

GGN en Woonstad Rotterdam verlengen samenwerking in de strijd tegen schulden

08-12-2020 14:39

In drie jaar tijd 82% minder huisuitzettingen. En een sterke daling van het aantal mensen bij wie betaalachterstanden problematische schulden zijn geworden. Het zijn de mooie resultaten van de samenwerking tussen woningcorporatie Woonstad Rotterdam en gerechtsdeurwaarders- en incasso-organisatie GGN. Niet voor niets is de samenwerkingsovereenkomst verlengd. Een gesprek met John Nootenboom (links op foto) en Mohamed el Achkar (rechts op foto) over hun visie, aanpak en ambities.

Wat een woningcorporatie in Rotterdam en een landelijke gerechtsdeurwaarders- en incasso-organisatie met Rotterdamse roots gemeen hebben? Hun strategieën: bij beide organisaties staat aandacht voor de individuele klant centraal. Mohamed el Achkar, bestuurder van Woonstad: "Simpel gezegd zijn we van de huizen. Die bouwen we, onderhouden we en verhuren we. Maar uiteindelijk zijn we er natuurlijk voor de bewoners. Zij staan centraal in alles wat we doen."

Problemen los je niet op met een huis alleen

Met 60.000 woningen is Woonstad de grootste corporatie in Rotterdam. "We richten ons voornamelijk op de sociale woningmarkt. En daarmee ook op een kwetsbare doelgroep bij wie soms financiële of sociale problemen spelen. Dergelijke problemen los je niet op met een huis alleen. Dat vraagstuk ligt veel breder, waardoor het cruciaal is om samen op te trekken met ketenpartners, zoals de gemeente en GGN. De strategie van GGN is 'Aandacht loont'. Dat zijn woorden naar mijn hart. Ze sluiten aan op het motto 'Geen woorden maar daden' en de individuele aanpak die we bij Woonstad steeds verder ontwikkelen."

Dreigbrieven en dwangsommen

"GGN en Woonstad werken al ruim twintig jaar samen als het gaat om incasso's", vult John Nootenboom, algemeen directeur van GGN, aan. "Wij zorgen dat de huurders hun betalingsverplichting nakomen. Maar onze werkwijze is in de loop der jaren sterk veranderd. Wist je dat deurwaarders vroeger verdienden aan de escalatie? Denk aan dreigbrieven, dwangsommen, huisuitzettingen en de bijkomende proces- en incassokosten. Toen waren er nog geen tools om klantgegevens te analyseren. Maar tegenwoordig zetten we vol in op digitalisering en data-analyse. Daardoor weten we dat verreweg de meeste mensen met betalingsachterstanden wél willen betalen, maar het simpelweg niet kunnen. Dan hebben boetes niet alleen geen zin, ze zorgen er ook voor dat deze mensen alleen maar verder in de problemen komen. Net als Woonstad zien wij het bij GGN als onze morele taak om deze mensen te helpen."

Flinke digitale stappen

Vroegsignalering, daar draait het voor beide organisaties om. "Digitalisering is daarbij onmisbaar", vertelt Mohamed. "We zien het meteen in ons systeem als iemand één maand huurachterstand heeft en anticiperen direct. We pakken de telefoon en proberen samen tot een oplossing te komen om te voorkomen dat de achterstand verder oploopt. Maar ook op andere manieren komen we huurders tegemoet. Er heerst nog altijd een taboe op schulden, mensen schamen zich. We hebben daarom flinke digitale stappen gezet. Zo kunnen huurders in hun online account zelf de vervaldatum van de huurbetaling aanpassen of bij één maand betalingsachterstand zelf een betalingsregeling treffen, zonder dat ze contact hebben met iemand van Woonstad. Digitalisering is dan ook geen doel op zich, nee, we doen het om de klant te helpen de schulden snel aan te pakken."

Thuisbezoeken en het uitzendbureau

De klanten met wie Woonstad niet tot een oplossing kan komen, bijvoorbeeld mensen die zich hullen in

stilzwijgen, worden overgedragen aan GGN. John: "Een van de middelen die we inzetten zijn thuisbezoeken. Denk daarbij niet aan de deurwaarder die een dwangsom komt opleggen. Onze medewerkers gaan, zonder kostenverhogende maatregelen, bij de huurders thuis langs om te proberen persoonlijk contact te krijgen en tot een gesprek te komen. Als we weten waarom iemand de huur niet betaalt en wat er misschien nog meer speelt, kunnen we helpen. Bijvoorbeeld door samen de administratie door te nemen, ze door te verwijzen naar bijvoorbeeld de ggz of andere hulpverlenende instanties, of ter plekke een afspraak te maken met een uitzendbureau. Zo hebben we al verschillende mensen aan een baan én dus een inkomen geholpen."

Van 200 naar 36 huisuitzettingen

De resultaten van deze gezamenlijke aanpak van GGN en Woonstad liegen er niet om. Waren er in 2016 nog 200 huisuitzettingen, in 2019 nog maar 36. Een spectaculaire daling. "En we doen er alles aan om dit aantal nog verder terug te dringen", aldus Mohamed. "Elke huisuitzetting is er één te veel. Voor ons telt elk individu. Daarin kijken we trouwens verder dan alleen onze huurders. De kwetsbaarste wijk van Nederland ligt in Rotterdam. Verder is het aantal daklozen in de afgelopen jaren enorm gestegen. Ik wil me inzetten voor een integrale samenwerking met gemeente en (zorg)instanties. Zo leveren we een belangrijke bijdrage aan het initiatief van wethouder Sven de Langen om meer dan honderd daklozen aan een woning te helpen. Als we meer grip krijgen op deze taaie vraagstukken, kunnen we er beter preventief op inspelen."

Nederlandse Schuldhulproute

John: "Helemaal mee eens. Een schuld is een aanleiding dat iemand hulp nodig heeft. Helaas is het schuldenlandschap in Nederland complex. We zien soms families waar twintig verschillende instanties mee bezig zijn. Niet alleen kost dat veel geld, het wordt er voor de mensen ook niet eenvoudiger op. Daarom draag ik de [Nederlandse Schuldhulproute](#) zo'n warm hart toe. Dit is een initiatief van onder meer banken, overheden, zorgverzekeraars en bedrijven om mensen met schulden precies die hulp te bieden die ze nodig hebben. Door samen te werken en de krachten te bundelen, helpen we mensen met problemen effectief op weg."