# *Vroeg Erop Af in de particuliere verhuur?*

Antoniek Vermeulen
Monique Stavenuiter
Micky Out

Verwey-Jonker Instituut

# Vroeg Erop Af in de particuliere verhuur?

Antoniek Vermeulen
Monique Stavenuiter
Micky Out

Met medewerking van
Tara Jibodh

In opdracht van de gemeente Amsterdam
Utrecht, december 2019

# Inhoud

Inleiding en vraagstelling 3

De problematiek van huurachterstanden 8

Hoe kijken verhuurders aan tegen de Amsterdamse aanpak Vroegsignalering 12

Conclusies 15

Aanbevelingen 17

Bijlagen 19

Bijlage 1: Overzicht respondenten 19

Bijlage 2 Topiclijst 19

Bijlage 3: Score argumentenlijst aanpak Vroegsignalering 21

# Inleiding en vraagstelling

Voor u ligt de rapportage van een onderzoek naar de bereidheid van particuliere verhuurders om deel te nemen aan de Amsterdamse aanpak Vroegsignalering van schulden. De gemeente Amsterdam heeft deze aanpak samen met de woningcorporaties ontwikkeld om te voorkomen dat inwoners door financiële problemen hun woning uitmoeten. Het is een aanpak om tijdig een interventie bij een huurachterstand te plegen. Na een signaal aan de gemeente wordt er getracht contact te leggen met de huurder om een regeling te treffen en de betaling van de lopende huur te bewerkstelligen. Dit signaal kan bij twee maanden achterstand gegeven worden. Ook is het mogelijk indien het een recidive (herhaalde achterstand) betreft om dit al na één maand te doen.
Deze aanpak wordt al een aantal jaren uitgevoerd en heeft goede resultaten opgeleverd. Zo is bijvoorbeeld het aantal woningontruimingen vanwege huurschuld bij de woningcorporaties de afgelopen jaren sterk afgenomen.

De particuliere verhuurders zijn niet aangesloten bij de aanpak Vroegsignalering. Eerdere pogingen om hen te betrekken hebben tot niets geleid. In november 2018 heeft de Gemeenteraad van Amsterdam een motie aangenomen om te onderzoeken of particuliere verhuurders een rol kunnen gaan spelen in de aanpak. Achtergrond van de motie is de toename van het aantal inwoners dat een particuliere woning huurt in combinatie met het feit dat het aantal woningontruimingen bij particuliere verhuurders de afgelopen jaren slechts beperkt daalde terwijl het aantal woningontruimingen bij corporaties wel sterk afnam. De opdracht van de motie is te onderzoeken in hoeverre particuliere verhuurders een rol kunnen spelen in de Amsterdamse aanpak Vroegsignalering. Op basis van het succes van de aanpak wil de gemeenteraad weten of en hoe particuliere verhuurders betrokken kunnen worden, om zo nog meer woningontruimingen te voorkomen en om de kosten van incasso en gerechtelijke deurwaarders te verminderen.

De gemeente heeft het Verwey-Jonker Instituut gevraagd dit onderzoek uit te voeren. Het onderzoek heeft tot doel in beeld te brengen hoe de particuliere verhuurders aankijken tegen hun mogelijke deelname en de randvoorwaarden die zij daarbij van belang vinden. Tevens is het doel dat de verhuurders door hun deelname aan het onderzoek (opnieuw) bekend gemaakt worden met de aanpak en gestimuleerd worden om mee te doen.

## Vraagstelling

De hoofdvraag van het onderzoek is:

Zijn de particuliere verhuurders bereid om aan te sluiten bij de Amsterdamse aanpak Vroegsignalering?

## Subvragen zijn:

- In welke mate hebben de particuliere verhuurders te maken met huurachterstanden?
- Kennen de particuliere verhuurders de aanpak Vroegsignalering? Wat is hun beeld ervan?
- Wat kan de gemeente doen om hen te stimuleren tot deelname?
- Welke argumenten zijn voor particuliere verhuurders overtuigend om mee te gaan doen aan de aanpak?
- Onder welke voorwaarden willen particuliere verhuurders deelnemen?

## De onderzoeksmethode

Het onderzoek heeft betrekking op de particuliere verhuurders die in 2018 een aanzegging tot een ontruiming hadden op basis van huurachterstand. Deze groep bestaat uit een aantal grote particuliere verhuurders en een aantal kleinere. Daarnaast richt het onderzoek zich op de overige particuliere verhuurders met een bezit van minimaal 50

woningen. De gemeente wilde graag een brede verkenning en vond het belangrijk dat zoveel mogelijk particuliere verhuurders van enige omvang betrokken zouden worden bij het onderzoek.

Als onderzoeksmethode hebben wij gekozen voor een benadering van persoonlijke gesprekken. We hebben daarbij onderscheid gemaakt tussen enerzijds grote particuliere verhuurders en particuliere verhuurders met een groot aantal uitzettingen/aanzeggingen en anderzijds een groep kleinere particuliere verhuurders met minder uitzettingen/aanzeggingen. Voor de eerste groep hebben we gekozen voor een intensieve benadering van diepte-interviews met open vragen. Voor de tweede groep kozen we voor telefonische interviews met min of meer gesloten vragen.

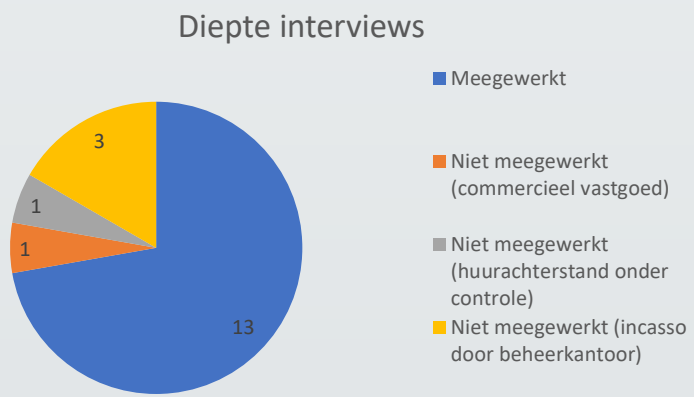
In de interviews stonden de vragen centraal zoals hierboven beschreven. In de bijlage is de topiclijst opgenomen die als basis diende voor de interviews. Om de bereidheid tot deelname aan het onderzoek te vergroten heeft de gemeente alle verhuurders een brief gestuurd, ondertekend door de wethouder, waarin de achtergrond van het onderzoek is toegelicht en zij uitgenodigd werden tot deelname. Ter voorbereiding voor de onderzoekers heeft de gemeente Amsterdam een Q&A opgesteld met vragen die verhuurders mogelijk zouden kunnen stellen en de antwoorden daarop.

## Wie hebben wij gesproken?

Van de gemeente Amsterdam kregen wij een lijst met namen van 34 particuliere verhuurders die voldeden aan de eerder genoemde criteria. Samen met de gemeente hebben wij 18 verhuurders geselecteerd voor een diepte-interview en 16 voor een telefonisch interview. Wij hebben al deze verhuurders benaderd, eerst per mail en daarna telefonisch.

Van de 18 verhuurders voor een diepte-interview hebben er 13 meegewerkt aan het onderzoek. Redenen voor de vijf verhuurders die niet hebben meegewerkt zijn:

- Eén verhuurder gaf aan dat hij met name commercieel vastgoed beheert en nauwelijks woningen.
- Een ander liet weten de huurachterstanden goed onder controle te hebben en weinig tijd te hebben voor een onderzoek.
- Drie eigenaren lieten ons weten hun panden in beheer te hebben bij een groot beheerkantoor dat al voor een diepte-interview bij ons op de lijst stond. Hun informatie maakt dus via het interview met dit beheerkantoor ook deel uit van deze rapportage.

