignalering huurschulden

dit zo nodig op als voorwaarde voor de betalingsregeling. Bij multiproblematiek meldt Woongood de casussen aan voor VST.

Het aantal ontruimingën blijft gedurende de pilotperiode laag; werden in 2015 nog 16 woningen ontruimd, in 2016 blijft dit aantal beperkt tot 7 ontruimingën, waarvan 2 vanwege overlast. In de laatste vijf maanden van het jaar is er zelfs vanwege een achterstand in de huurbetaling geen woning meer ontruimd. Dat scheelt enorm in de kosten voor de corporatie en de maatschappij. De gemiddelde berekende kosten per huisuitzetting voor een corporatie zijn € 7.500,00. De berekende kosten voor de maatschappij zijn € 11.000,00 tot € 53.240,00 per persoon per jaar en tot € 100.000,00 per gezin per jaar. Deze kosten staan nog los van kosten voor bijvoorbeeld jeugdzorg en justitie.

Een ander bijkomend voordeel van deze pilot is dat partijen elkaar makkelijker kunnen vinden en begrijpen, waardoor er in deze periode bij Porthos en Orionis geen acute meldingen van Woongood zijn binnengekomen over een dreigende ontruiming. Er kon daardoor tijdig worden geanticipeerd om ontruiming te voorkomen. In de gevallen dat er wel werd ontruimd, waren alle partijen tijdig op de hoogte van deze situatie.

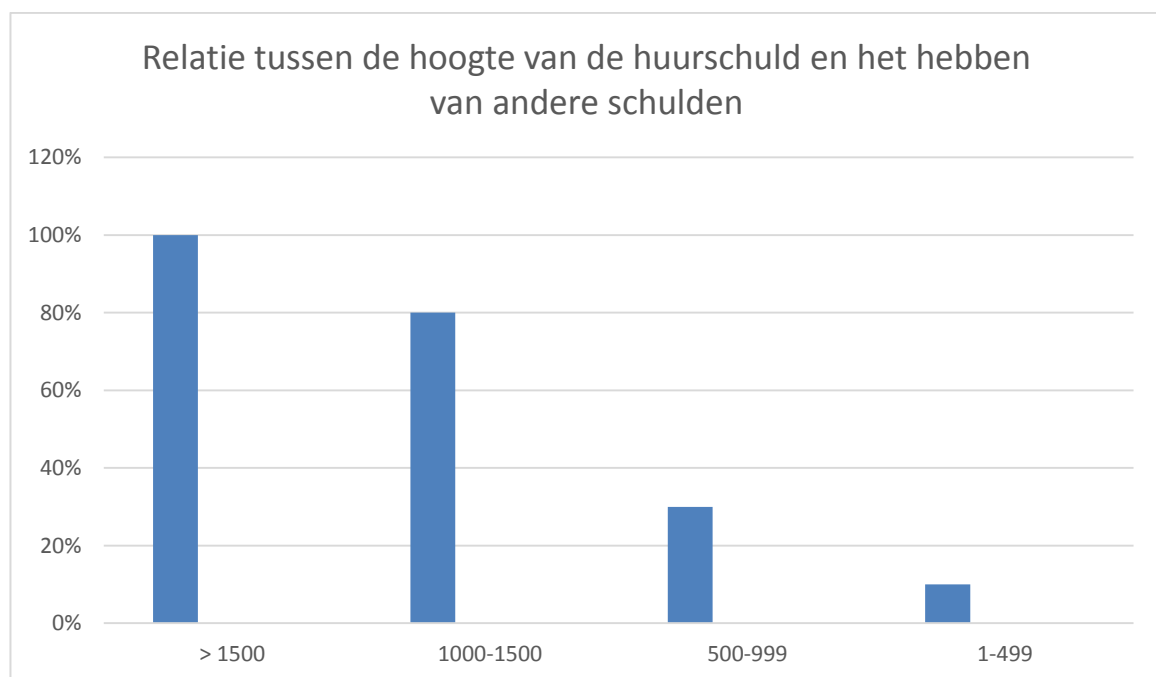
Het aantal gebruiksovereenkomsten tussen Woongood en huurders met betalingsproblemen en een aangezegde ontruimingsvonnis is in 2016 vergelijking met 2015 afgenomen van 43 in 2015 tot 30 in 2016. Deze gebruiksovereenkomsten stelt Woongood in plaats van de huurovereenkomst. In een gebruiksovereenkomst wordt de betalingsregeling van de huurachterstand en de reguliere betaling van de maandelijkse huur geregeld. In de gebruikersovereenkomsten worden ook voorwaarden gesteld zoals bijvoorbeeld hulpverlening MWW, ISHV aanvragen en beschermbewindvoering of budgetbeheer aanvragen. Het VST is nog niet betrokken bij de inhoud en opvolging van de gebruiksovereenkomst. Aanbeveling van alle partijen is om dit in een vervolg wel te doen.



