

## Rapport onderzoek schuldhulpverlening aan huiseigenaren in Amsterdam



**Ad Baan**  
**Lonneke Broeks**

*februari 2017*

## Rapport onderzoek schuldhulpverlening huiseigenaren

Inhoud	Pagina
<b>1. Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1 Schuldhulpverlening aan huiseigenaren vraagt een aparte aanpak	1
1.2 Onderzoeksverantwoording	2
1.3 Leeswijzer	2
1.4 Tot slot	2
<b>2. Inzichten uit andere bronnen</b>	<b>3</b>
2.1 Inzichten uit artikelen en rapporten	3
2.2 Inzichten uit interviews	5
<b>3. Het hypotheekteam in Amsterdam</b>	<b>6</b>
3.1 Achtergrond voor het opzetten van het Amsterdamse hypotheekteam	6
3.2 Amsterdamse visie op schuldhulpverlening	6
3.3 De (door)ontwikkeling	7
3.4 Het hypotheekteam: dienstverlening en organisatie	10
3.5 Verschil aanpak Den Haag en aanpak Amsterdam	11
3.6 Organisatie, rol en taken	12
3.7 Raakvlakken/overlap met de activiteiten van de banken	13
<b>4. Kerncijfers dienstverlening</b>	<b>14</b>
4.1 Aanmeldingen	14
4.2 Resultaten	15
4.3 Interventies en vervolgstappen	17
4.4 Waardering van de dienstverlening	18
4.5 Individuele gesprekken en klankbordgroep	21
4.6 Knelpunten in samenspel reguliere schuldhulpverleners en hypotheekverstrekkers	21
4.7 Conclusies	22
<b>5. Conclusies en lessen</b>	<b>23</b>
5.1 Lessen voor andere gemeenten	23
5.2 Inzichten uit dit onderzoek voor Amsterdam zelf	23
<b>Bijlage 1, Onderzoeksverantwoording</b>	<b>25</b>

## 1. Inleiding

Voor u ligt het onderzoek schuldhulpverlening aan huiseigenaren. Dit onderzoek is een gezamenlijk initiatief van de gemeente Amsterdam en Berenschot.<sup>1</sup> Het onderzoek is gefinancierd door ZonMw.

Aanleiding voor dit onderzoek is de combinatie van de toegenomen schuldenproblematiek bij huiseigenaren door de economische crisis enerzijds en een hiaat in schuldhulpverlening aan huiseigenaren anderzijds. Door de economische crisis en de onverkoopbaarheid van woningen die daar mede het gevolg van was, zijn de afgelopen jaren meer huiseigenaren een beroep gaan doen op de schuldhulpverlening. Doordat schuldhulpverleners vanuit hun opleiding en werkervaring niet de juiste bagage hebben om goed in te schatten wat nodig of haalbaar is bij de combinatie hypotheek en betalingsachterstanden en/of schulden, is een hiaat in het aanbod van gemeentelijke schuldhulpverlening ontstaan.

Het doel van het onderzoek is om, op basis van de opgedane ervaringen in Amsterdam en Den Haag, handvatten te bieden aan andere gemeenten die schuldhulpverlening willen bieden aan huiseigenaren die met (dreigende) problematische schulden kampen.

De uitkomsten van dit onderzoek dienen voor de gemeente Amsterdam zelf als reflectie om beter zicht te krijgen op de effectiviteit van de aanpak en op de mogelijkheden voor doorontwikkeling en voor verbetering van de aanpak.

Amsterdam is één van de gemeenten die, met het oog op hulp aan huiseigenaren die in de problemen zijn gekomen, naar het voorbeeld van Den Haag een eigen variant van een hypotheekteam heeft opgezet. Naast deze twee hypotheekteams in Den Haag en Amsterdam, zijn er in het land nog geen voorbeelden van andere gemeenten met een soortgelijk hypotheekteam bekend.

In dit onderzoek staat het hypotheekteam van Amsterdam centraal. De ervaringen van Den Haag zijn als vergelijking gebruikt.

### 1.1 Schuldhulpverlening aan huiseigenaren vraagt een aparte aanpak

Als huiseigenaren in de schulden raken, is in het algemeen de gedraglijn in de schuldhulpverlening dat het huis verkocht dient te worden voordat schulden geregeld (kunnen) worden. Soms is dat ook logisch en/of onvermijdelijk, maar in veel van de gevallen ook niet. Voor de huiseigenaar zelf geldt dat verkoop van het huis de betalingsproblemen niet altijd oplost. Voor de hypotheekverstrekker, Vereniging van eigenaren of andere betrokken partij hoeft verkoop ook niet altijd de meest wenselijke oplossing te bieden. Daarnaast geldt voor een gemeente als Amsterdam dat iemand na

---

<sup>1</sup> De aanvraag wordt ingediend door de gemeente Amsterdam en Berenschot. De gemeente Amsterdam werkt in dit verband ook samen met de Amsterdamse MaDi's, de gemeente Den Haag en met vertegenwoordigers van hypotheekverstrekkers en notarissen. Binnen de gemeente Amsterdam zijn de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA) en de afdeling beleid (Cluster Sociaal/Afdeling Armoedebestrijding) betrokken.

gedwongen verkoop van een huis opnieuw gehuisvest moet worden, wat beslag legt op de al zeer schaarse huurwoningen.

Voor Amsterdam gold dat bij de opzet van dit onderzoek de pilot met het hypotheekteam al ruim een half jaar liep. De eerste bevindingen en resultaten van die pilot waren positief en gaven aanleiding om de aanpak met het hypotheekteam voor te zetten in een meerjarig project.

We hebben de resultaten van dit onderzoek vertaald naar een (separate) handreiking voor gemeenten die, net als Den Haag en Amsterdam, extra stappen willen zetten om binnen de gemeentelijke schuldhulpverlening ook huiseigenaren met financiële problemen in een vroeg stadium te kunnen helpen. We hebben daarbij ook gebruik gemaakt van reeds bestaande handreikingen over schuldhulpverlening aan huiseigenaren. Er is, met name vanuit de NVVK, al het nodige ondernomen en op papier gezet voor schuldhulpverleners om huiseigenaren op een adequate manier hulp te bieden in het geval van betalingsproblemen.

## **1.2 Onderzoeksverantwoording**

Het onderzoek is uitgevoerd in nauwe samenwerking met de professionals en projectleiders van het hypotheekteam van Amsterdam en van Den Haag, de Amsterdamse afdeling Beleid en de schuldhulpverleners van de Amsterdamse instellingen voor maatschappelijke dienstverlening Amsterdamse ('MaDi's). Om de aanpak, de interventies en de succesvoorwaarden in beeld te brengen, hebben we (groeps)gesprekken gevoerd met de bovengenoemde professionals, cliënten van het hypotheekteam bevraagd (middels een enquête en telefonische interviews) en de klantendossiers geanalyseerd. Een onderzoeksverantwoording treft u aan in bijlage 1.

## **1.3 Leeswijzer**

In hoofdstuk 2 vatten we de inzichten uit documentstudie en interviews samen. Hoofdstuk 3 bevat de beschrijving van de Amsterdamse aanpak en de verschillen met de Haagse aanpak. In hoofdstuk 4 presenteren we een aantal kerncijfers van de Amsterdamse schuldhulpverlening aan huiseigenaren.

In hoofdstuk 5 hebben we de aandachtspunten en de verbeterpunten voor de Amsterdamse aanpak benoemd en lessen uit de Amsterdamse aanpak voor andere gemeenten getrokken.

De lessen van de Amsterdamse aanpak vormen samen met een samenvatting van dit rapport de basis voor de separate handreiking voor gemeenten.

## **1.4 Tot slot**

Graag spreken we onze dank uit aan het hypotheekteam zelf, aan de huiseigenaren die bereid waren onze vragen te beantwoorden, aan de klankbordgroep voor dit onderzoek voor hun inspirerende inbreng en aan alle betrokken externe deskundigen die bereid waren hun visie te geven op dit thema.

## 2. Inzichten uit andere bronnen

### 2.1 Inzichten uit artikelen en rapporten

Over schuldhulpverlening en de schuldproblematiek is veel geschreven. Dat geldt, zij het in veel mindere mate, ook voor de schuldhulpverlening aan huiseigenaren. Een kort overzicht van voor dit onderzoek relevante onderzoeken en handreikingen:

*'De eindjes aan elkaar knopen'*(VNG/Platform 31, Jungmann, et al, 2015)

Dit rapport is een handreiking die voorziet in zowel inhoudelijke kennis over schuldenproblematiek als in tips om er op een effectieve wijze over in gesprek te gaan. Daarnaast is het ook bedoeld als naslagwerk over de inrichting van het stelsel van schuldhulpverlening en ondersteunende voorzieningen. Het rapport bevat een hoofdstuk waarin onder meer ingegaan wordt op de ins en outs van gedwongen verkoop van een huis en op de mogelijkheden van de Nationale Hypotheekgarantie. Dit hoofdstuk bevat ook tips voor huiseigenaren die in de financiële problemen zitten en voor schuldhulpverleners.