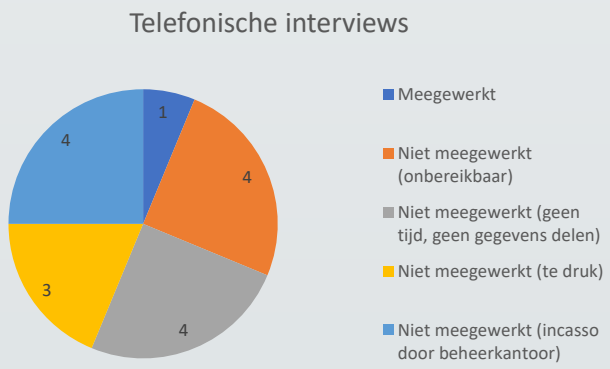



De medewerking van de particuliere verhuurders aan het onderzoek bleek niet altijd vanzelfsprekend met name bij de groep kleinere verhuurders met minder uitzettingen/aanzeggingen. Slechts een klein deel van de 16 verhuurders die we telefonisch wilden spreken was bereid om aan het onderzoek mee te doen.

Daarvoor waren verschillende redenen:

- Vier van hen bleken onbereikbaar of bleken geen woningen (meer) in Amsterdam te hebben.
- Vier verhuurders lieten ons weten niet mee te willen werken. Daarvoor werden als redenen gegeven dat men geen gegevens wil delen over de werkwijze van de organisatie en dat men geen tijd had voor een interview.
- Drie verhuurders wilden aanvankelijk wel meewerken maar lieten ons later weten het toch te druk te hebben.
- Van vier verhuurders voor de telefonische interviews bleken de woningen in beheer bij beheerderskantoren die al op de lijst stonden voor een diepte-interview. Hun informatie is in dit onderzoek dus wel meegenomen.

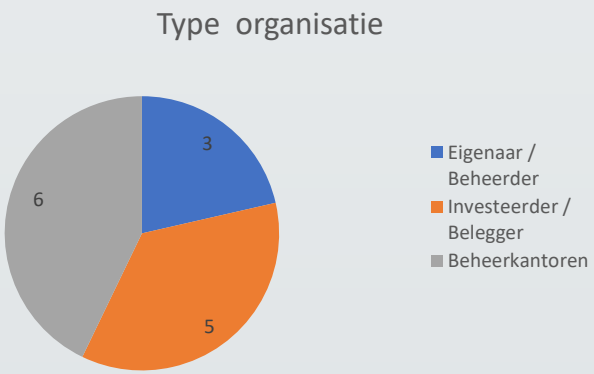
Uiteindelijk is er slechts met één verhuurder een telefonisch interview gehouden.




Uiteindelijk hebben wij het merendeel van de grote verhuurders die met huurachterstanden te maken hebben wel gesproken of is hun informatie via interviews met anderen die voor hen de huurachterstanden afhandelen in het onderzoek terecht gekomen.

## Verschillende typen verhuurders

In totaal hebben we veertien particuliere verhuurders gesproken. In de bijlage is een lijst opgenomen met de namen van de organisaties die we gesproken hebben. Bij de kennismaking aan het begin van de interviews kwam naar voren dat niet alle organisaties een zelfde rol te hebben als particuliere verhuurder. Drie van hen zijn zowel eigenaar van de woningen als beheerder. Vijf zijn investeerder/belegger. Zij beleggen het geld van onder andere pensioenfondsen in woningen, met als opdracht daar een optimaal rendement uit te halen. Zes van de veertien zijn beheerderskantoren, soms in combinatie met makelaardij, en verzorgen alleen het beheer van de woningen in opdracht van één of meerdere eigenaren.



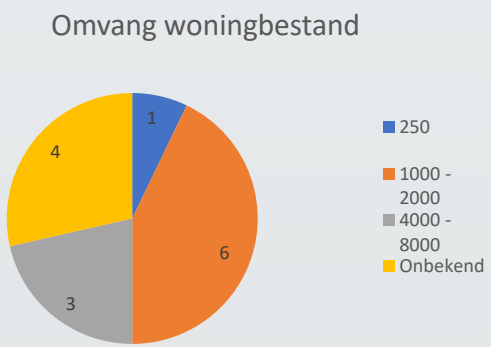

Wij zullen slechts daar waar dit relevant is voor de uitkomsten deze onderscheidende begrippen gebruiken. In alle overige gevallen duiden wij onze respondenten aan met de verzamelterm 'verhuurders'.

## Aard en omvang van het woningbestand en de huurderspopulatie.

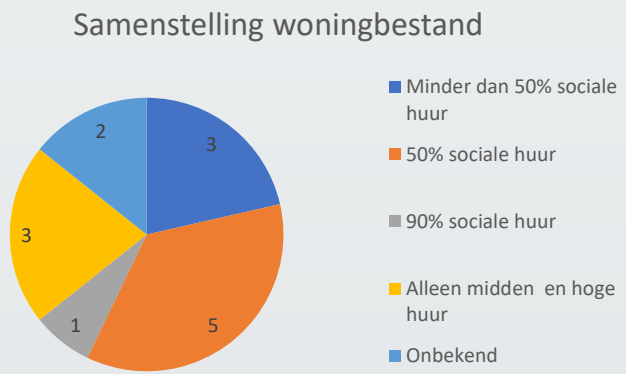
Een groot deel van de verhuurders die we gesproken hebben heeft woningen in heel Nederland. Voor ons onderzoek zijn alleen de Amsterdamse woningen en de

Amsterdamse huurders relevant. Niet elke verhuurder had exacte cijfers over de omvang van hun woningbestand in Amsterdam. Meestal gaven zij een globale schatting van het aantal woningen in de hoofdstad.

Drie van de veertien verhuurders heeft een fors aantal woningen in Amsterdam variërend van 4000 tot 8000 woningen. Zes verhuurders hadden 1000 tot 2000 woningen. Eén verhuurder had in Amsterdam slechts 250 woningen. Bij vier verhuurders was het niet precies bekend hoeveel woningen zij in Amsterdam verhuren.




Het merendeel van de particuliere verhuurders verhuurt zowel vrije sectorwoningen als woningen onder de huurtoeslaggrens, door de verhuurders meestal betiteld als woningen met een gereguleerde huur. Drie verhuurders hebben minder dan 50% gereguleerde huurwoningen. Van vijf verhuurders bestaat ongeveer de helft van hun woningbestand uit woningen met een gereguleerde huur. Een verhuurder heeft 90% gereguleerde huurwoningen. Drie verhuurders hebben alleen woningen in het midden en hogere segment. Bij twee verhuurders was de samenstelling van het woningbestand niet exact bekend. De meeste verhuurders gaven aan dat de woningen met gereguleerde huur bij mutatie worden omgezet naar vrije sectorhuren. Het aandeel woningen onder de huurtoeslaggrens neemt dus gestaag af bij de particuliere verhuurders.




De populatie huurders is uiteraard een afspiegeling van het woningbestand. De meeste verhuurders hebben een zeer gemengde huurderspopulatie van mensen met uiteenlopende opleidings- en inkomensniveaus. Twee van de verhuurders die we spraken richten zich op specifieke doelgroepen: een van hen op jongeren en een van hen op (internationale) conservatoriumstudenten. Een van de verhuurorganisaties had een bijzonder maatschappelijk karakter: het rendement dat gemaakt wordt met het verhuren van woningen gaat naar de allerarmsten zowel in binnenland als in het buitenland.

## Leeswijzer

In deze rapportage beschrijven wij de uitkomsten van het onderzoek.

In hoofdstuk 2 schetsen wij de aard en omvang van de huurachterstanden bij de verhuurders die we gesproken hebben en brengen wij in beeld wat zij zelf al doen om dit probleem aan te pakken. Ook laten wij zien in welke mate de verhuurders huurachterstanden als problematisch ervaren.

In hoofdstuk 3 wordt de vraag beantwoord of de verhuurders bekend zijn met de aanpak Vroegsignalering en wat hun beeld ervan is. Ook noemen we hier de verhuurders die positief staan tegenover deelname aan Vroegsignalering en beschrijven we welke randvoorwaarden daarbij voor hen van belang zijn.

In hoofdstuk 4 analyseren wij de resultaten van de interviews in het licht van de vraagstelling en formuleren we samenvattende conclusies.

In hoofdstuk 5 doen wij aanbevelingen aan de gemeente Amsterdam over de aansluiting van particuliere verhuurders bij de aanpak Vroegsignalering.