## 4. Kwalitatieve toetsing

### Huurschuld en andere schulden

Bij de meeste casussen is de huurachterstand beperkt tot € 1000,00. Bij 12 casussen is de huurachterstand opgelopen tot boven de € 1000,00, waarvan 3 boven de € 1500,00. Hoe hoger de huurschuld, des te groter de kans dat er ook andere schulden zijn (zie onderstaande grafiek). Van de bereikte casussen is bij 8 casussen onbekend of er nog andere schulden zijn. Bij de overige casussen zijn de mensen met of zonder andere schulden nagenoeg in evenwicht (bij respectievelijk 29 en 28 casussen). Opvallend, omdat uit onderzoek en ervaringen in den lande vaak blijkt dat huurschulden hand in hand gaan met andere schulden. Als er andere schulden zijn, zijn deze vaak fors; in de meeste gevallen zijn de schulden hoger dan € 3000,00. De redenen voor de betalingsachterstanden zijn heel divers en in veel gevallen niet in te delen in een categorie. Vaak genoemd zijn overbesteding, een te laag inkomen, prioriteit andere betaling en storting automatische incasso. Met de huidige administratiekenmerken is het niet mogelijk om hieraan conclusies te verbinden.

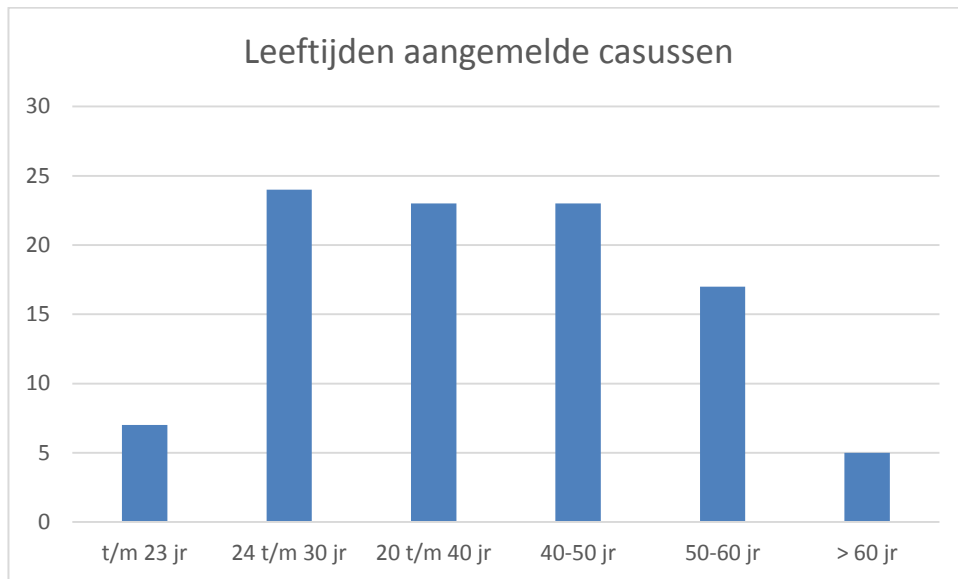


In gesprekken die Woongoed voert met huurders wordt als redenen voor betalingsachterstanden vaak genoemd: afhandeltermijnen uitkeringsaanvragen Orionis en UWV, problemen met de toekenning van Toeslagen (vaak bij wijzigingen), langdurig rondkomen van een laag inkomen, verkeerd gelegde beslagvrije voet, niet hanteren beslagvrije voet door belastingdienst en niet op de hoogte zijn van minimaregelingen.

### Huishoudkenmerken

Er is geen relatie te leggen tussen de hoogte van de huurschulden en de leeftijd van de mensen met huurschulden. De aangemelde casussen zijn te vinden in alle leeftijdsgroepen. Opvallend is dat de casussen evenredig zijn verdeeld over de leeftijdsgroepen vanaf 24 jaar (zie onderstaande grafiek). De verdeling op basis van geslacht is ook redelijk gelijk (57 mannen versus 42 vrouwen).