*'Samenleving en financiële sector in evenwicht'*, WRR, 2016

Dit rapport biedt geen directe praktische aanknopingspunten voor schuldhulpverlening aan huiseigenaren, maar gaat in op het onderliggende en achterliggende systeem en het evenwicht tussen samenleving en financiële sector. Het rapport maakt duidelijk hoe huishoudens onderhevig zijn aan de dynamiek in de financiële sector en benoemt ook de rol die hypotheekschulden daarbij kunnen spelen. Het rapport legt de vinger op wat genoemd wordt 'beleidsmatige kortzichtigheid' waar het gaat om de negatieve effecten van die dynamiek. Daarbij gaat het onder meer over de mate waarin beleid het aangaan van schulden stimuleert en over beleid gericht op de consumptie van financiële producten.

*'Schuldhulpverlening en eigen woningbezit, een match?'*, Joke de Kock, 2015

Joke de Kock zet in dit artikel de mogelijkheden die er zijn om schuldenaren met een eigen woning te helpen op een rij. Ze constateert dat veel schuldhulpverleners zoekende zijn als het gaat om hulp aan huiseigenaren in financiële problemen en ze gaat concreet in op een aantal misverstanden die er bestaan rond de mogelijkheden die er zijn om te helpen.

*'Het financiële gedrag van consumenten'* (NIBUD, 2014)

Dit stuk wijdt een hoofdstuk aan huiseigenaren met financiële problemen. NIBUD constateert dat, waar voorheen vooral huurders zich aanmeldden voor schuldhulpverlening, het percentage mensen met een koopwoning na de economische crisis fors is toegenomen. In 2014 bestond volgens de cijfers van NVVK 14% van alle aanmelders uit huiseigenaren. NIBUD gaat in op verschillen in handelswijze tussen huiseigenaren en huurders enerzijds en tussen huiseigenaren met en zonder financiële problemen anderzijds. En daaruit volgen aanknopingspunten en aandachtspunten die van belang zijn bij schuldhulpverlening aan huiseigenaren.

## *Brede aanpak financiële problemen huisbezitters (NVVK, 2014)*

Dit rapport is een wegwijzer en biedt aanknopingspunten voor de schuldhulpverlening aan huiseigenaren. Het rapport geeft een overzicht van zes mogelijke probleemsituaties waar een huiseigenaar in terecht kan komen en geeft een overzicht van de betrokken stakeholders en hun mogelijke rol.

De NVVK constateert in dit rapport dat medio 2014 zo'n anderhalf miljoen huizen 'onder water staan' en dat huiseigenaren zoekende zijn wat dit voor hun hypotheek en financiële situatie betekent. Voor zowel woningbezitters als intermediairs bleek het lastig om heldere en toegankelijke informatie te vinden. Een jaarlijks toenemend aantal woningeigenaren is vanwege omstandigheden, zoals relatiebreuk of ziekte, genoodzaakt de eigen woning te verkopen. In dit rapport gaat de NVVK in op vragen als: wat zijn mogelijkheden van de huiseigenaar wiens woning onder water staan? Wat zijn de consequenties ervan? Waar kan de huiseigenaar de juiste informatie vinden om hierin verstandige keuzes te maken?

## *Problemen aan onderkant particuliere woningmarkt in beeld (T. Lupi, 2013) in opdracht van Platform 31*

Het rapport gaat specifiek in op de problemen die worden gesignaleerd in de goedkope woningvoorraad, zoals slecht onderhouden woningen, slecht verkoopbare woningen en de restschuldbroedplaats van bewoners van deze woningen. Het rapport geeft aan dat veel eigenaren betalingsachterstanden na enige tijd zelf oplossen. De relatie tussen slecht onderhoud en restschuldbroedplaats is nog niet helemaal helder. In de krimpregio's Zuid-Limburg en Oost-Groningen is er in het goedkope koopsegment een verband aangetoond tussen onder water staande hypotheek, betalingsachterstanden en werkloosheid.

## *Restschuld in Nederland (J. Schilder, J. Conijn, 2011)*

Dit rapport geeft aan dat bepaalde groepen woningeigenaren bovengemiddeld last hebben van de ontwikkelingen op de woningmarkt op dat moment (dalende prijzen, stagnerende woningmarkt). Vooral recent verhuisde huishoudens, jonge huishoudens en starters hebben in toenemende mate te maken met aanzienlijke restschulden. Dit komt doordat woningen in hoge mate met vreemd vermogen en aflossingsvrij zijn gefinancierd en ook doordat de rendementen op de kapitaalverzekeringen achter blijven bij verwachte resultaten.

## *BKR Hypotheekbarometer 2016*

Uit de BKR-Hypotheekbarometer blijkt dat het aantal huiseigenaren met betalingsachterstanden in 2015 is toegenomen met 25,3%. Op het moment van het verschijnen van de hypotheekbarometer (het rapport hebben 81.888 huiseigenaren moeite om hun hypotheek te betalen).

## 2.2 Inzichten uit interviews

### *Interview met Vereniging Eigen Huis*

De Vereniging Eigen Huis geeft aan dat specifieke hypotheekexpertise onmisbaar is bij adequate hulp aan huiseigenaren met schuldenproblematiek en constateert tegelijk dat in de reguliere gemeentelijke schuldhulpverlening die kennis nog niet voldoende aanwezig is. Dit kan er toe leiden dat vanuit het oogpunt van schuldhulpverlening logisch lijkende adviezen worden gegeven die de huiseigenaar toch verder in de problemen kan brengen. De Vereniging Eigen Huis constateert dat in de aanpak van schulden van huiseigenaren veel verschillen bestaan, niet alleen tussen gemeenten maar ook binnen gemeenten.

### *Uit interview met Ger Jaarsma, voorzitter Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs (voorheen directievoorzitter Kredietbank Nederland)*

De heer Jaarsma constateert dat er ten aanzien van de huizenmarkt in Nederland lokaal/regionaal grote verschillen zijn. Het onderkennen van die verschillen en een goede analyse van de lokale/regionale situatie op de huizenmarkt is in zijn ogen van groot belang bij het organiseren van adequate schuldhulpverlening. In de binnenring van Amsterdam is de kans bijvoorbeeld klein dat een huis onder water staat. Dat betekent dat verkoop van het huis restwaarde oplevert. De verkoper moet dan echter na de verkoop gaan huren op de krappe (en relatief dure) huurmarkt. Dat kan betekenen dat verkoop het probleem toch niet oplost. In Groningen is de kans relatief groot dat het huis van de huiseigenaar met schuld onder water staat waardoor er een (extra) restschuld kan ontstaan bij verkoop, maar is het daarentegen een stuk makkelijker om een (betaalbare) huurwoning te vinden. Omdat de verschillen in Nederland groot zijn, zijn de oplossingen in schuldhulpverlening voor huiseigenaren ook zeer divers. Gemeenten moeten daarom bij het inrichten van hun schuldhulpverlening zelf ook goed kijken naar hun eigen lokale woningmarkt.

De heer Jaarsma constateert net als de Vereniging Eigen Huis dat de gemiddelde schuldhulpverlener te weinig verstand heeft van hypotheek- en hypotheekgerelateerde zaken om huiseigenaren met schuldenproblematiek adequaat te kunnen helpen.

## **3. Het hypotheekteam in Amsterdam**

### **3.1 Achtergrond voor het opzetten van het Amsterdamse hypotheekteam**

Aanleiding voor de gemeente Amsterdam om een hypotheekteam op te zetten was de constatering in 2014 dat binnen de Amsterdamse schuldhulpverlening onvoldoende aanbod van ondersteuning was om de groeiende groep mensen met problematische schulden in combinatie met een eigen woning adequaat te kunnen helpen. Ook voor Amsterdam gold dat, als gevolg van de economische crisis, de schuldenproblematiek zich had verbreed naar meerdere groepen, waaronder de groep huiseigenaren.

Banken bieden de eigenaren met achterstand op de betaling van de hypotheeklasten vaak geen andere keuze dan hun huis te verkopen. Het gedwongen verkopen van woningen als gevolg van schuldenproblematiek en de daarmee gepaard gaande achterstand in de betaling van de hypotheek heeft echter forse nadelen. Niet alleen voor de betreffende burger, maar ook voor de gemeente als geheel. De ex-huiseigenaren worden namelijk gedwongen de al te krappe Amsterdamse huurmarkt op te gaan. Dat was voor de gemeente Amsterdam de reden om op zoek te gaan naar manieren om adequate hulp en meer maatwerk te leveren voor deze groep.

De gemeente Amsterdam heeft daarbij gekozen voor het in samenwerking met de MaDi's uitvoeren van een pilot om te komen tot andere oplossingen dan de verkoop van het huis. Doel van de Amsterdamse pilot met het hypotheekteam was huiseigenaren die in de problemen komen, vroegtijdig te kunnen helpen. Daarbij zou dan in een zo vroeg mogelijk stadium moeten worden gekeken of het met het oog op het oplossen van de problematische schulden zinvol zou om de verkoop van het huis te proberen te voorkomen en of dat haalbaar zou zijn.

Omdat een snelle en goede inschatting van de situatie en van de mogelijkheden voor een oplossing financiële expertise vergt, die verder gaat dan de kennis en ervaring van de reguliere schuldhulpverlener, is ervoor gekozen die expertise onder te brengen in een apart team, het hypotheekteam. Dit team zet de expertise in voor huiseigenaren met financiële problemen. Daarmee ontstaat tegelijk een verwijs- en consultatiemogelijkheid voor schuldhulpverleners die hulpvragen van huiseigenaren binnenkrijgen.

