

Samen er op af: Schuldhulpverlening

De VTW en NVTZ (toezichthouders in zorg en welzijn) organiseerden eind maart een bijeenkomst voor hun toezichthouders en de gemeente Utrecht om te praten over de vraag hoe we de schuldhulpverlening kunnen verbeteren en wat de rol van toezichthouders daarbij kan zijn. Ik was daar als toezichthouder van woningcorporatie Mitros aanwezig samen met een medewerker van Mitros die in haar werk dagelijks bezig is met huurschulden. Dat we samen aanwezig waren is geen toeval.

Ruim een jaar geleden hadden we elkaar gesproken tijdens een carroussel, waarbij groepjes medewerkers van Mitros aan de commissarissen vertelden over hun werk en de dilemma's die ze daarbij tegen komen. Een van de in het oog springende punten in die gesprekken was dat de medewerkers die zich bezighouden met huurschulden, vertelden dat er een enorm verschil in benadering was tussen de medewerkers van de buurtteams van de gemeente en hun aanpak. De Mitros mensen wilden zo snel mogelijk interveniëren, want hoe langer je wacht hoe groter de schuld wordt. Terwijl de buurtteammedewerkers van de gemeente vonden dat er eerst onderzocht moest worden of de huurders niet in staat waren om op eigen kracht of met behulp van hun netwerk zelf het probleem op te lossen. In de nabespreking tussen de RvC en de directie werd geconstateerd dat het belangrijk was een ontmoeting te organiseren tussen de gemeente en Mitros, waarbij wethouders, managers en uitvoerders van de gemeente aanwezig waren en Mitros vertegenwoordigd was door medewerkers, directie en toezichthouders. Deze bijeenkomst heeft in juni 2017 plaatsgevonden. De conclusie daarvan was dat dergelijke bijeenkomsten van belang zijn om elkaars werelden beter te begrijpen en het belang van samenwerking te onderstrepen. Afsproken werd om in twee wijken intensiever te gaan samenwerken en een gezamenlijke aanpak te ontwikkelen.

Toen ik de uitnodiging van de VTW kreeg voor genoemde bijeenkomst was dat een mooi moment voor mij om aan de directie voor te stellen samen met een medewerker te gaan. De directie reageerde daarop positief en vroeg Yvonne Pijper met mij mee te gaan. Yvonne en ik spraken voorafgaand aan de bijeenkomst af zodat ik van haar kon horen hoe de samenwerking met de buurtteams nu verliep. Ze vertelde me enthousiast over de ontwikkeling die het afgelopen jaar heeft plaats gevonden in de twee pilot wijken. Zodra Mitros signaleert dat een huurder 2 maanden huurschuld heeft, wordt dit gemeld bij het buurtteam en volgt er een onaangekondigd huisbezoek door een duo van het buurtteam en Mitros. In de meeste gevallen aanvaarden de huurders hulp en wordt het crisisteam van de gemeente ingeschakeld om snel te kunnen interveniëren met schuldhulpverlening. Vaak wordt er geconstateerd dat de huurder niet alleen met schulden kampt maar er ook sociale problemen zijn waarvoor hulp nodig is. Dat pakt het buurtteam dan op. Het effect van deze snelle interventie is dat bij Mitros, het aantal mensen met een huurschuld fors is opgelopen de gemiddelde huurschuld is gedaald. Bovendien is het aantal huisuitzettingen ten gevolge van huurschulden flink afgenomen.

In de bijeenkomst van VTW en NVTZ is geconcludeerd dat samenwerking tussen partijen die met schulden van hun cliënten worden geconfronteerd, een must is. In Utrecht wordt nu ook de samenwerking met de zorgverzekeraars gezocht.

Een tweede belangrijke conclusie is dat medewerkers in de betrokken organisaties handelingsruimte moeten krijgen/hebben om snel te kunnen optreden en maatwerk te kunnen leveren. Voor de huurders is deze gezamenlijke vroegtijdige aanpak van groot belang, er wordt immers mee voorkomen dat zij in een negatieve spiraal van als maar oplopende schulden terecht komen. Er is ook een fors maatschappelijk rendement voor de woningcorporaties omdat we weten dat huisuitzettingen zeker € 8000,- kosten en gemeenten voorkomen er een langdurige zorgrelatie van hun inwoners mee.

Toezichthouders dienen zich ervan bewust te zijn dat het aantal kwetsbare huurders de komende jaren door allerlei maatschappelijke ontwikkelingen toe zal nemen. In het kader van onze klankbordrol voor de directie zijn dit onderwerpen waarover het gesprek gevoerd dient te worden, de vraag gesteld wat dit betekent voor het werk van de woningcorporatie. Om dat gesprek goed te kunnen voeren is het van wezenlijk belang je als toezichthouder regelmatig te laten voeden door de medewerkers die het dagelijkse werk doen.

Ella Vogelaar
Voorzitter RvC Mitros