**onderwerp**  
Eindevaluatie pilot vroegsignalering huurschulden

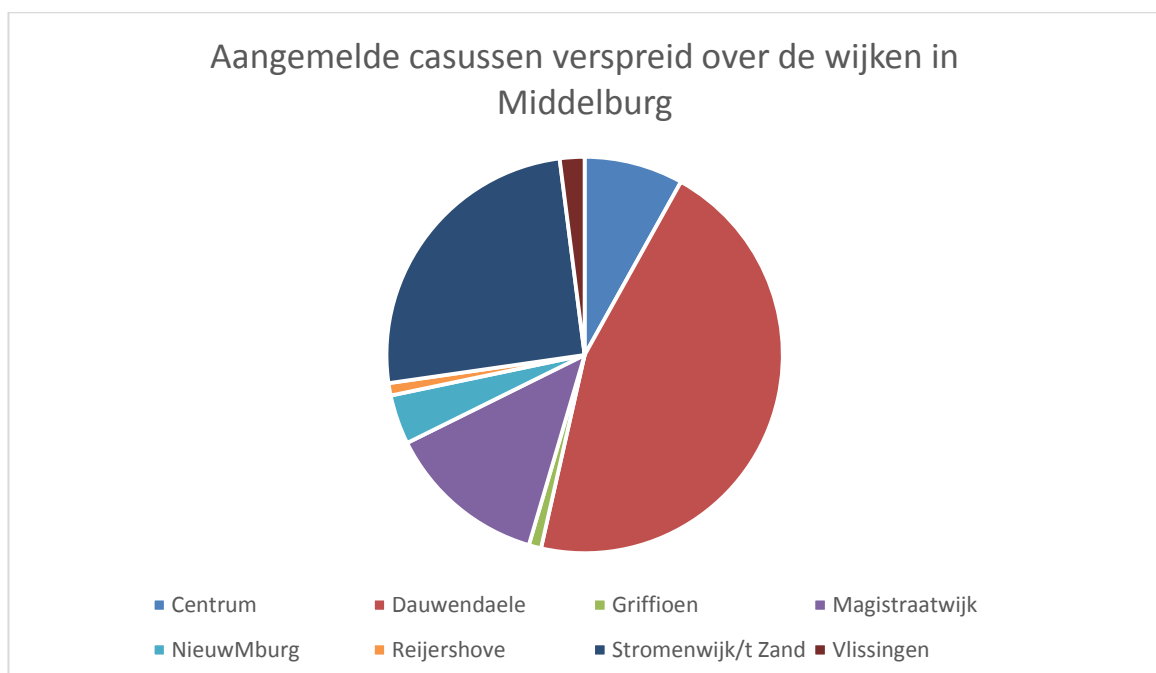


In 40% van de casussen zijn kinderen aanwezig in het huishouden, in 60% met één ouder. Iets meer dan de helft van de casussen voert een eenpersoons huishouden, een kwart woont samen met een andere volwassene.

**Inkomen**

Alle casussen die bereikt zijn hebben een laag inkomen tot €1500,00. Een ruime meerderheid heeft een inkomen lager dan € 1300,00. Zeker als er andere schulden zijn, wordt het snel heel lastig om met een dergelijk inkomen de schulden zonder regeling af te betalen. De meeste aangemelde huurders met betalingsachterstanden hebben een uitkering via de Participatiewet, WIA, WW of Wajong. Ongeveer een derde heeft een inkomen uit arbeid.

