DUBBELTJES & KWARTJES

een onderzoek naar schulden en dreigende huisuitzettingen in Amsterdam-Noord

Ester Gould & Sarah Sylbing

gefinancierd door

Gemeente Amsterdam
Delta Lloyd Foundation

tweede druk, september 2015 ©

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding 4

2. Mevrouw van Steijnen 7
"Ik heb geen cent schuld... Nooit gehad ook."

3. Lydia Wilhelm, wijkbeheerder Eigen Haard 12
"Als je mensen kan helpen, moet je dat gewoon doen. Privacy is voor de meeste bewoners hun laatste zorg."

4. Mary Williams 16
"Wat denken die mensen wel, als je geen geld hebt om 100 euro te betalen, waar moet je dan 150 euro vandaan halen?"

5. De Voedselbank 20
"Ze mogen niet weigeren hoor!"

6. Abdelmalik Smit, assistent-coördinator Voedselbank 23
"Als je baas bent van een land, dan wil je toch gewoon dat al jouw inwoners recht hebben op een woning?"

7. Samantha Laret 30
"Ik leer mijn zoontje wél wat sparen is."

8. Woningbouwvereniging Ymere 34
"Soms is huurachterstand een kwestie van pech, maar over het algemeen gaat het om verkeerd gedrag."

9. Spreekuur Ymere in de buurt 38
"Hou jij de meute tegen?"

10. Laeca Jake 41
"Voor mij geen toeslagen meer, daar komen alleen maar boetes van."

11. Paul Scheerder, directeur Leefkringhuis 50
"Als je je bij ons meldt, word je niet je huis uitgezet."

12. De ontruimvergadering 53
"Ze doet de deur niet open en neemt de telefoon niet op. Wat kunnen we nog doen?..."

13. Paul Otter, directeur Incassade 56
"In sommige gevallen is een ontruiming de juiste oplossing."

14. Jan Siebols, oprichter Vroeg Eropaf 60
"De kunst is om de hoeveelheid uitvallers binnen de perken te houden."

15. Vroeg Eropaf Conferentie 63
"20 tot 30 procent van de schuld is basisschuld, de rest zijn boetes."

16. Overleg DWI: Huisuitzetting en Schuldhulp 64
"De ontruiming van één gezin kost de gemeente tussen de 100.000 en 150.000 euro."

17. Will van Schendel en Saskia van Rij, Doras 69
"Wat heeft de hulpverlening eigenlijk bereikt als je naar de generatie-armoede in Noord kijkt?"

18. Op huisbezoek - meelopen met het Vroeg Eropaf team 73
"Ik zit de hele dag alleen thuis, me zorgen te maken over hoe het moet."

19. Bert van Onzen 79
"Ik schijn patent op pech te hebben."

20. Colette Kooijman - schuldhulpverlener bij Doras 84
"Als je voor een dubbeltje geboren bent, word je bijna nooit een kwartje."

21. Lisa Brouwer 92
"Ik heb geen gat in mijn hand; het was gewoon een chronisch tekort."

22. Conclusies 98

23. Over de auteurs: Ester Gould & Sarah Sylbing 105

1. INLEIDING

Armoede en Amsterdam Noord worden vaak in één adem genoemd. Ook wij komen hier, inmiddels ruim acht jaar, om films te maken over dit thema. Multiprobleemgezinnen, huisuitzettingen, criminaliteit en armoede zijn allemaal aan de orde van de dag in deze heftige en tegelijkertijd charmante buurt. Een probleemwijk, jazeker, maar ook een wijk met veel solidariteit en betrokkenheid. Wij komen hier graag, niet alleen als filmmakers, omdat de dorpse sfeer en Amsterdamse directheid hartverwarmend en ontnuchterend zijn.

In mei 2013 spraken we in de buurt met Paul Scheerder die de scepter zwaait over het Leefkringhuis, de twee Voedselbanken van Noord runt en opvanghuizen heeft voor dakloze vrouwen en kinderen. Hij vertelde ons voor het eerst over de grote hoeveelheid huisuitzettingen in de buurt en de toename daarvan. Dit inspireerde ons om onderzoek te doen naar schuldenproblematiek en huisuitzettingen in Amsterdam Noord.

In de gemeente Amsterdam ligt het aantal huisuitzettingen vijftien procent lager dan het landelijke gemiddelde. Is dat een cijfer waar de gemeente trots op mag zijn of is het iets om ons nog altijd voor te schamen, zoals Voedselbank-coördinator Abdelmalik Smit beweert? Terwijl hij enerzijds ziet hoe de kansen voor jongeren in de buurt afnemen, uit hij zich ook kritisch over de veranderende sfeer bij de Voedselbank. Steeds meer mensen menen recht te hebben op een voedselpakket, een nieuw bankstel of een smartphone met onbeperkt abonnement. Maar hoe moeilijk is het om weerstand te bieden tegen alomtegenwoordige reclameboodschap 'omdat je het waard bent'? Wat kunnen we leren van mevrouw van Steijnen, die al meer dan vijftig jaar in de buurt woont, nog nooit een cent schuld heeft gehad en iedere gulden die zij uitgaf eerst uitgebreid overwoog? Heeft schuldhulpverlener Colette Kooijmans gelijk als zij zegt dat het allang een fabel is dat wie voor een dubbeltje wordt geboren, ooit een kwartje kan worden? Zelfredzaamheid is het devies geworden in ruil voor een terugtrekkende overheid, maar wat betekent dat voor Laeca, moeder van vijf kinderen, die niet begrijpt dat de brief die ze heeft ontvangen een ontruimvonnis is? En terwijl mevrouw Williams haar huis openstelt voor alle kinderen uit de buurt die honger hebben – de participatiesamenleving in Vogelbuurtstijl – is ze woedend over de vernietigende gevolgen die alle incassobureaus en deurwaarders hebben op de buurt: "Als ik die schuld van 100 euro niet kan betalen, waar moet ik dan het geld voor die boete vandaan halen?"