# De problematiek van huurachterstanden

## Aard en omvang van de problematiek

De verhuurders die wij gesproken hebben zijn geselecteerd op het feit dat zij met huurachterstanden te maken hebben. De mate waarin zij daar mee te maken hebben verschilt per verhuurder. De meeste verhuurders hebben wel een beeld van de aard en omvang van de huurachterstanden hoewel zij niet allemaal de exacte aantallen konden noemen.

Een deel van de verhuurders houdt met name het aantal achterstallige betalingen bij van alle huurders die later dan de afgesproken termijn betalen. Hier zitten ook huurders bij die op vakantie zijn of een keer per ongeluk vergeten te betalen. Dit percentage huurders dat te laat betaalt loopt per verhuurder uiteen en varieert van 0,2% tot 15% waarbij het merendeel van de verhuurders schat dat het ergens tussen de 2% en 5% ligt.

Ook het aantal incassotrajecten waarbij de huurder wordt overgedragen aan een deurwaarder loopt per verhuurder uiteen. Het percentage incassozaken van de verhuurders die deze gegevens konden verstrekken varieert van 0,5% tot 5% van het huurdersbestand en ligt bij de meesten rond de 1 %.

Een uitzondering is een (kleine) verhuurder met 20% huurders met een huurachterstand waarvan de helft een structurele achterstand heeft. Het betreft hier een verhuurder met een hoog percentage sociale huurwoningen in combinatie met een bijzondere huurderspopulatie.

Sommige verhuurders kunnen geen kwantitatieve gegevens vertrekken maar spreken van “maandelijks drie tot vier grote achterstanden” of “een beperkte hoeveelheid huurachterstanden”.

Het aantal woningontruimingen op basis van huurachterstanden is bij de meeste verhuurders heel beperkt. Bij twaalf verhuurders ligt het aantal ontruimingen onder de 5 per jaar. Uitzondering is een verhuurder waar circa 85 ontruimingen per jaar plaats vinden. Het betreft hier een groot beheerderskantoor wiens woningbestand in de categorie van 5000 tot 8000 woningen ligt.

Gevraagd naar de achtergronden van de huurachterstanden geeft een deel van de verhuurders aan dat de meeste betalingsproblemen voorkomen in de gereguleerde huurwoningen of zich concentreren in bepaalde wijken. In mindere mate komen ook in de midden en hogere segmenten betalingsproblemen voor. Die worden meestal veroorzaakt door levensgebeurtenissen als echtscheiding of baanverlies. Een enkele keer wordt stijging van de vaste lasten als oorzaak van huurachterstanden genoemd.

Als risicogroepen worden genoemd:

- Jongeren die nog niet goed in staat zijn hun financiën te beheren.
- Gepensioneerden die in inkomen achteruitgaan terwijl de huren blijven stijgen.
- Zzp’ers die met sterke fluctuaties in inkomen te maken hebben.

Een deel van de wanbetalers betaalt de huur niet of niet volledig omdat zij schulden hebben bij andere instanties en de aflossing daarvan een dusdanig beslag op hun inkomen legt dat ze de huur niet meer kunnen betalen. Een specifieke groep wanbetalers die een drietal keren genoemd is, zijn de mensen die de huur niet volledig betalen omdat ze klachten hebben over achterstallig onderhoud. Sommigen mensen betalen wel de huur maar niet de servicekosten omdat ze het daar niet altijd mee eens zijn. Ook dan bouwen ze een betalingsachterstand op.

Slechts een enkele keer noemt een verhuurder een slechte betalingsmoraal als oorzaak van wanbetalen.

Twee verhuurders met een landelijke portefeuille geven aan dat het aantal huurachterstanden In Amsterdam lager ligt dan het landelijk gemiddelde. Deze twee verhuurders geven als verklaring daarvoor de druk op de Amsterdamse huizenmarkt waardoor huurders er zeer op gespitst zijn hun woning niet te verliezen door wanbetaling.

Een aantal verhuurders merkt op dat de problematiek van huurachterstanden bij hen een aflopende zaak is. Door strengere inkomenseisen en een kredietcheck bij aanvang van het huurcontract worden problemen voorkomen. Eén verhuurder checkt bij de werkgever of de huurder daar daadwerkelijk in dienst is. Een andere verhuurder vraagt een garantstelling van ouders of andere familieleden alvorens een huurcontract aan te gaan.

### Interventies van de verhuurders bij achterblijvende betalingen

De meeste verhuurders doorlopen een vergelijkbaar proces met huurders die niet op tijd betalen. Verschillen zijn er met name in de termijnen die aan de verschillende stappen verbonden zijn en in de mate waarin men bereid is om naar oplossingen te zoeken.

### Herinneringen en aanmaningen

Als een huurder te laat betaalt krijgt hij van de verhuurder in alle gevallen een herinneringsbrief. Sommige verhuurders sturen zo'n brief al na vijf dagen, anderen na een week, na tien dagen of na veertien dagen en in één geval na drie weken. Wanneer betaling uitblijft wordt na een of twee weken nog een aanmaningsbrief gestuurd. Vaak volgt daarna nog een derde brief.

Eén verhuurder int de huur op basis van automatische incasso. Ook hier kunnen er echter betalingsachterstanden ontstaan omdat huurders niet genoeg geld op de rekening hebben of het geïncasseerde bedrag terughalen bij hun bank. Deze verhuurder legt naast het versturen van brieven de huurder ook een boete op van €25 voor elke mislukte incasso.

### Samen zoeken naar een oplossing

Veel verhuurders geven aan dat als huurders naar aanleiding van de aanmaningen contact met hen opnemen zij bereid zijn tot het zoeken naar oplossingen. Negen van de veertien verhuurders kiezen er voor om naast schriftelijke communicatie de huurder met betalingsachterstanden zelf ook te bellen. Men probeert dan te achterhalen wat de oorzaken zijn van de achterblijvende betalingen. Ook probeert men dan vaak met de huurder tot een oplossing te komen. Dat gebeurt met name in situaties waarin er sprake is van perspectief dat er weer betaald gaat worden. Deze oplossing heeft meestal de vorm van een betalingsregeling waarin wordt afgesproken dat de huurder de huur weer gaat betalen en dat de achterstand in termijnen mag worden afgelost. In sommige gevallen wordt de huurder een goedkopere huurwoning aangeboden uit het woningbestand van de betreffende verhuurder. Verhuurders geven aan dit alleen te doen als er een realistisch perspectief is dat een andere woning wel betaald kan worden. Sommige verhuurders maken onderscheid tussen huurders die niet willen en die niet kunnen betalen. Bij de niet-kunners zijn ze bereid om oplossingen te zoeken, bij de niet-willers werken ze niet mee aan oplossingen. Een verhuurder noemt als 'oplossing' dat als mensen die de huur niet meer kunnen betalen vrijwillig de huur opzeggen, de achterstallige huur wordt kwijtgescholden. De meeste verhuurders geven aan tijd en energie te steken in het vinden van oplossingen om zo incassokosten en ontruimingen te kunnen voorkomen. Hier zijn ook grenzen aan. Met name de beleggers van pensioenfondsen geven aan dat het behalen van optimaal rendement hun corebusiness is die soms haaks kan staan op het al te soepel omgaan met betalingsachterstanden.

### Naar de deurwaarder

Bij nagenoeg alle verhuurders komt na twee maanden de deurwaarder in beeld. Bij sommige verhuurders gaan mensen na twee maanden automatisch een incassotraject in, anderen spreken van een beslismoment na twee maanden waarbij de vervolgaanpak bepaald wordt. In dat laatste geval spelen oorzaken van de problemen, perspectief op oplossingen en de historie van de huurder op het vlak van wanbetalen mee in het bepalen of er al dan niet een deurwaarder wordt ingezet. Eén verhuurder geeft aan eerst

zelf nog wat uitgebreider met mensen in gesprek te gaan voordat een deurwaarder wordt ingeschakeld. Reden hiervoor is dat men kosten wil voorkomen zowel voor de huurder als voor henzelf. Een andere verhuurder geeft om diezelfde reden een huurder die al te horen heeft gekregen dat de deurwaarder wordt ingeschakeld nog een week de kans om de huur alsnog te voldoen. Eén verhuurder schakelt helemaal geen deurwaarder in maar gaat bij wanbetalen rechtstreeks naar de rechter. Dit omdat een deurwaarder in de ogen van deze verhuurder teveel tijd kost waardoor de huurachterstand verder oploopt.