**Woonplaats**

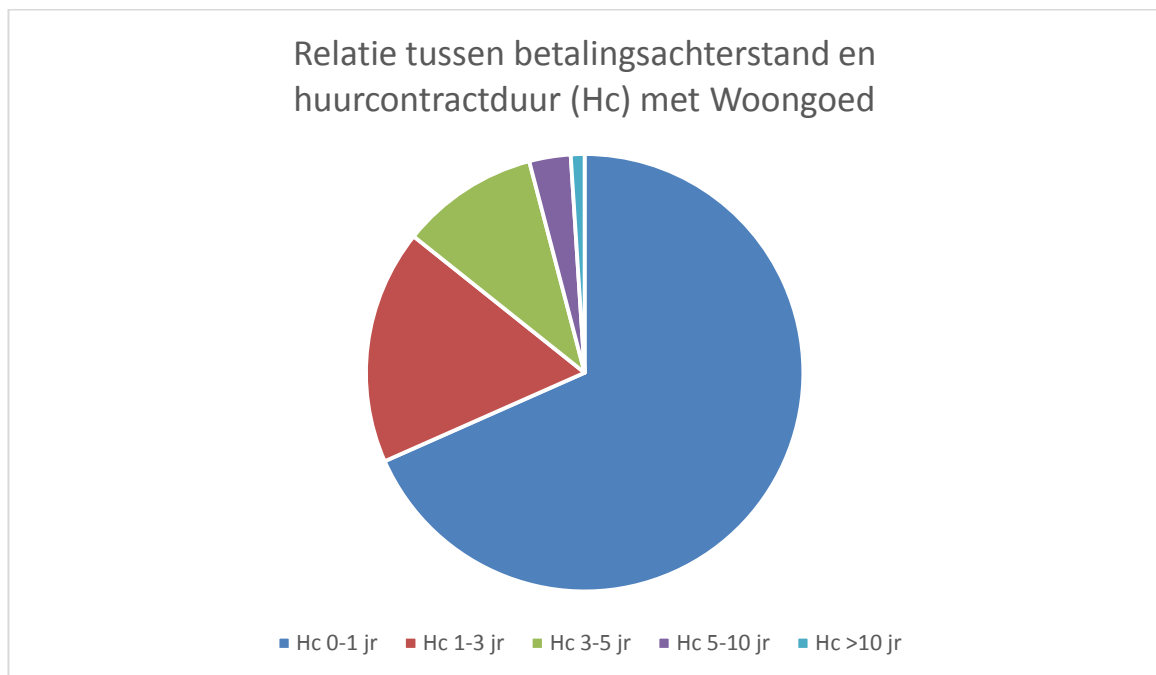


**onderwerp**  
Eindevaluatie pilot vroegsignalering huurschulden

De casussen zijn niet evenredig verdeeld over de wijken. In een aantal wijken zijn mensen met een huurachterstand oververtegenwoordigd. Daarbij dient wel aangetekend te worden dat Woongood in deze wijken ook veel bezit heeft. Los hiervan is het aantal casussen in Dauwendaele opvallend hoog. Twee casussen zijn te lokaliseren in Vlissingen, omdat Woongood ook een beperkt bezit in Vlissingen heeft.

**Relatie met contractduur**

Er is een duidelijke relatie tussen contractduur en huurachterstanden. De ruime meerderheid van de aangemelde casussen heeft een contractduur met Woongood van minder dan een jaar.



**Andere hulpverlening**

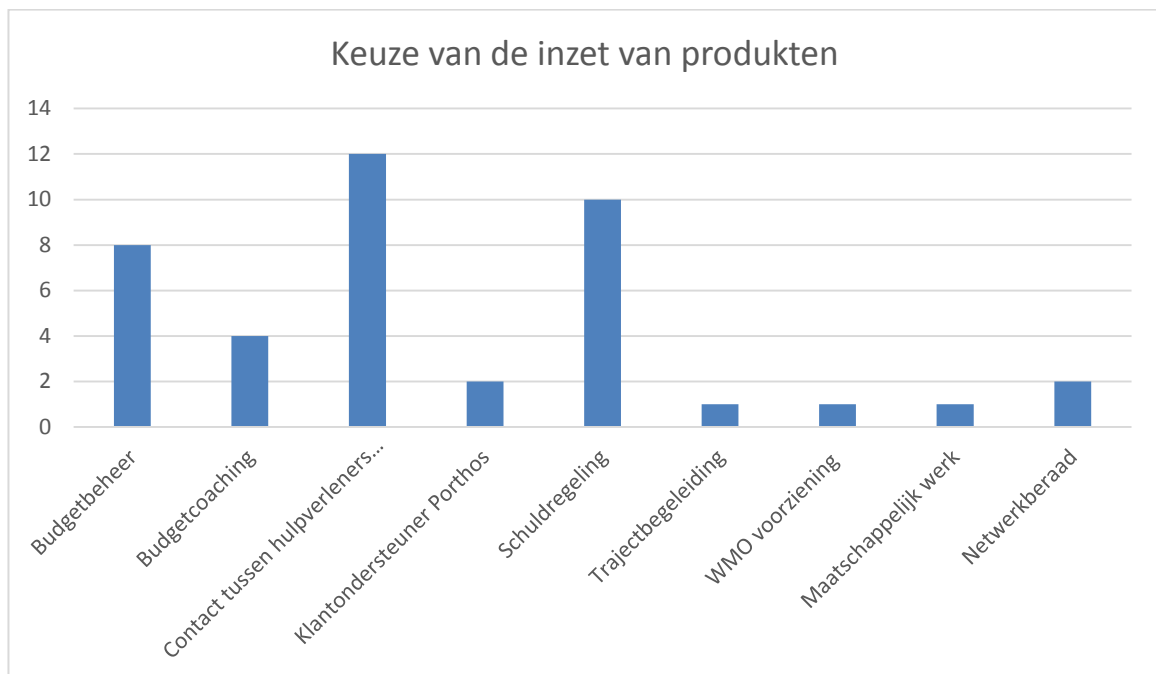
Binnen deze pilot is een integrale werkwijze een belangrijk uitgangspunt. Zo wordt er niet alleen gekeken naar de huurschulden, maar ook naar andere schulden (zie hierboven). Zo wordt er niet alleen gekeken naar financiële problematiek, maar ook naar problemen in andere leefgebieden. De teamleden in VST zijn hierop getraind door medewerkers van Porthos. In de volgende paragraaf *Methodologische ontwikkeling* wordt hier verder op ingegaan door de inzet van verschillende producten en de verwijzingen en contacten met andere hulpverleners onder de loep te nemen.

