

Oplegvel Informatienota

Portefeuille J. Nieuwenburg
Auteur Dhr. L. Kleijn
Telefoon 0235114068 E-mail: lkleijn@haarlem.nl
SZW/ Reg.nr. 2013/59356
GEEN bijlagen kopiëren
B & W-vergadering van 16 april 2013

Onderwerp

Evaluatie Convenant Preventie Huisuitzettingen

DOEL: Informeren

De gemeente Haarlem heeft sinds september 2008 een samenwerkingsverband met de drie wooncorporaties in de stad. De samenwerking is erop gericht om huisuitzettingen te voorkomen. De afspraken die de samenwerking mogelijk maken zijn vastgelegd in een convenant.

De afspraken in dat convenant zijn geëvalueerd. In deze nota wordt u geïnformeerd over de resultaten van de evaluatie.

De afspraken van het PHU-convenant zullen voortaan vastgelegd worden in het Lokaal Akkoord

B&W

1. Het college neemt kennis van de evaluatie van het convenant Preventie Huisuitzettingen
2. De afspraken van het PHU-convenant zullen voortaan worden vastgelegd in het Lokaal Akkoord.
3. Het college informeert de commissie Samenleving over dit onderwerp

Informatienota

Onderwerp: Evaluatie Convenant Preventie Huisuitzettingen

Reg. Nummer: 2013/59356

1. Inleiding

De gemeente Haarlem heeft sinds september 2008 een samenwerkingsverband met de drie wooncorporaties in de stad. De samenwerking is erop gericht om huisuitzettingen te voorkomen. De afspraken die de samenwerking mogelijk maken zijn vastgelegd in het convenant Preventie Huisuitzettingen.

In 2010 is het convenant geëvalueerd en aangepast. Dat convenant liep formeel van 1 maart 2010 tot 1 januari 2012. Met instemming van alle partijen is het convenant echter de facto van kracht gebleven.

Het huidige convenant is formeel dus verlopen. Door veranderde regelgeving op het gebied van schulddienstverlening was het wenselijk en noodzakelijk de huidige afspraken te evalueren. In deze nota wordt u geïnformeerd over de resultaten van de evaluatie.

2. Kernboodschap

Samenwerking tussen de gemeente Haarlem en de corporaties om huisuitzettingen te voorkomen levert een concrete bijdrage aan de inzet die de gemeente Haarlem op preventie, op het gebied van het vroegtijdig signaleren van financiële problemen. Daarnaast heeft een effectieve interventie op dit terrein ook gevolgen voor de beperking van de kosten van maatschappelijke opvang. Vanuit die constatering verdient het de aanbeveling de samenwerking voort te zetten en daarvoor een nieuw convenant aan te gaan.

Toch is door de ervaringen van de afgelopen periode gebleken dat die samenwerking niet vanzelfsprekend is. Het kost tijd en wederzijdse investering om de samenwerking zo vorm te geven daadwerkelijk een win-winsituatie ontstaat.

De betrokken partijen zijn zich hier van bewust en hebben als gevolg van de evaluatie concrete voorstellen gedaan die de samenwerking moeten verbeteren en bestendigen. Deze uitvoeringsafspraken zullen onderdeel zijn van het Lokaal Akkoord tussen de gemeente Haarlem en de woningcorporaties, dat binnenkort zal worden afgesloten.

In deze nota wordt u daarom niet gevraagd een besluit te nemen. De nota dient uitsluitend ter informatie.

3. Evaluatie PHU convenant

Werkwijze

Bij twee maanden huurachterstand krijgt de afdeling Schulddienstverlening (SDV) per e-mail een signaal (PHU-melding) van de betrokken wooncorporatie. In de melding worden NAW-gegevens vermeld, of er minderjarige kinderen betrokken zijn en, indien beschikbaar aanvullende relevante informatie. Naar aanleiding van dat signaal wordt de betrokken huurder per brief uitgenodigd voor een gesprek. Dat gesprek is bedoeld om de oplossingsmogelijkheden van de huurschuld samen met de klant te onderzoeken.