De meeste deurwaarders spreken uiteindelijk ook een betalingsregeling af met de huurders. Eén verhuurder heeft een meer "sociale deurwaarder" die bij de mensen op huisbezoek gaat om samen met de huurder naar oplossingen te zoeken. Deze verhuurder neemt ook de kosten van het incassotraject voor zijn rekening.

Verhuurders constateren dat een betalingsregeling die met de deurwaarder wordt afgesproken meer kans van slagen heeft omdat huurders dan vaak pas zien dat ze een serieus probleem hebben. Eén verhuurder geeft zijn deurwaarder de mogelijkheid soepelere betalingsregelingen aan te bieden dan zij zelf in een eerdere fase doen.

### Een vonnis tot ontruiming

Als ook na inschakelen van de deurwaarder de huurder nog niet gaat betalen geldt voor alle verhuurders dat zij dan een vonnis gaan aanvragen bij de Rechtbank. Dat vonnis wordt niet in alle gevallen verleend, soms legt de rechter een moratorium op. Dan krijgt de huurder een half jaar tijd om zijn zaken op orde te krijgen. Ook leidt niet elk vonnis tot een ontruiming. Soms gaat de huurder alsnog betalen of vertrekt zelf al voor de ontruiming wordt uitgevoerd. Als het aanvragen van een vonnis en een dreigende ontruiming niet leidt tot betaling of vertrek vindt er een woningontruiming plaats.

Nagenoeg alle verhuurders proberen woningontruimingen op basis van betalingsachterstanden zoveel mogelijk te voorkomen vanwege de schrijnende situaties die hiervan het gevolg zijn en vanwege het negatieve effect dat dit heeft op de buurt en op het eigen imago. Een groot deel van de verhuurders geeft aan dat het aantal ontruimingen vanwege huurachterstanden vele malen kleiner is dan het aantal ontruimingen vanwege overlast of onrechtmatig gebruik van de woning met name voor wietplantages. Met dit laatste type ontruimingen hebben de meeste verhuurders veel minder problemen.

### Effecten van aanmaningen en incassotrajecten

Uit de interviews is een goed beeld naar voren gekomen van de dynamiek die er optreedt tussen de eerste aanmaningsbrief en een uiteindelijke ontruiming (die in de praktijk dus slechts sporadisch voorkomt). Veel verhuurders geven aan dat de meeste huurders gedurende het proces van schriftelijke aanmaningen hun huur weer gaan betalen. Sommigen doen dit pas onder druk van een deurwaarder.

Een enkele huurder zegt onder druk van de aanmaningen en dreigende incasso de huur op. De meeste verhuurders hebben echter de indruk dat dit niet veel voor komt. Soms kan men de huur echt niet meer betalen en is er geen andere keus. Dan adviseert de verhuurder de huurder om uit te kijken naar een beter betaalbare woning. Een deel van hen zegt niet aan te sturen op beëindigen van het huurcontract bij achterblijvende betaling omdat het leidt tot mutatiekosten en ze er een nieuwe huurder voor terugkrijgen die op zijn beurt ook weer betalingsproblemen kan krijgen.

Een deel van de huurders gaat pas betalen als er een vonnis voor een ontruiming is aangevraagd. Vlak voor de ontruiming wordt er dan ineens betaald. Verhuurders schatten in dat door de dreiging van huisuitzetting huurders er in slagen geld van familie te krijgen of te lenen waardoor ze toch in hun woning kunnen blijven. Eén verhuurder geeft aan dat een deel van de huurders bij wie er een vonnis is aangevraagd zelf vertrekt om een ontruiming voor te zijn. Soms verdwijnen mensen zomaar van de radar en zie of hoor je als verhuurder niets meer van hen. Eén verhuurder geeft aan dat ontruimingen eigenlijk alleen voor komen bij mensen met wie zij als verhuurder geen contact kunnen krijgen. In alle andere gevallen wordt er wel een oplossing gevonden.

Eén verhuurder geeft aan dat de huurachterstanden bij hem laag zijn omdat hij laat zien dat hij er bovenop zit. Daar gaat in zijn ogen een preventieve werking van uit. Een deel van de verhuurders laat zich op vergelijkbare wijze uit over het belang van een strikte aanpak. Een verhuurder vertelde dat hij veel coulanter begonnen was maar dat de huurachterstanden toen hoog opliepen. Dit vond hij zowel voor de huurders als voor hemzelf als verhuurder een probleem dus is hij strenger op gaan treden bij achterblijvende betalingen. Ook twee andere verhuurders gaven aan dat coulantie in hun ogen leidt tot oplopende betalingsachterstanden.

De meeste verhuurders schakelen geen hulpverlening in bij een huurder met betalingsproblemen. Men vindt dat huurders dit zelf moeten doen, dat is hun eigen verantwoordelijkheid. Eén verhuurder vindt het niet passen bij hun rendementsdenken om dit type sociale maatregelen te nemen. Een klein aantal verhuurders doet dat wel, bij overlast of verwaarlozing of bij huurders die de regie over het eigen leven kwijt zijn. Ze schakelen dan bijvoorbeeld het Meldpunt Zorg en Overlast in, de GGD of het Leger des Heils of verwijzen huurders daarnaar door. Eén verhuurder neemt bij studenten met betalingsproblemen contact op met de decaan van de school.

Een deel van de verhuurders zou de huurders wel willen doorverwijzen naar hulpverlening maar kent de Amsterdamse sociale kaart daarvoor niet goed genoeg. Soms verwijst een deurwaarder of een advocaat een huurder met problemen door naar een hulpverlenende instantie.

### Zwaarte van de problematiek voor de verhuurders

Slechts voor één verhuurder die we gesproken hebben zijn betalingsachterstanden een substantieel probleem. Het gaat hier om de verhuurder met 20% huurders met een betalingsachterstand waarvan de helft een structureel karakter heeft. Voor deze verhuurder betreft het een omvangrijk bedrag aan gederfde huurinkomsten waarvan een groot deel naar verwachting niet terugkomt.

Voor het merendeel van de overige verhuurders zijn huurachterstanden geen groot probleem. Het kost hen extra werk, met name administratief, en er zijn extra kosten mee gemoeid. Men ziet dit echter als iets dat erbij hoort en waar in de begroting rekening mee gehouden wordt. Voor enkele verhuurders zijn de kosten wel een punt. Zij constateren dat de kosten kunnen oplopen: huurderving, incassokosten, kosten voor ontruiming en kosten om de achtergelaten woning weer in goede staat te krijgen. De meeste van deze kosten moeten worden afgeboekt omdat zij niet op de huurder te verhalen zijn. Ook voor de beheerderskantoren zijn de kosten soms een probleem omdat als die te hoog oplopen de eigenaar kritisch naar de beheerder gaat kijken.

Een enkele verhuurder ervaart een dilemma rond huurachterstanden. Er is wel een bereidheid om tot betalingsregelingen te komen maar men heeft gemerkt dat dit snel rondzingt en dat dan steeds meer huurders met het verzoek om betalingsregelingen komen.

Eén verhuurder vindt huurachterstanden slecht voor het leefklimaat: huurders met schulden geven vaak meer problemen of gaan oplossingen zoeken die het leefklimaat verstoren zoals illegale onderhuur.

Ontruimingen vanwege huurachterstand zijn voor de meeste verhuurders wel een probleem. Men vindt dit zeer onplezierig en onwenselijk. Sommigen vinden het slecht voor de buurt. Anderen reppen van reputatie- en imagoschade voor hun bedrijf. Ontruiming van woningen past niet bij hun ambitie om maatschappelijk verantwoord te ondernemen.

Er zijn enkele uitzonderingen. In de ogen van één verhuurder gaan schulden vaak gepaard met overlast dus dan is het goed als de huurder gedwongen vertrekt. Een ander is van mening dat ontruimingen laten zien dat de verhuurder er bovenop zit hetgeen een afschrikwekkende werking kan hebben op andere huurders en dus de huurachterstanden kan verminderen.