### **3.2 Amsterdamse visie op schuldhulpverlening**

De gemeente Amsterdam heeft in de afgelopen tien jaar het accent in de schuldhulpverlening verlegd naar 'de voorkant'. Dat wil zeggen dat de Amsterdamse schuldhulpverlening er op is gericht, door er vroeg bij te zijn, problemen eerder en dus op termijn ook goedkoper op te kunnen lossen. De 'Vroeg Eropaf-aanpak' en het project 'Geregelde Betaling, voorkomen woningontuimingen' zijn belangrijke pijlers van deze Amsterdamse aanpak.



De kern van de Amsterdamse Vroeg Eropaf-aanpak is dat op basis van vroegtijdige signalering van betalingsachterstanden door woningcorporaties, nutsbedrijven en zorgverzekeraars vanuit de Amsterdamse instellingen voor maatschappelijke dienstverlening ('Madi-instellingen') contact wordt gezocht met de klant in kwestie en op 'outreachinge wijze' (bezoek aan huis) hulp wordt aangeboden. Door vroegtijdig betalingsproblemen van huurders te signaleren, de achtergrond daarvan te onderzoeken en hulp aan te bieden, wordt escalatie van problemen voorkomen.

In aanvulling op de Vroeg Eropaf-aanpak heeft Amsterdam in 2015 het project 'Geregelde Betaling, voorkomen woningontuimingen' opgezet. Dit project richt zich specifiek op de uitkeringsgerechtigden waarbij door de corporaties een achterstand in de huurbetaling wordt geconstateerd. De interventie van de gemeente bestaat onder meer uit het inhouden van de huur op de uitkering van de huurder (en het rechtstreeks overmaken aan de corporatie) en/of het treffen van een betalingsregeling. Bij een problematische schuldenproblematiek wordt doorverwezen naar de MaDi. Aanmelding door de corporatie vindt plaats nadat de betreffende corporatie binnen de eigen incassoprocedure al de volgende stappen heeft ondernomen: het versturen van een betalingsherinnering, een aanmaningsbrief en een poging tot persoonlijk contact.

Het hypotheekteam past ook in deze lijn. Door in een zo vroeg mogelijk stadium de juiste kennis en hulp aan te reiken, wordt voorkomen dat huiseigenaren verder in de problemen raken en mogelijk kan ook voorkomen worden dat huiseigenaren hun huis moeten verkopen.

### **3.3 De (door)ontwikkeling**

#### **3.3.1 De pilotfase vanaf september 2015 tot eind 2015**

Op het moment dat we in februari 2016 de aanvraag voor dit onderzoek indienden bij ZonMw, liep reeds ruim een half jaar de pilot Schuldhulpverlening aan huiseigenaren. Per 1 september 2015 was er ten behoeve van de pilot een stedelijk opererend projectteam geformeerd dat, in samenspel met de Amsterdamse uitvoerders van de schuldhulpverlening, hypotheekeigenaren met schulden ging helpen. Een huiseigenaar met schulden wordt uitgenodigd voor een gesprek en aan de hand van dit gesprek werd er een advies opgesteld over hoe om te gaan met de schulden in combinatie met een eigen woning. De huiseigenaar werd hierna met dit advies weer terug overgedragen naar de betreffende MaDi.

#### *Uit de evaluatie van de pilot (dec. 2015)*

'Op 1 september 2015 is er een projectteam geformeerd, bestaande uit twee schuldhulpverleners van Combiwel en Civic en een hypotheekadviseur van de gemeente Den Haag. De hypotheekadviseur is ingehuurd voor de duur van de pilot. De schuldhulpverleners en de hypotheekadviseur zijn per week acht uur actief het hypotheekteam. Klanten die zich aanmelden voor schuldhulpverlening bij een MaDi en die een eigen woning hebben kunnen worden aangemeld bij het projectteam. Huiseigenaren kunnen zich ook direct, zonder tussenkomst van de MaDi aanmelden. Een medewerker van het projectteam nodigt de huiseigenaar uit voor een adviesgesprek. Aan de hand van dit gesprek wordt er een advies opgesteld over hoe om te gaan met de schulden in combinatie met een eigen woning. De huiseigenaar wordt hierna weer overgedragen naar de betreffende MaDi'.

Doel van de pilot was een antwoord vinden op de volgende vragen:

- Is er behoefte aan een apart aanbod voor huiseigenaren of volstaat het huidige aanbod?
- Hoe groot is de doelgroep van huiseigenaren met schulden?

De tussenevaluatie van deze pilot in december 2015 had als uitkomst dat de pilot goede resultaten opleverde en dat het voor het grootste deel van de huiseigenaren met wie een traject was gestart (dat waren er op dat moment zestig), bij het uitvoeren van het hulptraject ook lukte om de verkoop te voorkomen. De status van pilot veranderde daarna in die van project met een langere (nog niet nader bepaalde) looptijd.

De tussentijdse evaluatie leverde ook een aantal aandachtspunten en verbeterpunten op voor de aanpak van schuldhulpverlening aan huiseigenaren:

- De overdracht van huiseigenaren naar de MaDi na het adviesgesprek bij het hypotheekteam bleek niet altijd goed te landen. In de praktijk was er onvoldoende zicht of het advies goed werd uitgevoerd. De kennis van de schuldhulpverleners van de MaDi's met betrekking tot de materie bleek regelmatig onvoldoende om het door het hypotheekteam opgestelde plan goed uit te voeren.
- Het hebben van kennis van de materie en het op de juiste manier kunnen communiceren met verzekeraars en hypotheekverstrekkers bleek essentieel voor het succes van het team. De eis aan de uitvoerders in het hypotheekteam werd dan ook voortaan dat ze over een achtergrond in het verzekeringswezen of in de hypothecaire wereld beschikten. Idealiter zouden de uitvoerders de diploma's WFT basis en WFT hypothecair krediet moeten hebben.
- De formatie op dat moment (0,75 fte verdeeld over drie medewerkers) was onvoldoende om het aantal aanvragen aan te kunnen.
- Een negatieve BKR-notering bleek soms de mogelijkheid om de schulden te herfinancieren in de weg te staan.
- De samenwerking met hypotheekadviseurs, notarissen en hypotheekverstrekkers diende nog verder uitgebouwd te worden.

NB: Alle aanmeldingen kwamen op dat moment van de MaDi's. Huiseigenaren met problematische schulden meldden zich nog niet zelfstandig aan.

### **3.3.2 Vervolg in de periode januari 2016 tot december 2016**

#### *Mogelijkheid van rechtstreekse aanmeldingen*

Ten aanzien van de aanmeldingen is het mogelijk gemaakt dat huiseigenaren met financiële problemen zich ook rechtstreeks aan konden melden (vanaf oktober 2016). Om daar bekendheid aan te geven is een communicatiecampagne ingezet, waarin folders en flyers zijn verspreid, advertenties zijn geplaatst en ook gebruik is gemaakt van social media.

*Ontwikkeling met betrekking tot de overdracht van huiseigenaren naar de MADI na het adviesgesprek bij het hypotheekteam*

Ondanks de problemen in de overdracht is de werkwijze in de deze periode toch ongewijzigd gebleven. Op korte termijn was de capaciteit van het hypotheekteam namelijk nog onvoldoende om, na het adviesgesprek, de huiseigenaren zelf verder te bedienen. Ook was er aan de kant van de MaDi's nog geen overeenstemming of overdracht van alle huiseigenaren met schuldenproblematiek wel altijd de beste oplossing was.

Het punt van de overdracht en de knelpunten die daarbij optreden, zijn tijdens het onderzoek ook aan de orde gekomen in de brede klankbordgroep voor het onderzoek. In die klankbordgroep was er, kijkend naar de voor- en nadelen, geen eensluitend advies.

Om met de MaDi's tot een gezamenlijk onderschreven lijn te komen heeft de gemeente tijdens het onderzoek (november 2016) samen met de onderzoekers een overleg georganiseerd met de MaDi's over dit punt. De uitkomst van dit overleg was dat er sprake is van een uiteenlopende zienswijze bij de MaDi's is omtrent dit punt. Voorlopig is daarom naar aanleiding van het voorstel van het hypotheekteam afgesproken de huiseigenaar na het adviesgesprek bij het hypotheekteam wel (terug) over te dragen. Om de aansluiting te verbeteren en vanuit het hypotheekteam ook zicht te krijgen op het vervolgtraject is daarnaast afgesproken dat er bij de MaDi's één van de schuldhulpverleners een rol als linking pin naar het hypotheekteam krijgt, dat de hypotheekadviseur periodiek aanschuift in teamoverleggen van de schuldhulpverleners van de MaDi's en ook dat er terugkoppeling plaatsvindt over het vervolgtraject na het contact bij het hypotheekteam.

#### *De samenwerking met hypotheekadviseurs, notarissen en hypotheekverstrekkers*

In deze periode van de pilot is verkend of samenwerking met Delta Lloyd mogelijk was in de vorm van vrijwilligers van Delta Lloyd die het hypotheekteam op bepaalde onderdelen zou komen ondersteunen. Deze samenwerking is nog niet gerealiseerd. Daarnaast heeft het hypotheekteam eind 2016 contact gezocht met VVE-beheerders in Amsterdam om hun medewerking te vragen bij schuldhulpverlening aan huiseigenaren en waar mogelijk gedwongen woningverkoop te voorkomen. Het is op dit moment nog niet duidelijk of en hoe VVE-beheerders hun medewerking daaraan willen geven.