Slechts een beperkt aantal aangemelde huurders met een betalingsachterstand is in beeld bij andere hulpverlening (19 mensen), zoals Emergis, Maatschappelijk Werk, Orionis, Porthos of een andere instantie. Bij de meeste casussen is het niet van toepassing of onbekend. De uitkomsten van de brede uitvraag naar de verschillende leefdomeinen door VST sluiten aan bij het bovenstaande; problematiek in het deelgebied financieel wordt het meest geconstateerd (36), terwijl problematiek in de deelgebieden gezondheid en relaties maar 5 keer wordt geconstateerd.

## 5. Methodologische ontwikkeling

De ontwikkeling van een integrale werkwijze met meerwaarde ten aanzien van het terugbrengen van huurschulden en uithuiszettingen is een belangrijk uitgangspunt geweest van deze pilot. Leden van VST zijn door Porthos medewerkers getraind in de zogenaamde *brede uitvraag* naar de verschillende leefdomeinen en het in kaart brengen van de zelfredzaamheid met behulp van de Zelfredzaamheidsmatrix. Op casusniveau hebben Porthos medewerkers in het reguliere VST overleg leden van VST begeleid en geadviseerd. De privacy van de cliënten is gewaarborgd door te werken volgens de principes van de *Leertuin*. Alle partijen hebben deze samenwerking als zeer zinvol aangemerkt, een werkwijze waarbij door integraal werken met vroegsignalering effectief resultaat bereikt wordt. Medewerkers van Porthos waren vooral positief over de open houding van Orionis medewerkers binnen VST. De casusbeschrijvingen in de bijlage geven een goed beeld van de werkwijze van de pilot in de praktijk.

### Inzet van producten



De producten die zijn ingezet door VST zijn vooral producten van Orionis. Uit de gesprekken met de betrokken van deze pilot komt naar voren dat de professionals elkaar makkelijk konden vinden en dat de preventieve inzet van het voorliggende veld in veel gevallen soelaas heeft kunnen bieden om te voorkomen dat een situatie verslechtert. Deze contacten zijn door VST geregistreerd als *contact gelegd tussen hulpverleners onderling*, maar met deze benaming is het effect van dit onderlinge contact niet te onderzoeken. Zo hebben medewerkers betrokken bij de pilot meerdere malen bij een huisbezoek een crisissituatie aangetroffen waarbij zij direct het gebiedsteam betrokken hebben, maar in het productenoverzicht is deze verwijzing/doorgeleiding niet te vinden. Wel is duidelijk te zien dat het vaak als eerste product wordt ingezet, net als budgetbeheer en budgetcoaching. Bij alle partijen bestaat het vermoeden dat er meer producten van Porthos, zoals een netwerkberaad, zijn ingezet dan nu geregistreerd. De reden daarvoor kan zijn dat een gebiedsteam al was ingeschakeld voordat het VST traject ging lopen. Het VST traject werd dan opgestart door de sleutelwerker. Het is een aanbeveling van alle partijen om deze integrale werkwijze beter en sluitend te registreren.

**onderwerp**  
Eindevaluatie pilot vroegsignalering huurschulden

In het registratieformulier van VST is de evaluatie van de producten en effecten na twee en zes maanden opgenomen, zoals een beheersbare financiële situatie, een bewerkstelligde integrale hulpverlening of een positief effect van de psychologische sociale hulpverlening. Deze effecten en resultaten zijn op dit moment nog niet goed meetbaar, te vaak zijn cellen niet gevuld of is niet van toepassing ingevuld. Als de methode vroegsignalering huurschulden wordt gecontinueerd zouden de effecten na 2 en 6 maanden in beeld gebracht kunnen worden.