Periode van evaluatie

De uitvoeringspraktijk van de afdeling SDV is in de afgelopen periode aanzienlijk veranderd. De gemeente Haarlem heeft zijn visie op schuldhulpverlening en de verwachting van de klant herzien. Dit beleid is opgenomen in het beleidsplan 'Op eigen benen', dat op 29 maart 2012 door de gemeenteraad werd vastgesteld. Vooruitlopend op het vastgestelde beleid zijn er in de uitvoering van de afdeling SDV al bedrijfsmatige veranderingen doorgevoerd. Die veranderingen maken dat de PHU meldingen uniform en consequent gereproduceerd kunnen worden van maart 2011 tot heden. Deze evaluatie betreft daarom de periode van 1 maart 2011 tot 1 januari 2013.

Meldingen:

2011	37
2012	108
Totaal	145

Demografische samenstelling melding (van totaal):

Gezinnen met minderjarige kinderen	73
Alleenstaanden met minderjarige kinderen	38
Alleenstaanden	34
Totaal:	145

Afhandeling signalen (van totaal)

Niet op uitnodiging gemeente ingegaan	Klant blijft verder helemaal uit beeld	61
Niet ingegaan op uitnodiging PHU	Klant maakt gebruik van crisisdienstverlening	4
Niet ingegaan op uitnodiging PHU	Klant vindt zelf de weg naar SDV (reguliere dienstverlening)	8
Klant reageert op uitnodiging PHU	Met advies en/of directe bemiddeling wordt SDV traject voorkomen	36
Klant reageert op uitnodiging PHU	Doorverwijzing naar regulier SDV traject	24
Klant reageert op uitnodiging PHU	In gesprek worden belemmeringen voor SDV traject gesignaleerd.	7
Klant reageert op uitnodiging PHU	Andere hulpverlening is aanwezig. Geen behoefte aan SDV	5
Totaal:		145

Analyse

Uit de analyse van de afhandeling van de PHU-meldingen blijkt dat van het totaal aantal meldingen, bijna de helft reageert op de uitnodiging om contact op te nemen met de gemeente Haarlem. Van de 145 meldingen reageren 61 (42%) mensen niet op het herhaalde verzoek contact op te nemen. 49 Haarlemmers blijken vervolgens op eigen kracht een oplossing te vinden.

In deze gevallen wordt ook later niet meer door de corporatie een PHU-melding gedaan. Echter, van de groep van 61 personen die niet op het herhaalde verzoek reageert, maken er vier uiteindelijk gebruik van de crisisdienst.

De crisisdienst is de dienstverlening die erop gericht is om crisisschulden op te lossen (dreigende huisuitzetting, afsluiting gas/water/licht, onverzekerd voor ziektekosten). De PHU is er primair op gericht om huisuitzettingen te voorkomen, daarom is het jammer als Haarlemmers niet reageren als we ze in het PHU-traject benaderen.

Het komt ook voor dat mensen niet reageren op ons verzoek contact met ons op te nemen en zich later zelfstandig melden voor een reguliere aanvraag om schulddienstverlening. Het ligt voor de hand hier aan te nemen dat de eerdere brief in het kader van PHU van de gemeente over het bestaan van de mogelijkheden op het gebied van schulddienstverlening, de huurder uiteindelijk richting hulp beweegt. Het is echter niet hard te maken dat er hier daadwerkelijk een causaal verband is.

Beperkte effectiviteit

Op basis van de respons van de betrokken huurders moet vastgesteld worden dat het PHU-convenant beperkingen heeft. Daar zijn twee oorzaken voor aan te wijzen:

- De huurder wordt door middel van een brief benaderd om over zijn probleem te komen praten (de brieven die gestuurd worden treft u als

bijlage aan). Het is een bekend gegeven dat juist bij mensen die financiële problemen hebben, de administratie niet langer op orde is en post soms ongeopend op de grote stapel wordt gelegd.