#### *Formatie*

De aanbeveling uit de tussenevaluatie was om de formatie uit te breiden naar 48 uur per week (1,2 fte). Door praktische problemen is dat maar in beperkte mate gelukt. De formatie van het hypotheekteam bleef in deze periode beperkt tot de inzet van één gekwalificeerde hypotheekadviseur/schuldhulpverlener voor vier dagen per week (0,8 fte). Er is wel gewerkt aan uitbreiding. Die is voorzien vanaf 2017.

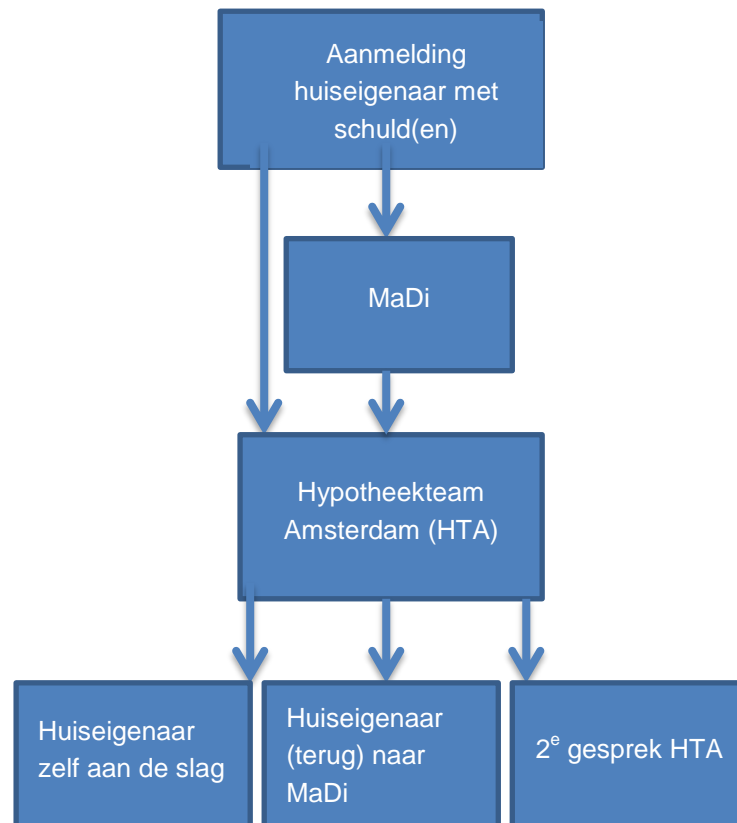
#### *Dossiervorming*

Ten aanzien van de dossiervorming is besloten om te gaan registreren in het registratiesysteem van de kredietbank (allegro). Dit zal in 2017 zijn beslag krijgen.

## 3.4 Het hypotheekteam: dienstverlening en organisatie

### 3.4.1 De dienstverlening

Onderstaand schema geeft een overzicht van de dienstverlening van het hypotheekteam.



**Figuur 1 – opzet dienstverlening Hypotheekteam Amsterdam**

#### *Aanmelding:*

De huiseigenaar met schulden kan rechtstreeks contact zoeken met het team, maar dit contact kan ook gelegd worden via een verwijzende instelling en/of via de MaDi. Dit kan telefonisch of via de mail. Afhankelijk van de vraag kan er meteen telefonisch advies gegeven worden of wordt een afspraak gemaakt voor een gesprek in het kantoor van het hypotheekteam. Vooraf wordt er aan de huiseigenaar gevraagd om benodigde documenten mee te nemen naar deze eerste afspraak<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Het gaat hier om de volgende bestanden: inkomensspecificatie, beschikking toeslagen, voorlopige aanslag, hypotheekakte, jaaropgaaf hypotheek, polis verzekeringen, ziektekostenverzekering, bankafschriften 3 maanden, legitimatie, gegevens schulden.

## *Intake:*

Tijdens de intakeafspraak wordt de situatie van de huiseigenaar in kaart gebracht (woonsituatie, hoogte schulden, reden van de schulden etc.), wordt gekeken of alle benodigde informatie aanwezig is en wordt een eerste taxatie gemaakt van de vervolgstappen. Tijdens dit gesprek worden soms ook al acties ondernomen door de medewerker van het hypotheekteam, zoals bellen met verschillende instanties waar de huiseigenaar schulden heeft.

Er wordt een dossier aangelegd, en alle benodigde stukken worden gekopieerd. Tevens wordt een rapportage gemaakt van het gesprek. In het geval van een verwijzing door de MaDi, wordt deze via de mail geïnformeerd over de door het team te ondernemen stappen.

## *Vervolg:*

Aan de hand van de informatie van de huiseigenaar, hypotheekverstrekker en eventueel andere betrokken partijen wordt een Plan van Aanpak opgesteld.

## *Afronding:*

Zodra het proces is afgerond, wordt de rapportage van de ondernomen acties en een advies voor vervolg verstuurd aan de betrokken MaDi. Is de betreffende huiseigenaar een zelfmelder, dan wordt de huiseigenaar voor een eventueel vervolgtraject verwezen naar de MaDi in zijn of haar stadsdeel.

## *Dossiervorming:*

Alle ondernomen acties worden vastgelegd in een (digitaal) klantdossier. Verder wordt er een Excel-bestand bijgehouden met de resultaten ten behoeve van de evaluatie in december.

## *Taakverdeling tussen reguliere schuldhulpverlening en hypotheekteam.*

- Doorverwijzing naar hypotheekteam door MaDi als hypotheek/hypotheekgerelateerde vraagstukken spelen.
- Wel stedelijke basisafspraken, maar daarbinnen is ruimte voor handelswijze per MaDi.

### **3.5 Verschil aanpak Den Haag en aanpak Amsterdam**

Den Haag is al zo'n zeven jaar bezig en heeft haar model al verder doorontwikkeld dan Amsterdam. Het Amsterdamse model is veel jonger en daardoor ook nog volop in ontwikkeling.

Een belangrijk verschil met het Haagse model is dat de gekozen werkwijze in Amsterdam altijd de noodzaak van doorverwijzing en/of overdracht met zich meebrengt. In het Amsterdamse model verwijst de MaDi door naar het hypotheekteam (afgezien van de huiseigenaren die zich rechtstreeks bij het hypotheekteam melden). Bij het hypotheekteam wordt samen met de huiseigenaar de stand van zaken geanalyseerd. De huiseigenaar loopt gewapend met nieuwe informatie en met een advies de deur uit. Het hypotheekteam legt het advies vast in een plan van aanpak. In het Amsterdamse model wordt dat plan van aanpak dan vervolgens verder opgepakt door de MaDi. In het Haagse model kunnen huiseigenaren ook na het adviesgesprek verder begeleid blijven worden

door het hypotheekteam. Daar hebben huiseigenaren vaak ook meerdere gesprekken met het team. In 10 tot 15 procent van de gevallen wordt daar de huiseigenaar doorgestuurd naar de schuldhulpverlening. Er zijn drie routes in Den Haag: de huiseigenaar wordt of klaargemaakt voor schuldhulpverlening, of in budgetbeheer gehouden tot de situatie stabiel is of er wordt zelf een hypotheek verstrekt door de Gemeentelijke Kredietbank.

De gekozen werkwijze is bepalend voor de benodigde omvang. Het Haagse hypotheekteam heeft een capaciteit van 6 fte. Het Amsterdamse hypotheekteam heeft op dit moment nog een uitvoerende capaciteit van 0,8 fte (exclusief projectleiding). Uitbreiding van de capaciteit ligt in Amsterdam wel in de planning.

### **3.6 Organisatie, rol en taken**

De gemeente Amsterdam heeft de uitvoering van de schuldhulpverlening op stadsdeelniveau georganiseerd. De uitvoering van de schuldhulpverlening is in Amsterdam grotendeels belegd bij de zeven Amsterdamse instellingen voor maatschappelijke dienstverlening (MaDi's). Een aantal onderdelen van de schuldhulpverlening die specifieke financiële expertise vergen, zoals schuldregeling en schuldsanering worden uitgevoerd door de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam. Voor de uitvoering van schuldhulpverlening aan huiseigenaren geldt ook dat die specifieke expertise vraagt. Daarom is het Amsterdamse hypotheekteam vooralsnog ondergebracht bij de Gemeentelijke Kredietbank.

In Den Haag is de dienstverlening van het hypotheekteam direct gelinkt aan de dienstverlening van de Haagse Kredietbank. Kredietverstrekking was van oudsher al een taak van de Haagse Kredietbank. Deze kredietverstrekking is dan ook geïntegreerd in de Haagse aanpak voor huiseigenaren en geeft het hypotheekteam de mogelijkheid om aan herfinanciering te doen, waardoor Den Haag een extra optie heeft voor huiseigenaren die hiervoor in aanmerking komen.

#### *Expertise hypotheekteam*

Er is geen wettelijke verplichting maar de gemeente Amsterdam onderkent wel een noodzaak voor een gedegen financiële expertise als basis voor de uitvoering van de schuldhulpverlening aan huiseigenaren. De medewerkers van het hypotheekteam moeten daarom beschikken over een gedegen financiële expertise en in het bezit zijn van de diploma's WFT basis en WFT hypothecair krediet.