# Hoe kijken verhuurders aan tegen de Amsterdamse aanpak Vroegsignalering?

## Visie op de aanpak

Tien van de veertien verhuurders waren niet bekend met de Amsterdamse aanpak Vroegsignalering, vier hadden er wel van gehoord. De verhuurders die er niet mee bekend waren kregen de aanpak uitgelegd en hen werd, evenals degenen die er wel mee bekend waren, gevraagd naar hun beeld van de aanpak.

De meeste verhuurders geven aan dat de aanpak hen aanspreekt. Zij zijn enthousiast over het proactieve karakter, noemen het een mooi extra stapje om incasso te voorkomen. Veel verhuurders vertellen dat een dergelijke aanpak past bij hun visie en missie. Eén verhuurder denkt dat het goed is voor de stad en voor de huurders. Eén verhuurder is positief over de aanpak maar ziet er geen toegevoegde waarde in voor zijn eigen bedrijf gezien de beperkte omvang van de betalingsproblemen in combinatie met de doelgroep (huurders met hoge inkomens).

Een klein aantal verhuurders is minder enthousiast. Argumenten die tegen de aanpak zijn genoemd zijn:

- Aanmelden na twee maanden is te lang, ze grijpen zelf veel sneller in;
- Het is een onnodige tussenstap die vertraging en dus oplopende schulden gaat betekenen;
- Voor een beheerkantoor dat in opdracht van vele, vaak kleine, eigenaren werkt is het lastig om per eigenaar te bezien of het wat kan zijn.
- Het tegengaan van ontruimingen is geen reden om mee te doen want dat aantal is bij de meesten al beperkt.

## Bereidheid om deel te nemen

In principe zijn elf van de veertien verhuurders bereid om deel te nemen aan de Amsterdamse aanpak Vroegsignalering dan wel om zich er zowel intern als samen met de gemeente Amsterdam in te verdiepen of dit voor hen een zinvolle aanpak kan zijn.

Het gaat om:

- Wolf Huisvestingsgroep/Saehaey
- Recourt
- Orange Capital
- DVM
- Draijer Vastgoedbeheer
- MVGM (MVGM adviseert, gemeente moet hun eigenaren nog benaderen)
- Achmea (nog wel veel vragen)
- Vesteda (samen met gemeente onderzoeken, misschien pilot)
- Keij en Steffels (nader met gemeente in gesprek over toegevoegde waarde)
- Aham (eerst in team bespreken)
- Bouwinvest (vraagt nog interne besluitvorming)

De verhuurders die willen meedoen willen graag gebruik maken van de faciliteiten die al ontwikkeld zijn zoals het centrale meldpunt, de digitale terugkoppeling, de privacy-afspraken e.d.

Twee verhuurders willen niet meedoen vanwege de hierboven genoemde tegenargumenten. Zij zijn van mening dat hun eigen aanpak effectiever is en zien geen meerwaarde van deelname aan Vroegsignalering. Eén verhuurder is wel positief over de

aanpak maar ziet geen toegevoegde waarde in zelf deelnemen omdat hij op dit moment geen problemen heeft met de aard en omvang van de huurachterstanden.

### Randvoorwaarden bij deelname

De verhuurders die willen meedoen aan de aanpak formuleren daar wel een aantal randvoorwaarden bij. Het meest genoemd is de doorlooptijd. Er wordt grote waarde gehecht aan snel melden en snelle actie na melding. De meesten vinden een melding na twee maanden te laat. Dan volgt de privacy: dit moet goed geregeld zijn wil men als verhuurder meedoen aan een dergelijke aanpak. Voor veel verhuurders is het verder van belang dat de regie bij hen blijft liggen. Zij willen goed kunnen volgen welke stappen er richting hun huurders gezet worden, liefst digitaal, en zij willen snelle terugkoppeling over de resultaten. Ook willen zij vooraf kaders vaststellen voor betalingsregelingen. Daarnaast noemt een aantal verhuurders dat het hen niet teveel tijd mag kosten. Een aantal verhuurders hecht aan korte lijnen met de gemeente, liefst een vaste contactpersoon.

Over eventuele kosten die er na een experimenteel jaar mogelijk gerekend worden door de gemeente wordt wisselend gedacht. Sommigen willen dan hun deelname opnieuw overwegen, voor anderen is het geen punt, zeker niet als er per traject betaald moet worden. Beheerderskantoren geven aan dat hun opdrachtgevers (de woningeigenaren) hierover moeten beslissen.

Andere zaken die nog incidenteel genoemd zijn: één verhuurder wil graag meer informatie over hoe het in de praktijk werkt, één verhuurder wil de business case nader onderzoeken, één verhuurder vindt dat de huurders er wel mee moeten instemmen. Eén verhuurder werkt al samen met een Madi en vindt dat de communicatie met hen een probleem is. Dit zou beter moeten.

### Bereidheid tot het treffen van regelingen

Voor de gemeente Amsterdam is het van belang dat verhuurders die willen meedoen aan Vroegsignalering ook bereid zijn tot het treffen van regelingen om tot oplossingen voor de problematiek te komen. Alle verhuurders die bereid zijn tot deelname aan de aanpak geven aan dan ook bereid te zijn tot het treffen van betalingsregelingen. In de praktijk doen ze dat nu ook al als huurders betalingsproblemen hebben. Meestal betreft het dan regelingen waarbij de huur weer wordt betaald en de achterstand in termijnen kan worden afgelost.

Over deelname aan een schuldhulpverleningstraject van de gemeente wordt minder eenduidig gedacht. Sommige verhuurders zijn hiertoe bereid en doen dit nu ook al mits het aanbod niet te minimaal is. Een tweetal verhuurders doet hier om principiële redenen niet aan mee. Ze zijn het niet eens met het feit dat er sprake is van kwijtschelding van een deel van de schulden en vinden dat er altijd wel mogelijkheden zijn om tot volledige afbetaling te komen. Eén verhuurder werkt er alleen aan mee voor ex-huurders omdat hij bang is dat het voor huurders een precedentwerking zal hebben. Een aantal verhuurders heeft vaak het gevoel dat ze weinig keus hebben en werkt er dan voor hun gevoel noodgedwongen aan mee. Beheerders moeten voor deelname aan schuldhulpverleningstrajecten vaak terug naar hun eigenaren. Ook voor beleggers van pensioenfondsen vergt dit aanvullende besluitvorming omdat men met kwijtschelding afbreuk doet aan de opdracht om optimaal rendement te behalen.

### Voor welke argumenten zijn particuliere verhuurders gevoelig?

Tijdens de interviews is er een lijst met argumenten om al dan niet mee te doen aan de aanpak Vroegsignalering voorgelegd aan de respondenten om te achterhalen voor welke argumenten zij in meerdere of mindere mate gevoelig zijn. We hebben hen gevraagd om elk argument een score te geven op een schaal van 1 tot 10. Dit heeft geleid tot een gemiddelde score per argument (zie bijlage 3).

Uit deze scores kan afgeleid worden dat verhuurders het vooral belangrijk vinden dat er snel gehandeld wordt zodat schulden niet te hoog oplopen. Daarnaast vindt men het van groot belang dat bij deelname aan de aanpak Vroegsignalering de lopende huur weer doorbetaald wordt. Deze argumenten krijgen gemiddeld respectievelijk een 8 en een 8,5 als score. Deze scores bevestigen wat tijdens de interviews naar voren kwam. Verhuurders benadrukken dat ze zelf een vrij strakke procedure volgen wanneer er sprake is van betalingsachterstanden. Wanneer zij meedoen aan de aanpak Vroegsignalering, stellen ze dat er net zo snel, liever nog sneller, door de gemeente gehandeld moet worden.

Het besparen van kosten vinden de meeste verhuurders belangrijk maar zij scoren dit niet als een doorslaggevend argument. Uit de interviews wordt duidelijk dat de kosten van huurachterstanden voor de meesten geen groot probleem zijn: de kosten zijn beperkt en zij houden er in de begroting al rekening mee. Over het belang van deelnemen aan de aanpak voor het bedrijfsimago en als een vorm van maatschappelijk verantwoord ondernemen wordt wisselend gedacht. Voor een groot deel van de verhuurders is dit belangrijk, voor anderen is het nauwelijks een argument.