- De aard van het PHU-convenant is vroegtijdig te signaleren. Praktijk is ook dat dit moment als door sommigen ‘te vroeg’ wordt ervaren en de urgentie nog te weinig wordt gevoeld. De uitnodiging van de gemeente beweegt de klant om zelf een oplossing te vinden voor de ontstane huurschuld. In 36 gevallen lukt dit ook daadwerkelijk. Geconstateerd wordt echter ook dat in 12 gevallen de oplossing niet zelfstandig wordt gevonden en wordt uiteindelijk alsnog – zij het op een later moment – een beroep gedaan op hulp van de gemeente; in het uiterste geval (4 gevallen) in het kader van crisis bemiddeling

Resultaten

Ondanks de gesignaleerde beperking van de huidige werkwijze biedt de PHU samenwerking een mogelijkheid om tijdig met een huurder in contact te komen om aard en omvang van eventuele problematiek in beeld te krijgen. In 72 gevallen ontstond er een vroegtijdig contact tussen de huurder en een schulddienstverlener van de gemeente Haarlem. Dit contact wordt gebruikt om te inventariseren welke schulden er allemaal zijn en wat de oplossingsmogelijkheden zijn. In 36 gevallen leidde dit contact tot een concrete oplossing voor het financiële probleem, zonder dat doorverwijzing naar een langduriger SDV-traject nodig was. Deze successen zijn de kracht van de PHU-samenwerking: vroegtijdig een probleem in beeld en kortdurend en effectief handelen om de huurder weer op de juiste weg te helpen en zo verder schulden voor de huurder en kosten voor gemeenten en corporatie te beperken.

In 24 gevallen blijkt tijdens het gesprek dat de schuldenproblematiek van dien aard is dat een schulddienstverleningstraject noodzakelijk is om een duurzame oplossing voor het schuldenprobleem te realiseren. In die gevallen wordt er met de huurder een aanvraag om schulddienstverlening gedaan en wordt langs die weg een duurzame oplossing voor het probleem gezocht.

In 5 PHU-contacten blijkt dat er al andere hulp voor het probleem van de huurder is georganiseerd en schulddienstverlening niet nodig is. In die gevallen neemt de reeds aanwezige hulpverlening het op zich de huurder te begeleiden bij het oplossen van zijn huurachterstand.

Het komt ook voor dat er in het contact met de klant zaken geconstateerd worden die toegang tot de het schulddienstverleningstraject belemmeren. Sinds de vaststelling van het nieuwe beleid in het voorjaar van 2012 worden de aanvragen om hulp bij schulden aan de poort gescreend. Als in die screening blijkt dat het schuldprobleem door bemiddeling van de gemeente opgelost kan worden, krijgt de aanvrager advies om de bestaande belemmering op te lossen. Dat gebeurt ook in die gevallen dat de belemmering in het PHU-contact geconstateerd wordt. De woningcorporatie krijgt dan ook terugkoppeling over waarom het financiële probleem niet opgelost kan worden.

4. Consequenties

Zonder samenwerking tussen woningcorporaties en gemeente op dit terrein missen we de kans om vroegtijdig financiële problemen in beeld te krijgen. Zonder vroegsignalering nemen de kosten van de financiële problematiek bij de huurder toe.

Daarnaast vergroot het de kosten voor corporatie en gemeente.

Deze kosten zijn voor de gemeente terug te leiden tot een groter beroep op bijstand (langere uitkeringsduur en hogere kosten van re-integratie), inzet van tijd en hogere kosten van maatschappelijke opvang¹.

De kosten bij huurachterstanden zijn voor de woningcorporaties zijn (zonder preventieve signalering en ingrijpen) ook aanzienlijk.

De totale kosten voor het volledig doorlopen van het incasso- en deurwaarderstraject (bij een huurachterstand van €871,40 = 2 maanden huur) bedragen €1935,-.

Indien het tot een ontruiming komt, lopen de kosten verder op.

Bij een ontruiming gaat het om de volgende kosten:

• Vervoerskosten	€38,00
• Opslagkosten huisraad 3 maanden	€55,00
• Uitvoeringskosten (voorbereiding, aanwezigheid, afwikkeling en administratie)	€10,00
• BTW	€61,57
Totaal:	€264,57

De bijkomende kosten van het innen van een vordering lopen bij het inzetten van alle ter beschikking staande middelen voor invordering op tot €1935,- + €264,57 = €199,57.

Deze kosten worden uiteindelijk (naast de bestaande huurschuld) verhaald op de huurder.

Voor de woningcorporaties blijkt het vaak lastig deze kosten volledig te innen bij de huurder.

Naast het maatschappelijk belang is daarom het financiële belang voor corporaties van vroegsignalering bij huurachterstand evident.

5. Vervolg

Ondanks de beperkte effectiviteit en de soms lastige samenwerking in de geëvalueerde periode erkennen alle partners de winst die samenwerking in het kader van vroegsignalering aan alle betrokkenen biedt.