#### *Capaciteit*

De benodigde capaciteit is feitelijk een resultante van: (breedte) doelgroep en bereik, dienstverlening en taakverdeling. Kijkend naar Amsterdam: daar is men van start gegaan met de inzet van een capaciteit van drie dagen per week. De inzet van de capaciteit was in eerste instantie nog afhankelijk van beschikbaarheid van mensen met de juiste expertise. Dat waren er aanvankelijk drie. Daarvan is er één terug overgestapt naar een andere (de vroegere) functie in de schuldhulpverlening. Op dit moment is het hypotheekteam bemenst met één hypotheekadviseur met een omvang van 0,8 fte.

Inmiddels is duidelijk dat na de communicatieactie en nu er ook directe toegang mogelijk is, er meer capaciteit nodig is om de vragen af te handelen.

### **3.7 Raakvlakken/overlap met de activiteiten van de banken**

Huiseigenaren met betalingsachterstand op hun hypotheek kunnen vaak ook advies en/of ondersteuning krijgen van hun hypotheekverstrekker. De bereidheid van de hypotheekverstrekker om de huiseigenaar met problemen te helpen, komt mede voort uit het belang dat de hypotheekverstrekker daar zelf baat bij heeft. Als er mogelijkheden zijn om de oorzaken van de betalingsproblemen op te lossen, kan de hypotheekverstrekker immers weer rekenen op tijdige betaling. Gedwongen verkoop hoeft de hypotheekverstrekker lang niet altijd voordeel op te leveren. De positie en de insteek van de hypotheekverstrekker zijn echter wel anders dan die van het hypotheekteam.

Het hypotheekteam heeft geen eigen commercieel belang, is onafhankelijk en kijkt ook naar andere financiële problemen die los kunnen staan van de hypotheek. Voor zover het belang van de hypotheekverstrekker en het belang van de huiseigenaar in elkaars verlengde liggen, kan ook de hypotheekverstrekker meedenken over en meehelpen aan het oplossen van problemen. Waar de belangen van hypotheekverstrekker en huiseigenaar niet op één lijn liggen, is de huiseigenaar echter beter gediend met een onafhankelijk advies en iemand die in staat en bereid is mee te denken over de oplossing van de eventuele achterliggende problemen.

Novalink is een voorbeeld van een initiatief van de banken om huiseigenaren te helpen die de hypotheek voor hun woning niet meer kunnen betalen of die verwachten dat ze dat in de (nabije) toekomst niet meer kunnen.

Een belangrijke grens waar het hypotheekteam zich aan houdt is dat het zich niet op het commerciële terrein begeeft. Het hypotheekteam mag daarom bijvoorbeeld geen hypotheekadviezen geven.

## 4. Kerncijfers dienstverlening

Naast het in kaart brengen van de werkwijze van het hypotheekteam, hebben we ook gekeken naar de resultaten van het hypotheekteam tot nu toe. Hiertoe hebben wij een enquête uitgezet onder de huiseigenaren die bij het hypotheekteam zijn geweest, tevredenheidsonderzoeken van het hypotheekteam bekeken, huiseigenaren die bij het hypotheekteam zijn geweest telefonisch gesproken en resultaten in beeld gebracht door middel van het bekijken van (een gedeelte van) de klantendossiers.

### 4.1 Aanmeldingen

In deze periode van anderhalf jaar (september 2015 t/m december 2016) heeft het hypotheekteam 199 aanmeldingen binnen gekregen. In onderstaande tabel is een overzicht weergegeven van de aanmeldingen per maand per MaDi. Bij de start van het traject tot en met september 2016 zijn de huiseigenaren nagenoeg allemaal via de MaDi's met het hypotheekteam in contact gekomen. Vanaf oktober 2016 zijn er ook huiseigenaren via een andere doorverwijzer of rechtstreeks bij het hypotheekteam terecht gekomen. Dit is mede veroorzaakt door een uitgebreide marketingcampagne die de gemeente Amsterdam heeft uitgezet om meer bekendheid te generen (via Facebook, advertenties en posters/flyers).

Hypotheekteam Amsterdam									
Aantal aanmeldingen 2015									
	ABC de Alliantie	Centram	Civic	Doras	Madi Z/O	PuurZuid	Sezo	diversen	
sep-15	2	2	3	4	5	2	0	0	18
okt-15	1	0	1	2	2	1	2	0	9
nov-15	1	1	2	3	6	0	9	0	27
dec-15	0	0	0	3	1	4	1	0	9
	4	3	6	12	14	7	12	0	58
Aantal aanmeldingen 2016									
	ABC de Alliantie	Centram	Civic	Doras	Madi Z/O	PuurZuid	Sezo	diversen	
jan-16	1	0	3	2	4	0	4	0	14
feb-16	1	0	0	2	2	1	1	0	7
mrt-16	1	1	3	1	0	0	2	0	8
apr-16	1	0	0	1	3	0	4	1	10
mei-16	1	1	1	2	5	1	4	1	16
jun-16	1	0	0	0	2	0	0	0	3
jul-16	0	0	1	0	5	1	6	2	15
aug-16	0	0	1	2	3	0	3	0	9
sep-16	1	0	0	0	4	1	1	0	7
okt-16	1	0	2	2	5	0	3	17	30
nov-16	1	0	0	0	3	0	5	5	14
dec-16	0	0	0	0	4	0	2	2	8
	9	2	11	12	40	4	35	28	141
Totaal	13	5	17	24	54	11	47	28	199

Tabel 1 - aanmeldingen hypotheekteam



## 4.2 Resultaten

Het hypotheekteam houdt van elke huiseigenaar die bij het hypotheekteam terecht komt een eigen dossier bij. Hierin zijn alle mailwisselingen en andere relevante documenten per huiseigenaar gebundeld. Daar bevinden zich ook gespreksverslagen van alle gesprekken die zijn gevoerd met huiseigenaren. In deze gespreksverslagen worden zaken beschreven als woonsituatie/burgerlijke staat, de hoogte van de schuld, de reden van het ontstaan van de schulden en de vervolgstappen die of het advies dat aan de huiseigenaar is meegegeven. Een gedeelte (44) van deze dossiers is voor het onderzoek bekeken. Er zit er erg veel diversiteit in de situaties waarin de huiseigenaren die bij het hypotheekteam terecht komen zich bevinden. We hebben geprobeerd een aantal kenmerken in categorieën onder te verdelen. We geven hieronder kort weer welke interessante zaken hieruit naar voren zijn gekomen.

Minimale schuld	Maximale schuld	Gemiddelde schuld
€0,-	€ 107.000,-	€ 28.758,-

Tabel 2 - overzicht hoogte schuld

### *Hoogte van de schulden van de huiseigenaren bij het hypotheekteam*

Zoals te zien is in bovenstaande tabel, is de gemiddelde schuld van de cliënten uit de selectie bijna € 29.000 euro. Er zitten enkele uitschieters tussen, met een maximum hoogte van iets boven de ton. Ook zijn er huiseigenaren bij het hypotheekteam geweest die nog niet in de schulden zaten, maar waarbij dit wel dreigde te gebeuren en uit voorzorg een afspraak maakten.

In onderstaande tabel zijn de schulden verdeeld over verschillende categorieën. De meeste mensen blijken een schuld te hebben tussen de € 15.000 en € 60.000. Ook is bij een aantal cliënten niet bekend wat de hoogte van de schuld is, omdat zij de relevante documenten niet bij zich hadden tijdens het gesprek of hier zelf geen idee van hadden.

Hoogte schuld in categorieën	Aantal
€ 0 - € 5.000	3
€ 5.000 – € 10.000	8
€ 15.000 - € 30.000	12
€ 30.000 - € 60.000	11
€ 60.000 - € 100.000	2
€ 100.000 en hoger	1
Onbekend	7

Tabel 3 - Hoogte schuld huiseigenaren hypotheekteam verdeeld in categorieën

## *Burgerlijke staat en woonsituatie van de huiseigenaren*

Ook is bijgehouden wat de burgerlijke staat en woonsituatie van de huiseigenaren die bij het hypotheekteam komen is. Het grootste gedeelte is alleenstaand (met of zonder kinderen).

Burgerlijke staat/woonsituatie	Aantal
<b>Alleenstaand, zonder kinderen</b>	15
<b>Alleenstaand, met kinderen</b>	9
<b>Alleenstaand, gescheiden/relatie beëindigd zonder kinderen</b>	6
<b>Alleenstaand, gescheiden/relatie beëindigd met kinderen</b>	4
<b>Gehuwd, geen kinderen</b>	1
<b>Gehuwd en kinderen</b>	5
<b>Samenwonend, zonder kinderen</b>	1
<b>Samenwonend, met kinderen</b>	3

**Tabel 4 - burgerlijke staat/woonsituatie huiseigenaren hypotheekteam**

## *Redenen van het ontstaan van de schulden bij de huiseigenaren*

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de redenen waarom de huiseigenaren die bij het hypotheekteam terecht zijn gekomen, in de schulden zitten. Het grootste gedeelte is door terugval in inkomen (door verschillende redenen veroorzaakt) in de schulden geraakt. Nota bene: onderstaand geeft een overzicht van de hoofdredenen, maar in veel gevallen spelen er meer redenen tegelijkertijd. Geen kennis van de financiële situatie en daardoor overbesteding, psychische problemen veroorzaakt door ontslag of ziekte etc.