Verhuurders verwachten niet dat het binnenkort wettelijk verplicht wordt om aan een dergelijke aanpak deel te nemen. Dit argument krijgt slechts een 4,5 als gemiddelde score. Verhuurders rekenen er verder ook niet op dat, wanneer zij positief reageren op dit verzoek van de gemeente, zij ook op andere dossiers eventueel meer positieve samenwerking met de gemeente kunnen bewerkstelligen.

### Overige signalen van particuliere verhuurders

Een aantal verhuurders heeft van de gelegenheid van het interview gebruik gemaakt om de onderzoekers een aantal andere signalen richting de gemeente mee te geven. In verschillende interviews brachten verhuurders naar voren dat zij door de samenleving , maar ook door de gemeente, vaak per definitie als huisjesmelker gezien worden terwijl dit in hun ogen onterecht is. Zij vertellen ons dat het voor hen, ook al is hun missie vaak gericht op optimaal rendement, belangrijk is om een goed verhuurder te zijn met oog voor de huurders. Ook staan zij positief tegenover maatschappelijke verantwoord ondernemen en is er oog voor het leefklimaat van wijken en van de stad.

Een aantal verhuurders heeft naar voren gebracht dat er bij hen sprake is van toename van woonproblematiek: overlast, geluidshinder, vervuiling. Sommigen kampen met problemen als illegale onderhuur, wietplantages en andere vormen van oneigenlijk gebruik van de woning. Zij zouden met de gemeente willen samenwerken rond deze problemen zoals de gemeente dat ook doet met de woningcorporaties. Zo noemt één verhuurder dat het wenselijk zou zijn als een inbraakpreventieproject dat er nu is voor de woningcorporaties ook voor hen beschikbaar zou komen. Sommigen noemen heel concreet dat er een meldpunt bij de gemeente zou moeten zijn voor probleemgevallen en dat men behoefte heeft aan ondersteuning van de GGD bij huurders met veel problemen. Anderen willen graag samenwerken met de gemeente rond data van wijken met extra risico op financiële problemen of op het vlak van social return. Eén van de verhuurders met een specifieke doelgroep zou graag aan alle nieuwe (jonge) huurders een standaardaanbod administratie en budgetbeheer willen aanbieden.

# Conclusies

In het onderzoek zijn verschillende typen particuliere verhuurders betrokken geweest: eigenaar-beheerders, investeerder/beleggers en beheerdersorganisaties. In totaal hebben we veertien verhuurders gesproken. De meeste van hen hadden een woningbestand van circa 1000-2000 woningen in Amsterdam met enkele uitschieters naar boven en eentje naar beneden. Het woningbestand kent bij de meeste verhuurders veel variatie in huurprijs. Dat leidt ook tot een sterk gevarieerde huurderspopulatie.

***De huurachterstanden bij particuliere verhuurders zijn beperkt en worden door hen niet als een groot probleem ervaren.***

Het percentage huurders met een (structurele) betalingsachterstand is bij de meeste verhuurders niet hoog. Het aantal ontruimingen is nog veel lager. Dit blijft bij de overgrote meerderheid van de verhuurders beperkt tot enkele malen per jaar. De omvang van huurachterstanden neemt de komende tijd verder af omdat verhuurders in toenemende mate strengere inkomenseisen stellen aan nieuwe huurders.

Voor particuliere verhuurders zijn huurachterstanden geen groot probleem. Verreweg de meesten zien het als iets dat erbij hoort en waarmee men in de bedrijfsvoering rekening houdt. De financiële impact van huurachterstanden is gering voor de meeste particuliere verhuurders en vormt voor hen nauwelijks een probleem. Er zijn wel kosten mee gemoeid dus als die beperkt kunnen worden is dat altijd gunstig. Het is echter voor de meesten geen sterke prikkel om er aanvullende actie op te ondernemen.

Ontruimingen zien de meeste verhuurders wel als een probleem, zowel vanwege hun ambitie op het vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen en hun imago, als qua kosten. Omdat het aantal ontruimingen zo beperkt is blijft ook de impact hiervan beperkt. Verder terugdringen daarvan zal door de verhuurders wel als positief ervaren worden.

Verhuurders noemen nog enkele andere problemen rond huurders met schulden maar alles bij elkaar zijn huurachterstanden voor de meeste verhuurders geen majeur probleem.

***De meeste verhuurders zitten er bovenop om huurachterstanden aan te pakken en te voorkomen dat ze oplopen.***

De meeste verhuurders hebben strikte procedures voor huurders die niet op tijd betalen. Met een gestandaardiseerd rappelbeleid van herinneringsbrieven en aanmaningen wordt de huurder aangezet tot het tijdig betalen van de huur. Voor veel huurders werkt dit: de meesten gaan naar aanleiding van de brieven hun huur weer betalen. Met huurders die dat niet doen wordt door veel verhuurders persoonlijk contact opgenomen. Men onderzoekt dan de oorzaken en probeert met de huurder tot een betalingsregeling te komen. De meeste verhuurders zijn bereid betalingsregelingen te treffen. Over deelname aan schuldhulpverleningstrajecten wordt wisselend gedacht: een deel van de verhuurders heeft (principiële) problemen met het kwijtschelden van een deel van de schuld.

Een deel van de huurders blijkt pas open te staan voor een betalingsregeling als er een deurwaarder in het spel is, een ander deel gaat pas betalen als er al een vonnis tot ontruiming is aangevraagd.

Er is echter ook een deel dat gedurende dit proces de huur opzegt en “vrijwillig” vertrekt, soms onder druk van een vonnis om een daadwerkelijke ontruiming te voorkomen. Hoe groot dit aantal is weten de meeste verhuurders niet, ze schatten in dat het beperkt is. De gevolgen hiervan kunnen echter wel groot zijn gezien het feit dat er in Amsterdam weinig betaalbare alternatieven beschikbaar zijn en er lange wachtlijsten zijn voor sociale huurwoningen.

***Particuliere verhuurders schakelen zelden hulpverlening in voor huurders met betalingsproblemen.***

Slechts weinig verhuurders schakelen hulpverlening in of verwijzen huurders met problemen daarnaar door. De meesten vinden dit de verantwoordelijkheid van de huurder zelf. Sommigen verhuurders zouden dit wel willen doen maar het ontbreekt hen aan informatie over het aanbod in Amsterdam.

***De meeste particuliere verhuurders staan positief tegenover de Amsterdamse aanpak Vroegsignalering.***

De meeste verhuurders kenden de aanpak Vroegsignalering nog niet. Door het onderzoek zijn ze erover geïnformeerd en zijn ze bekend geworden met de mogelijkheden die dit biedt voor het vroegtijdig aanpakken van betalingsachterstanden. Ondanks dat huurachterstanden voor de particuliere verhuurders geen groot probleem vormen is men toch enthousiast over de aanpak Vroegsignalering. Verhuurders zijn enthousiast over het proactieve karakter ervan. Zij zien het als een win-winsituatie voor huurder en verhuurder. Zij noemen daarbij ook nog het belang van maatschappelijk verantwoord ondernemen, de mogelijkheid tot het bijstellen van het imago van particuliere verhuurders als huisjesmelkers en het sociale aspect van het belang van de huurder.

***Een groot deel van de verhuurders staat positief tegenover deelname en formuleert randvoorwaarden die daarbij voor hen van belang zijn.***

Elf van de veertien verhuurders willen daarom graag met de gemeente verder in gesprek over hun deelname aan de aanpak. Deelname aan Vroegsignalering biedt hen extra kansen om incassotrajecten en ontruimingen te voorkomen. Ook verwachten zij dat samenwerking met de gemeente en andere organisaties er toe kan leiden dat ze meer zicht krijgen op de mogelijkheden van hulpverlening voor huurders die te maken hebben met (financiële) problemen. Daarnaast zien zij in de samenwerking met de gemeente rond betalingsproblemen een kans om ook rond andere problemen met elkaar samen te werken.

Wel formuleren zij een aantal randvoorwaarden bij hun deelname aan Vroegsignalering waarvan de belangrijkste zijn:

- Snel melden en snel actie.
- Regie bij de verhuurder.
- Efficiënte informatie-uitwisseling.
- Snelle terugkoppeling over de stappen die gezet worden.
- Beveiliging van de persoonsgegevens.
- Korte lijnen en vaste contactpersoon van de gemeente.