5.1 Lokaal akkoord

De betrokken partners stellen dan ook voor om de samenwerking in het PHU convenant voort te zetten, omdat het opzeggen van de samenwerking een stap achteruit zou betekenen. Zonder de vroegsignalering die PHU biedt missen we de

¹ Aarts, *Kosten en baten van schuldhulpverlening*, 2011

kans om tijdig te interveniëren, zodat de maatschappelijke en organisatiekosten van het financiële probleem toenemen. De gemeente Haarlem werkt op dit moment met de Haarlemse corporaties aan het tot stand brengen van een Lokaal Akkoord, waarin de afspraken tussen gemeente en corporaties worden vastgelegd voor de periode 2013-2016. De afspraken in het kader van PHU zullen worden vastgelegd in dit Lokaal Akkoord.

5.2 Uitvoeringsverbeteringen

De PHU-partners erkennen dat de samenwerking beter kan. De verbeteringen richten zich op het verbeteren van de effectiviteit van de klantbenadering in het PHU traject. Bijna de helft van de aangeschreven huurders reageert niet op het aanbod van hulp. De partners gaan ervan uit dat als we er in slagen méér huurders te bereiken het aantal successen ook zal toenemen. Daarnaast richten we onze verbeteringen op de onderlinge samenwerking. Hieronder worden een aantal concrete verbeteringen aangegeven.

5.2.1 Verbetering effectiviteit melding

Om de effectiviteit van de meldingen te verhogen, is het nodig om meer te doen dan alleen een uitnodigingsbrief te sturen. Met een pro actievere benadering van de klant in de PHU gaat de effectiviteit van de PHU samenwerking per definitie omhoog zal gaan. Meer mensen zullen dan bereikt worden. En hoe meer mensen er bereikt worden, hoe vaker er met succes geïntervenieerd kan worden. De effectiviteit wordt verbeterd als we er in slagen om achter de deur van de huurder te komen. Die filosofie sluit ook aan bij de visie op het Sociaal Domein, die de gemeente Haarlem in 'Samen voor Elkaar' heeft ontwikkeld. Het is daarom ook van belang om de inzet in het PHU-convenant aan te laten sluiten bij het Sociaal Domein.

5.2.2 Wijkcoach → Sociale wijkteam

De mogelijkheden om gezamenlijk achter de voordeur van de burger te komen werd vanuit de praktijkwerkplaats Wijkcoaches concreet vormgegeven in de Boerhaavewijk. Afsproken is om bij PHU meldingen waar huurders uit de Boerhaavewijk betrokken waren ook de Wijkcoaches in te schakelen. Dit blijkt effectief. In 2013 worden de lessen van de wijkcoaches verwerkt in de te formeren sociale wijkteams. Het streven is om PHU meldingen ook een plek te geven in die wijkteams, zodat er ook op die manier een poging gedaan wordt fysiek in contact met de huurder te komen. Hierdoor kan het bereik van het eerste hulpaanbod worden vergroot en het (hoewel reeds geringe) gebruik van de crisisdienstverlening nog verder worden verminderd. De concrete inrichting van de sociale wijkteams zal in de loop van 2013 plaatsvinden als onderdeel van het programma 'Samen voor Elkaar'.

5.2.3 Huisbezoek door woningcorporatie

Het Sociale Wijkteam is één van de manieren waarmee de gemeente Haarlem vorm geeft aan haar voornemen om haar hulp- en dienstverlening dicht bij de burger te organiseren. De wooncorporaties Ymere en Pré Wonen gaan huisbezoeken af leggen bij een problematische huurachterstand. Ymere is sinds het derde kwartaal van 2012 weer gestart met huisbezoeken. Pré Wonen start hier mee vanaf het eerst kwartaal van 2013.

Deze corporaties nemen zich voor om niet tot huisuitzetting over te gaan als er niet iemand achter de deur is geweest. Deze werkwijze sluit aan bij de visie van de gemeente Haarlem om zoveel mogelijk dienstverlening wijkgericht en dichterbij de klant te organiseren. Daarbij hebben we de hulp van onze partners nodig om problemen in de wijk tijdig te signaleren. Elan wonen zal, als kleinste woningcorporatie, bij activiteiten aansluiten voor zover dat binnen haar mogelijkheden ligt.