Reden ontstaan schuld	Aantal
<b>Terugval in inkomen (ontslagen, zelf baan opgezegd)</b>	16
<b>Geen kennis of overzicht financiële situatie</b>	6
<b>Psychische problemen (voornamelijk depressie)</b>	5
<b>Overbesteding of overkreditering</b>	2
<b>Huwelijksproblemen</b>	1
<b>Ziekte</b>	1
<b>Overig of niet bekend</b>	10

**Tabel 5 - Reden ontstaan schulden huiseigenaren hypotheekteam**

## *Instanties waar huiseigenaren bij het hypotheekteam schulden hebben*

Bijna alle huiseigenaren die bij het hypotheekteam komen hebben meerdere schulden. Veelal schulden in vaste lasten (energie, water, ziektekosten etc.), hypotheekschulden en achterstanden in VVE bijdragen. Hieronder een overzicht.

Waar schulden?	Aantal
Ziektekosten/zorgverzekering	13
Leningen/kredieten	12
Hypotheekschuld	10
Achterstand in VVE bijdragen	9
Belastingdienst	7
Energiekosten	5
Waterkosten	4
Internet en tv	3
UWV	2
Creditcard	1
Canonverplichtingen	1

**Tabel 6 - Instanties waar huiseigenaren schulden hebben**

## *Vervolgstappen*

Tijdens het gesprek worden ook vervolgstappen bepaald voor de huiseigenaar. Dit zijn voornamelijk stappen die de huiseigenaar zelf moet ondernemen, zo af en toe zitten er acties tussen voor het hypotheekteam of sociaal raadslieden van de MaDi's. Deze vervolgstappen zijn moeilijk te categoriseren, zoals gezegd omdat de situaties waarin de huiseigenaren zich bevinden veel van elkaar verschillen. Toch zijn er een aantal vervolgstappen die bij meerdere huiseigenaren terugkeren. Een voorbeeld hiervan is het wijzigen van een jaarlijkse voorlopige teruggave (VT) bij de Belastingdienst naar een maandelijkse voorlopige teruggave en het doen van aangifte van inkomstenbelasting over voorgaande jaren (wanneer aan de orde). Ook wordt er vaker gesproken over het treffen van een betalingsregeling met de hypotheekverstrekker of het aanvragen van rentemiddeeling. Soms is de vervolgstap het verkopen van de woning wanneer er geen andere uitweg meer is. Dit gaat meestal gepaard met het advies om zich in te laten schrijven bij Woningnet voor een sociale huurwoning.

### **4.3 Interventies en vervolgstappen**

De huiseigenaren hebben in de meeste gevallen één gesprek met het hypotheekteam. In sommige gevallen vinden daarna nog enkele mailwisselingen plaats met de huiseigenaar bij vragen of, in enkele gevallen, vindt een tweede gesprek plaats. Zoals genoemd zijn de interventies die het hypotheekteam doet erg uiteenlopend, omdat de situaties van de huiseigenaren ook zeer

uiteenlopend zijn. Standaardisering is maar in beperkte mate mogelijk. Er zijn lastig standaard interventies te benoemen. Dit wordt ook door Den Haag erkend. Elke situatie is net weer iets anders. Dit wordt ook aangegeven door Joke de Kock in het artikel *Schuldhelpverlening en eigen woningbezit, een match?* (2015). “Inhoudelijk zijn er vaak grote verschillen tussen dossiers waarin eigenwoningbezit een rol speelt”. Er moet keer op keer maatwerk worden geboden. Kort gezegd zijn de acties van het hypotheekteam wel in drie algemene groepen te verdelen:

- Informeren. Veel huiseigenaren die bij het hypotheekteam komen hebben geen kennis van en inzicht in hun financiële situatie. De eerste stap in de toegevoegde waarde die het hypotheekteam kan leveren is de huiseigenaar informeren over verzekeringen, aflossing, het soort hypotheek, VVE, loonbeslag, deurwaarders, wat er moet gebeuren als het huis verkocht moet worden en andere financieel gerelateerde zaken.
- Signaleren. Dit gebeurt wanneer huiseigenaren zaken over het hoofd hebben gezien, teveel betalen of dingen juist niet betalen zonder dat ze dit door hebben.
- Adviseren. Dit zijn veelal de vervolgstappen die het hypotheekteam als advies meegeeft aan de huiseigenaar en/of de MaDi. Dit gaat over advies of het wel of niet verkopen van de woning, (wel of geen overwaarde) en de stappen die daarna ondernomen moeten worden, prioriteiten stellen, schade beperken.

Daarnaast onderneemt het hypotheekteam ook zelf acties, soms tijdens het gesprek en soms na die tijd. Deze acties zijn zeer divers, maar dit kan bijvoorbeeld het bellen van de hypotheekverstrekker zijn om de stand van zaken of andere informatie op te halen, om te bemiddelen, op te helderen, te onderhandelen, of te zoeken naar win-winsituaties.

## **4.4 Waardering van de dienstverlening**

### **4.4.1 Klanttevredenheidsonderzoek hypotheekteam zelf**

Gedurende een korte tijd heeft het hypotheekteam de huiseigenaren gevraagd een vragenlijst in te vullen, direct na het gesprek. Deze vragenlijst bevatte algemene vragen over hoe zij in contact gekomen zijn met het hypotheekteam, hoe lang het duurde voor de huiseigenaar na aanmelding doorverwezen werd naar het hypotheekteam, de verwachtingen vooraf maar ook vragen over de professionaliteit van het hypotheekteam en of de huiseigenaar het hypotheekteam zou aanbevelen aan anderen. De huiseigenaren die de vragenlijsten hebben ingevuld, zijn allemaal doorverwezen via een van de MaDi's. Meer dan de helft van de huiseigenaren heeft vooraf geprobeerd in contact te komen met de hypotheekverstrekker. De tijd die verstreek tussen de aanmelding en de doorverwijzing naar het hypotheekteam varieert tussen 1 dag en 3 weken, waarbij de meeste mensen binnen een paar dagen werden doorverwezen. De verwachtingen die de huiseigenaren vooraf hadden lopen uiteen van 'inleveren van documenten' tot advies over het wel of niet verkopen van het huis. De meeste mensen verwachtten goede informatie en advies te krijgen over hun hypotheek en de hypotheekschuld. Met betrekking tot professionaliteit van het team zijn alle huiseigenaren die de vragenlijst hebben ingevuld, afgezien van één persoon die gematigd is, tevreden tot zeer tevreden over de professionaliteit van het hypotheekteam en vonden zij het advies

en kennis van het hypotheekteam goed en duidelijk. In lijn hiermee is ook dat de meeste mensen ingevuld hebben de diensten van het hypotheekteam aan te bevelen aan anderen.

Een kanttekening die bij dit tevredenheidsonderzoek gemaakt moet worden is dat de vragenlijsten dus zijn ingevuld direct na het eerste gesprek. Dit zorgt ervoor dat men alleen iets kan zeggen over het gesprek zelf en niet over de vervolgstappen door bijvoorbeeld de MaDi of welk effect het gesprek heeft gehad, wat het resultaat is geweest van de vervolgstappen en vooral hoe men dit heeft ervaren. Ook bestaat de kans dat mensen zich niet geheel durven uit te spreken omdat de enquête niet anoniem is (huseigenaar vult het in bijzijn van het hypotheekteam direct na het gesprek in).

#### **4.4.2 Uitgezette enquête onder huiseigenaren(specifiek voor dit onderzoek)**

Voor dit onderzoek hebben wij ook zelf een uitgebreide enquête uitgezet onder de huiseigenaren, om meer gedetailleerde informatie te verkrijgen over de huiseigenaren en hun ervaringen met het hypotheekteam. Hierin hebben wij vragen gesteld over persoonskenmerken, de situatie vooraf en de hulpvraag, hoe de aanpak heeft gewerkt en welke stappen doorlopen zijn, de uitkomst van de stappen en de aanpak, hoe men het ervaren heeft en de verbeterpunten voor het hypotheekteam. Helaas heeft deze vragenlijst niet de gewenste respons opgeleverd. Slechts vijf personen hebben de vragenlijst, ook na versturen van een herinnering, ingevuld. Het onderwerp ligt gevoelig bij huiseigenaren en het is gebleken dat veel mensen niet bereid zijn mee te werken aan het invullen van een vragenlijst. Ondanks deze lage respons, geven we hieronder toch een kort overzicht van de antwoorden die deze personen hebben gegeven.

Alle vijf mensen zijn alleenstaand en op één uitzondering na hebben zij geen kinderen. Ook is vier van de vijf mensen werkloos. De meesten hebben een achterstand op hun hypotheek, in hun VvE-bijdrage en al contact gehad met hun hypotheekverstrekker over zijn of haar financiële problemen. Bijna iedereen heeft naast de hypotheekachterstand ook andere schulden. De hulpvraag die de huiseigenaren vooraf hadden, is wisselend. Zo wilde iemand weten of de kredietbank zijn schulden kon overnemen zodat de huiseigenaar alleen aan de kredietbank moest aflossen en een andere huiseigenaar wilde al zijn financiën op orde krijgen en de openstaande schulden naar 0 brengen. De verwachtingen vooraf waren ook wisselend, van geen verwachtingen tot geholpen worden en met een oplossing naar huis kunnen gaan. Bij drie personen waren persoonlijke omstandigheden de oorzaak van de schulden.