***Deelname van particuliere verhuurders aan Vroegsignalering biedt een kans op samenwerking tussen gemeenten en particuliere verhuurders rond andere grootstedelijke problemen.***

De deelname van particuliere verhuurders aan Vroegsignalering kan ertoe leiden dat ook op andere terreinen er samenwerking tussen deze verhuurders en de gemeente tot stand komt. De verhuurders zouden ook graag met de gemeente willen samenwerken rond overlast, wietplantages en andere vormen van oneigenlijk gebruik van de woning, illegale bewoning e.d. Voor de gemeente is dit een kans om ook in woningen van particuliere verhuurders deze problemen te kunnen aanpakken.

# Aanbevelingen

***De uitkomsten van het onderzoek geven voldoende aanleiding voor de gemeente Amsterdam om samen met de particuliere verhuurders die zich positief uitspraken over Vroegsignalering, te verkennen hoe de deelname van deze verhuurders aan de aanpak kan worden vormgegeven.***

Op het eerste gezicht lijken de uitkomsten van dit onderzoek er geen aanleiding toe te geven de gemeente Amsterdam te adviseren extra energie te steken in het betrekken van particuliere verhuurders bij de aanpak Vroegsignalering. Immers, de omvang van het probleem is klein en neemt de komende tijd nog verder af dus het betreft weinig Amsterdammers die hiermee geholpen zouden zijn. Echter, een groot deel van de particuliere verhuurders geeft zelf aan meerwaarde in de aanpak te zien ondanks het feit dat zij geen grote problemen hebben met huurachterstanden. Zij verwachten hiermee een extra stap te kunnen zetten om incassotrajecten en aanzeggingen tot ontruiming te voorkomen. Samenwerking met de gemeente en andere organisaties kan er bovendien toe leiden dat ook zij als particuliere verhuurder de weg weten te vinden naar hulpverleningsinstanties voor huurders die te maken hebben met (financiële) problemen. Daarnaast biedt samenwerking rond Vroegsignalering de particuliere verhuurders de mogelijkheid om ook rond andere problemen met de gemeente te gaan samenwerken.

Dit zijn argumenten die de verhuurders zelf naar voren gebracht hebben. Wij willen daar nog aan toevoegen dat de hoeveelheid huurachterstanden bij de particuliere verhuurders weliswaar beperkt is, maar dat de gevolgen voor de huurders die het betreft wel groot zijn. Gezien de krappe woningmarkt in Amsterdam en de lange wachttijden voor sociale huurwoningen zijn er nauwelijks alternatieven voor huurders die vanwege betalingsproblemen hun woning moeten verlaten. Het aantal huurders dat noodgedwongen de huur opzegt vanwege financiële problemen is bij de particuliere verhuurders niet bekend. Dit ligt in ieder geval hoger dan het aantal ontruimingen en mogelijk ook hoger dan het aantal huurders dat in een incassotraject terecht komt. Vroegtijdige financiële ondersteuning kan er mogelijk voor zorgen dat (een deel van) deze huurders in hun woning kunnen blijven.

Daarom doen wij de aanbeveling aan de gemeente om in contact te treden met de elf particuliere verhuurders die in principe positief te staan tegenover deelname aan de aanpak Vroegsignalering over hun deelname aan deze aanpak.

***De kans op succes is het grootst als de gemeente de particuliere verhuurders op redelijk korte termijn na het onderzoek uitnodigt voor een vervolg.***

De gemeente zou het ijzer kunnen smeden nu het heet is. De kans dat de particuliere verhuurders die positief staan tegenover deelname aan Vroegsignalering ook daadwerkelijk gaan deelnemen is in onze ogen het grootst als er op korte termijn een vervolg komt op het onderzoek.

***Aanvullende informatie voor de particuliere verhuurders is nodig zodat zij een weloverwogen keuze kunnen maken.***

Dit vervolg zou in eerste instantie gericht moeten zijn op het verstrekken van aanvullende informatie over de aanpak. Verhuurders zijn met name geïnteresseerd in praktijkervaringen, in de business-case en in de randvoorwaarden waarbinnen hun deelname kan plaats vinden. Deze informatie zou bij voorkeur mondeling gegeven kunnen worden b.v. in een collectieve bijeenkomst van de gemeente en de elf verhuurders. Na afloop van die bijeenkomst kunnen verhuurders zich definitief beraden over hun deelname waarna zij door de gemeente benaderd worden voor het maken van formele afspraken daarover.

***Mogelijkheden van flexibiliteit in de aanpak Vroegsignalering zijn belangrijk, zodat aangesloten kan worden bij de randvoorwaarden die voor particuliere verhuurders belangrijk zijn.***

Ten aanzien van de deelname van particuliere verhuurders aan Vroegsignalering is het van belang om op te merken dat de randvoorwaarden die de particuliere verhuurders

formuleren bij hun eventuele deelname niet altijd overeenkomen met de randvoorwaarden in de bestaande aanpak Vroegsignalering. Dit geldt met name voor de snelheid van aanmelden. De termijn van twee maanden die hier bij Vroegsignalering voor staat wordt door veel verhuurders te lang gevonden. Wij adviseren de gemeente om te onderzoeken of er flexibel kan worden omgegaan met de meldingstermijnen waardoor het deelnemen aan Vroegsignalering voor de verhuurders ook daadwerkelijk een toegevoegde waarde biedt boven op wat zij zelf al doen.

De verhuurders die hebben aangegeven niet te willen meedoen kunnen wellicht nog overtuigd worden als de gemeente hen kan toezeggen dat snel melden mogelijk is en dat het vervolg op de meldingen geen vertraging in het herstellen van de huurbetaling zal opleveren.

***Samenwerking rond Vroegsignalering biedt kansen voor de gemeente en voor de particuliere verhuurders om ook rond andere grootstedelijke problemen met elkaar samen te werken.***

De gemeente zou de handschoen op kunnen pakken die de verhuurders hen via dit onderzoek aanreiken op het vlak van samenwerking rond grootstedelijke problemen als woonoverlast, woonfraude en wietplantages. Dit biedt verhuurders de kans om, aanvullend op hun deelname aan de Vroegsignalering, verder invulling te geven aan hun maatschappelijke verantwoordelijkheid en te laten zien dat zij niet de huisjesmelkers zijn waarvoor zij soms gehouden worden. En het biedt de gemeente de mogelijkheid om met een nieuwe groep samenwerkingspartners de leefbaarheid in de stad Amsterdam te vergroten.

# Bijlagen

## Bijlage 1: Overzicht respondenten

Voor dit onderzoek zijn 14 respondenten geïnterviewd. Met 13 respondenten hebben wij een diepte-interview afgenomen en met 1 respondent een telefonisch interview. Een respondent wil anoniem blijven en zal dus ook niet genoemd worden in deze bijlage. De overige respondenten zijn werkzaam bij de volgende organisaties:

| | |
|---|---|
| 1. | Achmea Dutch Value Added Residential |
| 2. | Keij en Stefels b.v. |
| 3. | Recourt Makelaars |
| 4. | Rappange Makelaardij B.V. |
| 5. | MVGM |
| 6. | Bouwinvest Real Estate Investors |
| 7. | DvM b.v. |
| 8. | Vesteda |
| 9. | AHAM |
| 10. | Orange Capital Partners |
| 11. | Wolf Huisvestingsgroep |
| 12. | Draijer Makelaardij & Vastgoedbeheer |
| 13. | ASR |

## Bijlage 2 Topiclijst

### Inleiding

Korte toelichting op de achtergronden van het onderzoek en op wat er gebeurt met de resultaten

Korte schets van de organisatie: omvang woningbezit, type huurwoningen, type huurders

### *Schuldenproblematiek*

1. Heeft u te maken met huurders met betalingsachterstanden?
2. Om welke aantallen gaat het : aantal mensen die kortdurend niet of niet op tijd betalen, aantal deurwaarderszaken, aantal aangezegde ontruimingen, aantal ontruimingen?
3. Wat zijn de kenmerken van huurders met een betalingsachterstand?
4. Wat doet u als verhuurder bij betalingsachterstanden?
5. Treft u wel eens financiële regelingen met mensen met een huurachterstand?
6. Schakelt u wel eens de hulpverlening in bij mensen met een betalingsachterstand?
7. Wat zijn de kosten die u als particuliere verhuurder maakt vanwege betalingsachterstanden? Denk aan incassokosten, kosten deurwaarde, kosten woningontruiming?
8. Leveren betalingsachterstanden u nog andere problemen op behalve financiële problemen?