5.3 Verbetering samenwerking

Tijdens de evaluatie van de samenwerking werd al snel duidelijk dat een belangrijk struikelblok in de samenwerking het gebrek aan heldere onderlinge communicatie was, met name over de terugkoppeling van de afhandeling van PHU-meldingen. Dat wordt door de volgende ingrepen aangepakt.

5.3.1 Vast aanspreekpunt PHU voor corporaties

Bij de afdeling Schulddienstverlening wordt een vast aanspreekpunt aangesteld voor alle PHU-meldingen. Hierdoor is het voor de betrokken corporaties makkelijker om te communiceren over de individuele meldingen. Hiermee geeft de gemeente vorm aan de intentie om beter te communiceren over de wijze waarop de PHU-meldingen worden opgepakt en afgehandeld. De eerste ervaringen en resultaten met de aanstelling van een vast contact persoon worden door alle betrokken als zeer positief ervaren.

5.3.2 Regulier overleg

Een van de afspraken die in het convenant is vastgelegd is een regulier overleg tussen de betrokken convenant partners. Op 11 december 2012 werd er een bijeenkomst georganiseerd waarbij vertegenwoordigers van alle betrokkenen convenantpartijen aanwezig waren. Op de bijeenkomst werd gesproken over het nieuwe beleid van de gemeente, de voornemens van de woningcorporaties en hoe die zaken zich verhielden tot de afspraken in het PHU-convenant. Vervolg hierop is een regulier, periodiek overleg dat tegelijkertijd als casuïstiek overleg tussen uitvoerders van het convenant zal dienen.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester

Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Afdeling Schulddienstverlening

Retouradres: Postbus 511 2003 PB Haarlem

Datum 17-12-2012
Ons kenmerk 384313
Telefoon nummer 023-5114200 (tussen 9.00 en 10.00 uur)
Bijlage(n) Folder schulddienstverlening
Onderwerp Melding wooncorporatie

De gemeente heeft een convenant met alle woningcorporaties in Haarlem.

Waarom deze brief?

Naar aanleiding van dit convenant ontvingen wij een melding van de woningcorporatie dat u een huurachterstand hebt van ten minste 2 maanden. Vaak ontstaat een huurachterstand omdat er problemen zijn met uw financiën.

Gevolgen

Als u hierop geen actie onderneemt, kan de huurachterstand verder oplopen. Uiteindelijk kan zelfs ontruiming volgen.

Dat willen wij samen met u voorkomen. Door te kijken naar uw omstandigheden, kunnen we zoeken naar een oplossing. De oplossing kan heel divers zijn. Daarom nodigen wij u uit voor een persoonlijk gesprek.

Afspraak

Wij hebben voor u een afspraak gemaakt op **dinsdag 15-01-2012 om 15.00 uur.** Bent u verhinderd of wilt u niet reageren op onze uitnodiging? Wilt u mij dan zo snel mogelijk bellen? U kunt mij bereiken tussen 09.00 uur en 10.00 uur op telefoonnummer 5114200.

Contact

Doet u niets dan leidt dat vermoedelijk tot grotere problemen. Ik adviseer u daarom om op mijn uitnodiging in te gaan.

Met vriendelijke groet,

Mw. L. Bos
Medewerker Administratie Schulddienstverlening

Retouradres Postbus 511, 2003 PB Haarlem

Datum 13-12-2012

Betreft contactgegevens afdeling Schulddienstverlening

Contactpersoon
Doorkiesnummer
E-mail

Geachte,

U had een afspraak op **donderdag 13 december 2012 om 11.00 uur** . Deze afspraak was gemaakt naar aanleiding van een huurachterstand. In dit **informatief** gesprek met een medewerker van de afdeling schulddienstverlening, willen wij u op de hoogte brengen van de mogelijkheden om de huurachterstand in te lopen. U bent echter niet verschenen.

Mocht u toch nog gebruik willen maken van onze dienstverlening, neem dan binnen 7 dagen na verzenddatum van deze brief, contact op. Verder kunt u op onze website www.haarlem.nl/schulden informatie en nuttige links vinden.

Met vriendelijke groet,

Gemeente Haarlem,
Afdeling Schulddienstverlening,