De stappen die het hypotheekteam samen met de huiseigenaar heeft ondernomen zijn wisselend. In iets meer dan de helft van de gevallen is contact opgenomen met de hypotheekverstrekker, bij één iemand met de deurwaarder en in één geval met de VvE-beheerder. Verder is advies gegeven over het verkopen van het huis of over de toeslag van de zorgverzekering. De tevredenheid met de ondernomen stappen is, in tegenstelling tot het klanttevredenheidsonderzoek van het hypotheekteam zelf, wisselend. Twee huiseigenaren zijn uiterst tevreden, terwijl twee huiseigenaren minder tevreden zijn. Bij één huiseigenaar kwam dat omdat er naar zijn mening alleen maar zaken werden verteld die hij al wist, een andere huiseigenaar gaf aan dat hij ontevreden is omdat hij of zij het advies van het hypotheekteam kreeg om zijn of haar huis te verkopen, terwijl hij of zij zei dit niet te kunnen omdat hij anders op straat stond. De huiseigenaren die negatief waren over de genomen stappen, hebben in het vervolg van de enquête ook aangegeven dat het hypotheekteam nergens

aan heeft bijgedragen, terwijl de mensen die juist tevreden waren met de ondernomen stappen aangaven dat de hulp van het hypotheekteam heeft bijgedragen aan de verbetering van hun financiële situatie, bijgedragen heeft aan het hebben van meer kennis van hun situatie en de hypotheek en dat zij ook meer motivatie hebben om hun financiële situatie te verbeteren. Hierin zie je ook verschil in het geven van het rapportcijfer aan het hypotheekteam: de mensen die negatief waren over de genomen stappen geven lage cijfers, het andere gedeelte cijfers tussen de 7 en de 10. Ditzelfde geldt voor de aanbeveling van het hypotheekteam aan anderen: dit verschilt van helemaal niet waarschijnlijk tot zeer waarschijnlijk. De verbeterpunten die worden meegegeven gaan over de bereikbaarheid (2 dagen in de week bereikbaar zijn is te weinig (dit is ondertussen al aangepast naar 4 dagen in de week)) en de toegankelijkheid (geen reactie op mails).

Hierbij moet nogmaals de kanttekening geplaatst worden dat deze uitkomsten geen representatief beeld geven van de huiseigenaren bij het hypotheekteam en hun ervaringen omdat maar een zeer beperkt gedeelte van de huiseigenaren deze enquête hebben ingevuld. Daarnaast schuilt hierin het gevaar dat alleen de mensen die een heel positief of juist een heel negatief beeld hebben overgehouden aan het hypotheekteam de enquête hebben ingevuld.

#### **4.4.3 Telefonische gesprekken met huiseigenaren die bij het hypotheekteam zijn geweest**

##### *Telefonische gesprekken met klanten*

Omdat de enquêtes niet de gewenste respons hebben opgeleverd en we toch graag meer informatie wilden van de klanten over de waardering van de dienstverlening van het hypotheekteam, hebben we met tien klanten een telefonisch interview gehad.

Opvallende punten:

- Ook binnen deze tien gevallen was er veel diversiteit in psychosociale kenmerken van de huiseigenaren (opleidingsniveau, gezondheid, etc.), problematiek en ontstaansoorzaken van de problemen (ziekte, ex-detentie, problemen in de buurt, scheiding en conflicten etc.), het moment waar mensen hulp hadden gezocht en de waarde van het huis (over- of onderwaarde). Enkele geïnterviewden hadden vroegtijdig aan de bel getrokken omdat ze problemen zagen aankomen. Anderen hadden pas hulp gezocht nadat er al forse schulden waren.
- Overwegend tevredenheid over de informatie en advisering door het hypotheekteam.
- Waar knelpunten werden genoemd in de relatie met de schuldhulpverlening, traden die op bij de overdracht of na overdracht aan de MaDi, in de vorm van wachttijden of informatie of kennisachterstand aan de kant van de MaDi. Enkele geïnterviewden gaven aan dat door de restricties aan de kant van de schuldhulpverlening ze op dat moment geen verdere stappen konden nemen en dus moesten afwachten terwijl de problemen wel toenamen.
- Een aantal huiseigenaren gaf aan dat de aard van de ondersteuning zich onderscheidde van advies of ondersteuning die van de kant van de hypotheekverstrekkers zelf was aangereikt, in de zin dat het hypotheek kan adviseren zonder eigen commercieel belang.

## 4.5 Individuele gesprekken en klankbordgroep

Naast het bestuderen van de dossiers, het afnemen van enquêtes en het doen van telefonische interviews, hebben wij ook gesprekken gevoerd met diverse sleutelpersonen binnen het hypotheekteam zelf en binnen de gemeente Amsterdam. Het gaat hier om medewerkers van het hypotheekteam, de projectleider en beleidsadviseur en de verschillende MaDi's.

Daarnaast hebben we ook gesproken met de Financieel Adviseur van de schuldhulpverlening aan huiseigenaren in Den Haag, met de Vereniging Eigen Huis en de Nederlandse Vereniging van Makelaars. Deze gesprekken hebben veel informatie opgeleverd over de werkwijze van het hypotheekteam Amsterdam en die van Den Haag, het beeld in de rest van Nederland en verwijzingen naar interessante documenten en onderzoeken. Daarnaast hebben de twee klankbordgroepen die wij hebben gehouden ook veel informatie opgeleverd. In de klankbordgroep waren de sleutelfiguren van het hypotheekteam Amsterdam en Den Haag vertegenwoordigd, enkele MaDi's, een hypotheekverstrekker en de Nederlandse Vereniging van Banken.

Kort concluderend zijn er twee knelpunten naar voren gekomen gekeken naar de huidige manier van schuldhulpverlening aan huiseigenaren:

- De opvolging van het plan van aanpak na contact/het gesprek met het hypotheekteam is nog onderwerp van gesprek in Amsterdam.
- Gekeken over heel Nederland, blijkt dat er ondanks Schakel!, het nog steeds moeilijk is voor de schuldhulpverleners om hypotheekverstrekkers te bereiken en andersom. Dit laatste zullen we in de volgende paragraaf nader toelichten.

## 4.6 Knelpunten in samenspel reguliere schuldhulpverleners en hypotheekverstrekkers

Bij de oplossing van de betalingsproblemen is vaak direct contact nodig tussen hypotheekverstrekker en schuldhulpverlener. In de praktijk loopt dat verkeer tussen reguliere schuldhulpverlener en hypotheekverstrekker niet soepel. Een knelpunt dat in Amsterdam maar ook elders in het land speelt is dat schuldhulpverleners en hypotheekverstrekkers elkaar niet goed weten te vinden en men elkaars taal niet spreekt, waardoor gemakkelijk onbegrip en ongeduld ontstaan in de directe contacten. Het punt van het elkaar beter vinden is al enkele jaren geleden opgepakt door het landelijke project Schakel!.

Schakel!

Om de samenwerking zo soepel mogelijk te laten verlopen, is Schakel! in het leven geroepen. Schakel! is een samenwerkingsverband tussen NVVK met ABN AMRO, ING, Obvion, Rabobank, SNS Bank en REAAL

Via Schakel! treden schuldhulpverleners en hypotheekverstrekkers in een vroeg stadium met elkaar in contact over een hypotheekklant die zich meldt bij de schuldhulpverlening. Door gezamenlijk op te trekken zijn de partijen beter in staat om een goed beeld te krijgen van de persoonlijke financiële situatie van de klant. Hierdoor kan sneller en eenvoudiger een passende oplossing gevonden

worden zodat het klantbelang nog beter kan worden gediend. Klanten bepalen overigens zelf of zij gebruik maken van deze samenwerkingsmogelijkheid.

## **4.7 Conclusies**

Uit de enquêtes (van het hypotheekteam zelf en uitgezet door ons), de telefoongesprekken en de dossiers is geen volledig beeld te schetsen over de resultaten van het hypotheekteam. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de grote diversiteit in situaties waarin huiseigenaren zich bevinden (en daarmee de grote diversiteit in vervolgacties en ervaringen) maar ook de terughoudendheid bij huiseigenaren om mee te werken aan het onderzoek. Er is gevoeligheid omtrent de privacyaspecten, huiseigenaren zijn bang dat hun schuldenproblematiek op straat komt te liggen.

Toch lijkt het af te tekenen dat de interventies van het hypotheekteam als goed worden gewaardeerd, voornamelijk uit de telefoongesprekken en de klanttevredenheidsonderzoeken direct na het gesprek. Knelpunten lijken vooral te liggen in de opvolging na het contact met het hypotheekteam en de wederzijdse vindbaarheid van schuldhulpverlener en hypotheekverstrekker.



## 5. Conclusies en lessen

### 5.1 Lessen voor andere gemeenten

We hebben de resultaten van dit onderzoek naar het Amsterdamse hypotheekteam vertaald naar een separate handreiking (Handreiking gemeenten voor het organiseren van schuldhulpverlening aan huiseigenaren') bedoeld voor gemeenten die, net als Den Haag en Amsterdam, extra stappen willen zetten om binnen de gemeentelijke schuldhulpverlening ook huiseigenaren met financiële problemen in een vroeg stadium te kunnen helpen. Deze handreiking is te vinden middels de volgende link: [www.berenschot.nl/schuldhulpverleningaanhuiseigenaren](http://www.berenschot.nl/schuldhulpverleningaanhuiseigenaren).