**Werkwijze**

In de gesprekken met de betrokkenen bij deze pilot is de werkwijze meerdere malen ter sprake gekomen. De werkwijze is gedurende het proces een paar keer aangepast. Deze aanpassingen hadden met name ten doel om werkprocessen efficiënter om elkaar af te stemmen, rollen helderder te krijgen en zaken beter over te dragen (zie bijlage 2. Helderheid over rollen). Zo is er veel tijd opgegaan aan het interpreteren van de werkvoorraad op de lijsten van Woongoed met daarop de huurders met een huurachterstand van 1-3 maanden. Porthos en Orionis medewerkers geven aan dat hierin, ook voor de toekomst, nog veel verbeterd kan worden. Alle partijen willen deze discussie voorkomen door de werkwijze beter te kaderen via werkinstructies, kaderafspraken enz. .

Bij aanvang van de pilot heeft Orionis een aantal medewerkers vrij gemaakt voor de vroegsignalering. Na 1 oktober is de formatie teruggebracht naar het niveau 'dat minimaal nodig is om de pilot op de gestelde criteria te evalueren'. In de praktijk betekende dit dat de medewerkers van Orionis ook weer ingezet werden op lopende casussen binnen de eigen organisatie. Na 1 januari 2017 werd de inbreng van Orionis vanuit de eigen middelen gecontinueerd middels 1 fte. Het VST werd dus naast het reguliere werk uitgevoerd. Alle partijen hebben geconstateerd dat dit qua tijdsinvestering niet haalbaar bleek te zijn, tien casussen zijn niet binnen de afgesproken termijn benaderd. Begin februari is er ingegrepen door meer werknemers in te zetten voor VST met een heroriëntering van de reguliere taken.

## **6. Uitrol**

Mede aan de hand van deze evaluatie dient besloten te worden deze aanpak, eventueel aangepast, uit te breiden tot alle Walcherse gemeenten en corporaties. Eind november 2016 heeft de stuurgroep Sociaal Domein besloten om bij de evaluatie ook een besluit te nemen over een uitrol naar andere velden in het kader van vroegsignalering schulden zoals energieleveranciers, zorgverzekeringen en Sabewa.

Uit de evaluatie blijkt dat alle betrokkenen bij Orionis, Porthos en Woongoed mogelijkheden zien om deze werkwijze op Walcheren toe te passen. De positieve effecten in zowel maatschappelijk en/als financieel opzicht zijn duidelijk. Alle partijen zijn het er ook over eens dat een uitrol naar andere organisaties dan corporaties op dit moment een brug te ver is.

onderwerp  
Eindevaluatie pilot vroegsignalering huurschulden

## **Bijlage 1.**

### **Prioriteitenlijst**

- 1a. Alle huurders met twee maanden ha (niet bij de deurwaarder, geen betalingsregeling)
- 1b. Alle huurders met een betalingsregeling of die bij de deurwaarder liggen. (deze huurders komen nu niet in beeld, maar moeten straks wel verklaard worden bij de eindevaluatie.
2. Alle huurders die hun getroffen betalingsregeling niet nakomen
3. Alle huurders die verzoeken om een betalingsregeling terwijl ze een lopende regeling hebben
4. Alle huurders die verzoeken om een betalingsregeling en korter dan 12 maanden geleden een regeling hebben afgerond
5. Alle huurders die om een betalingsregeling verzoeken en in de afgelopen drie jaar meer dan één betalingsregeling hebben gehad
6. Huurders die één maand huurachterstand hebben en die volgens Woongoed een risico vormen (bv. altijd op tijd betaald en nu opeens een aantal maanden niet)
7. Huurders die 'slepen' en die volgens Woongoed een risico vormen (bv. doordat ze geregeld een regeling hebben getroffen)

## **Bijlage 2.**

### **Helderheid over rollen:**

- Consulent wonen voert regie op dossier Woongoed
- Casusbehandelaar Porthos voert regie op casusbespreking (direct interventies inzetten, wie gaat waarop af)
- Schuldienstverlener Orionis voert regie op in te zetten schuldhulptraject en op het ondersteuningsplan
- VST monitort de algehele voortgang van de VST-dossiers

**onderwerp**  
Eindevaluatie pilot vroegsignalering huurschulden

**Casus 1**

Sien, leeftijd: 49 jaar

Met een betalingsachterstand van 3 maanden wordt Sien door Woongoed aangemeld bij het vroegsignaleringsteam (VST). Nadat er telefonisch een afspraak is gemaakt, ga ik op huisbezoek. De woonkamer staat blauw van de wierook. Er wordt snel een raam open gedaan zodat er wat frisse lucht naar binnenkomt. Ik tel snel 2 honden en 4 katten.