*Bekendheid met de Amsterdamse aanpak Vroegsignalering bij de woningcorporaties*

9. Kent u de Amsterdamse aanpak Vroegsignalering?
10. Wat is uw beeld van de aanpak?
11. Spreekt het u aan denkend vanuit uw eigen organisatie?
12. Bent u ervan op de hoogte dat het aantal woningontruimingen bij woningcorporaties sterk gedaald is sinds de start van de aanpak Vroegsignalering? (met 36%)
13. Bent u ervan op de hoogte dat de Amsterdamse gemeenteraad graag ziet dat de particuliere verhuurders ook mee gaan doen aan de aanpak Vroegsignalering?

*Bereidheid tot deelname aan de aanpak Vroegsignalering*

14. Zou u aan de aanpak Vroegsignalering willen meedoen? Waarom wel, waarom niet, wat zijn hierbij uw overwegingen?
15. Zo nee: Onder welke voorwaarden zou u wel mee willen doen?
16. Wat verwacht u bij deelname van de gemeente? Wat kan de gemeente bij deelname van u verwachten?
17. Wilt u bij deelname gebruik maken van het centraal meldpunt dat er al is of liever op een andere manier de huurders met betalingsachterstanden doorverwijzen? Zo ja op welke manier dan?
18. Kunt u op bijgaand lijstje van argumenten om deel te nemen aan de aanpak Vroegsignalering per argument een rapportcijfer 1 t/m 10 geven over de mate waarin dit voor u een belangrijk argument is?
    - Ik vind het belangrijk dat er met de aanpak Vroegsignalering snel gehandeld wordt bij beginnende betalingsachterstanden want met de tegenwoordige hoge huren lopen de schulden snel op en worden ze snel onoplosbaar
    - Ik vind het belangrijk dat ik met de aanpak kosten kan besparen van deurwaarde, incasso, ontruimingen.
    - Ik vind het belangrijk dat ik door deelname aan de aanpak het aantal oninbare schulden naar beneden kan brengen
    - Het is voor mij belangrijk dat bij de aanpak vroegsignalering de lopende huur weer doorbetaald wordt
    - Ik vind het aantrekkelijk dat ik kan deelnemen aan een aanpak die zijn succes al bewezen heeft
    - Ik vind het belangrijk dat de aanpak al ontwikkeld en uitgevoerd is zodat ik gebruik kan maken van bestaande faciliteiten als meldpunt, convenanten e.d.
    - Ik vind het belangrijk omwille van het imago van mijn organisatie in de stad
    - Ik vind het belangrijk uit het oogpunt van maatschappelijk verantwoord ondernemen
    - Ik verwacht dat als ik positief reageer op dit verzoek van de gemeente, dit mogelijk positief kan uitpakken op andere dossiers waarin ik met de gemeente te maken heb
    - Ik verwacht dat het binnenkort wettelijk verplicht is dat alle verhuurders aan een dergelijke aanpak gaan deelnemen

(Dit lijstje nemen we in print mee om gezamenlijk de argumenten te kunnen doorlopen).

*Mogelijkheden voor oplossingen bij deelname*

- Welke oplossingen zou u kunnen en willen realiseren voor huurders met betalingsproblemen?
- Bent u bereid om de vordering op te schorten wanneer de lopende huur wordt betaald?
- Bent u bereid om betalingsregelingen te treffen die aansluiten bij de financiële mogelijkheden van de huurder?
- Werkt u mee aan een schuldenregeling voor huurders die in een schulddienstverleningstraject zitten?

*6. Afronding: Vragen of ze verder nog iets willen meegeven en bedanken voor het gesprek*

## Bijlage 3: Score argumentenlijst aanpak Vroegsignalering

Ingevuld door 14 verhuurders

| Gemiddelde Score | Argument |
|---|---|
| 8 | Ik vind het belangrijk dat er met de aanpak Vroegsignalering snel gehandeld wordt bij beginnende betalingsachterstanden want met de tegenwoordige hoge huren lopen de schulden snel op en worden ze snel onoplosbaar. |
| 7 | Ik vind het belangrijk dat ik met de aanpak kosten kan besparen van deurwaarde, incasso, ontruimingen. |
| 7,5 | Ik vind het belangrijk dat ik door deelname aan de aanpak het aantal oninbare schulden naar beneden kan brengen. |
| 8,5 | Het is voor mij belangrijk dat bij de aanpak vroegsignalering de lopende huur weer doorbetaald wordt. |
| 7 | Ik vind het aantrekkelijk dat ik kan deelnemen aan een aanpak die zijn succes al bewezen heeft. |
| 7 | Ik vind het belangrijk dat de aanpak al ontwikkeld en uitgevoerd is zodat ik gebruik kan maken van bestaande faciliteiten als meldpunt, convenanten e.d. |
| 6,5 | Ik vind het belangrijk omwille van het imago van mijn organisatie in de stad. |
| 7 | Ik vind het belangrijk uit het oogpunt van maatschappelijk verantwoord ondernemen. |
| 6 | Ik verwacht dat als ik positief reageer op dit verzoek van de gemeente, dit mogelijk positief kan uitpakken op andere dossiers waarin ik met de gemeente te maken heb. |
| 4 | Ik verwacht dat het binnenkort wettelijk verplicht is dat alle verhuurders aan een dergelijke aanpak gaan deelnemen. |

Colofon

| | |
|---|---|
| Opdrachtgever | Gemeente Amsterdam |
| Auteurs | Drs. A.Q.T.M. Vermeulen |
| | Dr. M.M.J. Stavenuiter |
| | M. Out, MSc |
| Met medewerking van | T. Jibodh |
| Omslag | Ontwerppartners, Breda |
| Uitgave | Verwey-Jonker Instituut |
| | Kromme Nieuwegracht 6 |
| | 3512 HG Utrecht |
| | T (030) 230 07 99 |
| | E secr@verwey-jonker.nl |
| | I www.verwey-jonker.nl |

De publicatie kan gedownload worden via onze website: http://www.verwey-jonker.nl.

ISBN 978-90-5830-979-2

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2019.
Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.

De gemeente Amsterdam heeft samen met de woningcorporaties een aanpak “Vroegsignalering van schulden” ontwikkeld. Vanwege het succes van die aanpak heeft de gemeente het Verwey-Jonker Instituut gevraagd te onderzoeken of ook de particuliere verhuurders bereid zouden zijn om mee te doen aan Vroegsignalering.

We interviewden particuliere verhuurders van enige omvang die de afgelopen tijd met huurschulden te maken hebben gehad. Een groot deel van hen bleek de aanpak Vroegsignalering nog niet te kennen en is er door het onderzoek pas mee bekend geraakt. Ondanks dat de omvang van de huurachterstanden bij de meeste verhuurders beperkt bleek en het door de meesten niet als een groot probleem werd ervaren, was een groot deel van de verhuurders toch positief over deelname aan de aanpak. Zij zien het als een extra mogelijkheid om incassotrajecten en ontruimingen te voorkomen. Bovendien verwachten zij dat deelname aan Vroegsignalering kansen biedt om ook op andere gebieden met de gemeente samen te werken. Zij denken dan bijvoorbeeld aan de aanpak van overlast en oneigenlijk gebruik van de woningen.

In het rapport doen we aanbevelingen aan de gemeente Amsterdam voor een vervolgtraject met de particuliere verhuurders. De gemeente Amsterdam heeft laten weten op korte termijn met de aanbevelingen aan de slag te gaan.

Verwey-Jonker Instituut

VERWEY-JONKER INSTITUUT
Kromme Nieuwegracht 6
3512 HG Utrecht

T 030 230 07 99
E secr@verwey-jonker.nl
I www.verwey-jonker.nl