Deze handreiking is niet bedoeld als blauwdruk. Geen enkele gemeente is immers hetzelfde. Er is verschil in grootte, in inwoners, in huizenmarkt en er zijn andere lokale factoren die van invloed kunnen zijn op de manier van organiseren van schuldhulpverlening aan huiseigenaren. Het wil daarom ook niet zeggen dat de manier waarop een grote gemeente als Amsterdam de hulp aan huiseigenaren met schulden heeft geregeld, geschikt en/of haalbaar is voor andere gemeenten in Nederland. Maar de vragen die Amsterdam tegen is gekomen, zullen andere gemeenten die schuldhulpverlening aan huiseigenaren willen organiseren ook tegenkomen. En de lessen uit Amsterdam kunnen van waarde zijn bij het beantwoorden van die vragen.

### 5.2 Inzichten uit dit onderzoek voor Amsterdam zelf

Het hypotheekteam van Amsterdam bevindt zich nog in een pioniersfase. Bij de doorontwikkeling van het project is de gemeente in afstemming met de MaDi's nog bezig met het verder zoeken naar een goede profilering, naar een efficiënte taakverdeling en de beste manier van organiseren. Duidelijk is dat het hypotheekteam voorziet in ontbrekende kennis binnen de reguliere schuldhulpverlening en uit de aanmeldingen blijkt dat er veel vraag is naar deze vorm van dienstverlening.

#### *Kennis van hypotheek en hypotheek-gerelateerde zaken*

Een vraagstuk dat nog niet is uitgekristalliseerd is de wijze waarop de specifieke hypotheekkennis het best gekoppeld kan worden aan de reguliere schuldhulpverlening. Daarbij is ook de vraag welke basiskennis bij de reguliere schuldhulpverlening nodig en wenselijk is. Er is bij reguliere schuldhulpverleners nog onduidelijkheid over wat schuldhulpverleners kunnen of moeten doen voor huiseigenaren. Bij de verschillende MaDi's zijn daar ook verschillende opvattingen over. Bij de schuldhulpverleners is er behoefte aan meer duidelijkheid over wat schuldhulpverleners bij de schuldhulpverlening aan huiseigenaren wel of niet zelf kunnen doen.

Een ander aandachtspunt is de opvolging bij de MaDi's na de interventie van het hypotheekteam. Het blijkt in de praktijk lastig voor de schuldhulpverleners (MaDi's) om het plan van aanpak opgesteld door het hypotheekteam, goed uit te voeren.

## *Verbinding/samenwerking tussen schuldhulpverlening en hypotheekverstrekkers*

Daarnaast is in het onderzoek, voornamelijk in de klankbordgroep waarin ook hypotheekverstrekkers deelnamen, naar voren gekomen dat de verbinding tussen hypotheekverstrekkers en de reguliere schuldhulpverleners verbetering behoeft. Men kan, ondanks de initiatieven van Schakel!, elkaar nog steeds niet goed vinden en dat brengt wederzijds nog regelmatig onbegrip en frustratie met zich mee.

## *Interne communicatie*

Ten aanzien van interne zichtbaarheid en vindbaarheid van het hypotheekteam voor de reguliere schuldhulpverleners is veel vooruitgang geboekt, maar blijft toch nog steeds een belangrijk aandachtspunt. Voor effectieve schuldhulpverlening aan huiseigenaren is het belangrijk dat professionals binnen de organisatie het hypotheekteam snel weten te vinden en te bereiken. Daarbij is het voor de verdere doorontwikkeling belangrijk dat over de vervolgstap bij de MaDi na de interventie van het hypotheekteam, terugkoppeling plaatsvindt richting hypotheekteam. Dit is belangrijk om met elkaar te leren uit de praktijk en om de dienstverlening door te ontwikkelen. Hierbij is het dan wel van belang dat het hypotheekteam genoeg capaciteit heeft om hier ook aandacht aan te kunnen besteden.

Mede naar aanleiding van dit onderzoek is inmiddels de werkwijze aangepast. De afspraak is gemaakt dat er een linking pin in iedere MaDi komt en dat het hypotheekteam periodiek aanschuift in teamoverleg schuldhulpverlening per MaDi. De voordelen daarvan zijn dat er een betere verbinding is tussen het hypotheekteam en de schuldhulpverlening, er meer terugkoppeling is over de vervolgstappen (check en leereffect), meer kennisdeling en het gesprek over kennisontwikkeling makkelijk te maken is.

## Bijlage 1, Onderzoeksverantwoording

### *Looptijd onderzoek*

Mei 2016 tot januari 2017.

### *Vraagstelling onderzoek*

De hoofdvraag voor het onderzoek luidde:

*Welke interventies in de Amsterdamse aanpak kunnen er toe leiden dat huiseigenaren die tijdelijk hun hypotheeklasten niet kunnen betalen, in het kader van een schuldhulpverleningstraject, hun woning niet eerst hoeven te verkopen?*

Deelvragen die daar bij beantwoord moesten worden:

1. Wat zijn de werkzame elementen in de aanpak van de gemeente Amsterdam??
2. Wat zijn de eerste resultaten en welke effectiviteitsindicatoren kunnen we identificeren?
3. Wat werkt in welke omstandigheden en voor welke doelgroepen?
4. Hoe kan de gemeente Amsterdam de aanpak verder verbeteren?

### **Stappen in het onderzoek**

#### *Stap 1 Deskresearch*

#### *Stap 2 Enquête onder de huizenbezitters*

De respons op deze enquête was laag. De benaderde huiseigenaren bleken heel terughoudend te zijn in het beantwoorden van schriftelijke vragen. De verklaring daarvoor is dat het privacy aspect, dat bij schuldhulpverlening in het algemeen al gevoelig ligt, bij huiseigenaren nog gevoeliger bleek te liggen.

#### *Stap 3 Analyse klanttevredenheidsonderzoeken van het hypotheekteam*

Hierbij ging om slechts 15 ingevulde formulieren die door de huiseigenaar direct na het gesprek bij het hypotheekteam waren ingevuld.

#### *Stap 4 Verdiepende interviews*

Om achtergrondinformatie te krijgen hebben we interviews gehad met:

- Barbara Grötzing, financieel adviseur van het hypotheekteam van den Haag
- Mirjam Deekman, projectleider hypotheekteam vanuit de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam
- Robert Donker, financieel adviseur hypotheekteam Amsterdam
- Karin Boog, Vereniging Eigen Huis

- Ger Jaarsma, ex bestuurder Kredietbank Nederland, Voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en taxateurs

## *Stap 5 Screening dossiers*

Op basis van een steekproef van 45 uit de totaal 180 beschikbare dossiers hebben we resultaten in beeld gebracht.

## *Stap 6 Telefonische interviews*

Een groepsgesprek met huiseigenaren bleek niet haalbaar. Ook hier kwam naar voren dat het privacy aspect, dat bij schuldhulpverlening in het algemeen al gevoelig ligt, bij huiseigenaren nog gevoeliger bleek te liggen. Er was geen bereidheid om samen met andere huiseigenaren met ons als onderzoekers een gesprek te voeren. Om toch een direct beeld te krijgen van de huiseigenaren heeft de hypotheekadviseur huiseigenaren die contact met hem hadden gehad benaderd met de vraag of wij hen telefonisch mochten interviewen. Daarbij hebben we 10 huiseigenaren gesproken.

## *Stap 7 Rapportage en opstellen concept handreiking*

## *Stap 8 Werkconferentie (17 januari 2017)*

15 deelnemers: inhoudskundigen schuldhulpverlening van 5 gemeenten, vertegenwoordigers van uitvoeringsorganisaties schuldhulpverlening.

## *Stap 9 Opstellen en verspreiden definitieve handreiking*

Bij iedere stap heeft afstemming plaatsgevonden met hypotheekteam (projectleider en financieel adviseur).

## **Organisatie en begeleiding van het onderzoek**

Het projectteam is verantwoordelijk voor de uitvoering van het onderzoek en bestaat uit:

- Tjerk van den Bos (beleidsmedewerker) en Mirjam Deekman (projectleider pilot) van de gemeente Amsterdam
- Lonneke Broeks en Ad Baan, onderzoekers van Berenschot

## *Rol en samenstelling klankbordgroep*

De klankbordgroep heeft inhoudelijke feedback gegeven op het onderzoek en op de interpretatie van de (tussentijdse) uitkomsten. Met de verschillende partijen die in de klankbordgroep vertegenwoordigd waren, hebben we ook de verschillende invalshoeken in het onderzoek mee kunnen nemen.

Samenstelling klankbordgroep:

- Barbara Grötzing, financieel adviseur hypotheekteam Den Haag en lid werkgroep Schakel!
- Tjerk van den Bos, beleidsadviseur gemeente Amsterdam (op terrein van armoede aanpak en schuldhulpverlening)
- Rob de Bruijn, teamleider schuldhulpverlening Civic

# Berenschot

- Meriam Aikman, teamleider schuldhulpverlening Madizo
- Diederik Mohr, Nederlandse Vereniging van Banken, Consumer affairs
- Christian van Hunen, accountmanager intensief beheer Delta Lloyd
- Willem Los, Manager intensief beheer Delta Lloyd