We gaan aan de tafel zitten en Sien vertelt meteen hoe blij ze is met mijn komst. Ze verzucht dat ze door de bomen het bos niet meer ziet. Ze begint te huilen en zegt dat alles lijkt te mislukken. De post maakt zij niet meer open uit angst voor wat ze zal tegenkomen. Sien is alleenstaand ouder. Zij heeft 2 dochters: Myrthe van 19 jaar en Kim van 16 jaar.

Samen gaan we aan de slag met de ongeopende post. Hiertussen blijkt een brief van de Delta te zitten, waarin een aankondiging gedaan wordt van de afsluiting van energie. Verder komen we een heleboel brieven van schuldeisers tegen.

Sien werkt als alfahulp. Haar inkomen is niet toereikend en daarom ontvangt zij een aanvullende uitkering via Orionis. Kim verkiest soms bij haar vader te verblijven en soms bij haar moeder. Een groot deel van het afgelopen jaar verbleef zij bij haar vader waardoor het kind gebonden budget van de belastingdienst voor Kim naar vader werd overgemaakt. Inmiddels woont Kim weer bij Sien. Sien heeft de belastingdienst gevraagd de toeslag weer naar haar rekening over te maken, maar het bleek maanden te duren voordat deze aanpassing werd doorgevoerd. Zonder de toeslag bleek het onmogelijk om alle rekeningen te kunnen betalen. Door de schuldeisers werd loonbeslag gelegd.

Myrthe wil haar moeder graag helpen, maar ze weet niet wat ze kan doen. Myrthe zit niet op school en heeft ook geen inkomen. Myrthe geeft aan dat zij 6 weken geleden een gesprek gehad heeft bij het jongerenloket van Orionis, maar dat zij daarna niets meer heeft gehoord.

**Acties:**

1. De administratie van Sien is niet op orde. Hierdoor ontbreekt het overzicht. Dochter Myrthe geeft aan dat zij hiermee zal helpen. Twee weken later krijg ik een map met alle stukken van de schuldeisers op alfabetische volgorde.
2. Ik zal met onmiddellijke ingang budgetbeheer opstarten om rust te creëren en zekerheid omtrent de betaling van de vaste lasten.
3. Met de Delta ben ik overeengekomen dat de afsluiting is opgeschort in afwachting van een voorstel.
4. Schuldregeling kunnen we t.z.t. opstarten wanneer er meer duidelijkheid is over de schuldeisers.
5. Bij het jongerenloket heb ik navraag gedaan naar Myrthe. De contactpersoon zegt mij dat er een mail naar Myrthe is gestuurd waarin staat dat zij aan het werk kan in het werkbedrijf. Deze mail heeft Myrthe niet gezien, maar zal alsnog onder haar aandacht worden gebracht. Zodra zij gaat werken kan zij haar ziektekostenverzekering betalen en kan ze Sien kostgeld betalen.
6. We maken een afspraak met een klantondersteuner van Porthos zodat Sien geholpen wordt met het maken van afspraken met Kim.

*Jessica Breure (VST-lid Orionis)*

**onderwerp**  
Eindevaluatie pilot vroegsignalering huurschulden

## **Casus 2**

Janneke, leeftijd: 61 jaar

Van Woongoed krijgen we het adres van een alleenstaande vrouw (Janneke). Janneke heeft een huurachterstand van 2 maanden. Ik besluit onaangekondigd op huisbezoek te gaan, dit omdat Woongoed zich zorgen maakt over Janneke. Ineens is er de huurachterstand, terwijl hier de afgelopen jaren geen sprake van was.

Ik sta beneden bij het reusachtige grijze flatgebouw. Ik druk op de bel en hoor een timide stemmetje door de intercom. "O, u kunt doorlopen, het is helemaal boven." Binnen besluit ik de trap te nemen, op de bovenste verdieping aangekomen, blij ik naar rechts te moeten en even later moet ik weer twee trappen af om bij het appartement te komen. Je moet niet slecht ter been zijn om hier te kunnen wonen denk ik nog.... Janneke doet de deur open, ik leg uit wie ik ben en wat ik kom doen. De geur van een niet frisse kattenbak en sigaretten dringen mijn neus binnen....

Het wordt mij als snel duidelijk dat Janneke problemen heeft en dat zijn twee grote afbetalingsregelingen, die ze op het moment nauwelijks kan aflossen. Omdat Janneke sinds december minder inkomsten heeft is het probleem ontstaan. Janneke is minder gaan werken in verband met haar ziekte beeld. (ze heeft artritis en heeft sinds december borstkanker.) Janneke geeft aan dat ze er zelf niet meer uit kan komen en hulp nodig heeft.

Janneke waardeert dat ik langskom, maar geeft duidelijk aan mij aan dat ik haar waarschijnlijk ook niet kan helpen. Ze heeft tot 4 jaar geleden in de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) gezeten en durfde om deze reden zich niet meer te melden voor een traject bij schuldhulpverlening.

De conclusie is dat Janneke zonder hulp hier niet uit gaat komen en ik stel voor dat ze direct stopt met de twee afbetalingsregelingen en weer gaat beginnen met het betalen van de huur. Janneke vind dit moeilijk, maar ze gaat er over nadenken. Ze moet over twee dagen geopereerd worden en op dit moment kan ze geen ander besluit nemen.

- Naast de huurschuld zijn er ook andere schulden. Omdat Janneke het administratieve en financiële spoor bijster is, zullen wij ondersteuning bieden bij een aanvraag schulddienstverlening. Hierbij checken we of het inkomen op niveau is en of de juiste toeslagen van de belastingdienst zijn aangevraagd.
- Vanwege het ontbreken van financieel overzicht en inzicht starten wij direct met budgetbeheer. Hierdoor is de betaling van de vaste lasten gegarandeerd en zullen die schulden niet verder oplopen.

Met Janneke heeft er inmiddels een vervolgesprek plaatsgevonden en er is duidelijk een last van haar schouder gevallen. Ze kan nu haar volledige aandacht geven aan haar herstel.

*Christien van Midloo (VST-lid Orionis)*



**onderwerp**  
Eindevaluatie pilot vroegsignalering huurschulden

### **Casus 3**

Gerard, leeftijd: 45 jaar

Gerard wordt door Woongoed aangemeld bij het vroegsignaleringsteam (VST). Tijdens het maandelijkse overleg waar naast de medewerkers van Orionis en een medewerker van Woongoed tenminste 1 casusbehandelaar van Porthos aanwezig is, wordt de situatie van Gerard besproken. Gerard heeft inmiddels 2 maanden huurachterstand. Ik ga op huisbezoek, maar ik tref Gerard niet thuis aan.

Uit een gesprekje met buurtbewoners maakt duidelijk dat betrokkene afgelopen weekend veel overlast heeft bezorgd, met als belangrijkste oorzaak drankmisbruik.

Inmiddels is Woongoed benaderd door Emergis, met de mededeling dat Gerard is opgenomen voor drankmisbruik. Ik zoek uit wie de contactpersoon van Emergis is en leg contact. Van de hulpverlener van Emergis hoor dat Gerard voor de duur van in ieder geval 2 weken wordt opgenomen. Ik vraag hem of hij aan Gerard informatie wil vragen over zijn financiën. De hulpverlener van Emergis krijgt van Gerard de informatie en stuurt het per post naar mij. Tussen de poststukken van Gerard zit een afsluitingsbrief van de energieleverancier. De afsluiting kan ieder moment gerealiseerd worden. Ik bel naar het energiebedrijf en door uitleg van de situatie is het energiebedrijf bereid om de afsluiting tot nader bericht op te schorten. Naast de huurschuld en de energieschuld is er sprake van een totale schuld van ca. € 5000,00

Ik besluit dat het op dit moment het beste is om situatie van Gerard te stabiliseren. Via de hulpverlener van Emergis ontvang ik een door Gerard getekende volmacht om zijn Ziektewetuitkering naar Orionis over te maken. Ik tref betalingsregelingen met de schuldeisers en uiteraard worden de vaste lasten vanaf nu maandelijks betaald.

De financiële situatie van Gerard is nu stabiel. Nu de schulden in beeld zijn kan er een schuldregelingstraject opgestart worden voor de totale schuld. Emergis biedt Gerard nazorg. Gerard kan in zijn woning blijven (voorzien van gas/water/licht!) en hij krijgt hulp bij het oplossen van zijn schulden. Dit biedt hoop!

Tijdens het laatste gesprek met Gerard gaf hij aan zeer tevreden te zijn met de tussenkomst van het VST. Hij heeft veel geleerd, o.a. wat de gevolgen zijn van het niet tijdig betalen van zijn rekeningen. Er is zelfs zoveel ruimte ontstaan dat via het uitzendbureau gaat werken en binnenkort dus uit de Ziektewet kan.

### **Conclusie:**

Door interventie van het VST-team zijn signalen vroegtijdig opgepakt waardoor escalatie is voorkomen. De problemen van Gerard zijn integraal, samen met en rondom Gerard opgepakt, waardoor hij door een korte interventie weer in staat is om vanuit zijn eigen kracht verder te kunnen.

*Marcel Sittrop (VST-lid Orionis)*