Sinds de crisis neemt de armoede toe en doen tegelijkertijd nieuwe economische en sociaal-maatschappelijke inzichten hun intrede. Zowel in de psychologie, de sociologie als in de economie worden baanbrekende en vernieuwende studies gepresenteerd. In het veelgeprezen boek "Schaarste" betogen Mullainathan en Shafir dat arme mensen een lager IQ hebben alleen maar vanwege het feit dat ze minder geld hebben. De geldzorgen verlagen hun mogelijkheden om over andere dingen helder te denken. Dit verklaart waarom veel van de bestaande programma's rond arme mensen geen zin hebben: ze zijn eenvoudigweg niet in staat om sommige dingen te begrijpen omdat een grote zorg – hoe knoop ik de eindjes aan elkaar – andere gedachtes en inzichten in de weg staat. Een ander revolutionair en veelgeprezen werk is dat van de Franse econoom Piketty. Hij constateert dat de voorspellingen van Marx werkelijkheid zijn geworden en de kloof tussen arm en rijk groter is dan ooit en alleen maar verder groeit tenzij we sommige zaken radicaal omgooien.

Dit verslag vormt een weerslag van onze research. Door verschillende spelers te spreken – bewoners, medewerkers van woningbouwcorporaties, hulpverleners en beleidsmakers – hebben wij geprobeerd successen en knelpunten te ontdekken in de wereld van de schuldenproblematiek en schuldhulpverlening. Als documentairemakers gaat het ons niet om cijfers of statistieken maar om verhalen die inzicht bieden en een licht werpen op grotere maatschappelijke ontwikkelingen. We hoorden zowel hoopvolle als schrijnende anekdotes, maar de research roept ook grotere vragen op over het land dat we zijn geworden en het land dat we willen zijn. Hoe kan het dat zelfredzame burgers toch de gordijnen sluiten en de post niet openmaken wanneer het water ze aan de lippen staat? Hoe kan het dat een werkende, alleenstaande moeder het niet voor elkaar krijgt om haar rekeningen te betalen? Hoe hoog is de prijs die we betalen voor het idee dat men gestraft moet worden voor wanbetaling? Wordt het niet tijd om nieuwe mantra's te ontwikkelen naast het idee van eigen kracht, zelfredzaamheid en individuele keuzevrijheid? En ook: wat kunnen we leren van de solidariteit en gemeenschapszin in de Vogelbuurt?

Het heeft geresulteerd in een aantal conclusies en beweringen die soms toepasbaar zijn op wijkniveau en soms iets zeggen over de samenleving in het algemeen. De verhalen in het verslag zijn soms documentair en particulier en soms afstandelijker en analytischer. Uiteindelijk moet dit onderzoek resulteren in een serie over armoede en schuldenproblematiek, waarin wij zowel de kleine buurtverhalen als het grotere, sociologische en economische verhaal willen vertellen.

Er wordt vaak met verontwaardiging gesproken over het feit dat veel schuldenaren geen verantwoordelijkheid lijken te dragen voor hun schulden. Zonder kant te kiezen voor de schuldenaar of schuldeiser, vinden wij het tijd om met andere ogen te kijken naar een probleem dat zo oud is als de weg naar Rome. De Mesopotamiërs scholden om de zoveel jaar alle schulden kwijt. Een revolutionaire en ondenkbare gedachte in deze tijd. Maar wij denken dat de problemen in de Vogelbuurt aanleiding geven tot een hele nieuwe kijk.

2. MEVROUW VAN STEIJNEN • bewoner

"Ik heb geen cent schuld... Nooit gehad ook."

Mevrouw van Steijnen (77) – een opgewekte en nuchtere dame met korte grijze haren en een ferme handdruk - ontmoeten we voor het eerst in haar voortuin. Ze komt net thuis van het sporten: "Twee keer per week ga ik. Ik moet gezond blijven natuurlijk, want ik moet tot mijn honderdste de trap op kunnen," zegt ze glimlachend. Wijkbeheerder Lydia Wilhelm van Eigen Haard heeft ons aangeraden om haar te spreken omdat ze ruim een halve eeuw op deze bovenwoning woont en een uitgesproken mening heeft over de Vogelbuurt. "Vroeger waren dit bedrijfswoningen van KNSM want mijn man was bootsman. Er was even sprake van dat ik zou verhuizen naar een aanleunwoning in Noordwijk, vlakbij mijn zoon, maar dat ging om verschillende redenen niet door. En nu wil ik hier nooit meer weg." In de benedenwoning onder haar zitten nu twee jonge vrouwen via de anti-kraak. Volgens mevrouw van Steijnen zijn ze "prima als onderbuur" maar ze vindt het ook bizar. Waarom toch, als zoveel ouderen zitten verlegen om een benedenwoning? "Ik zelf niet hoor, ik ga de trap wel op! Want als je verhuist legt Eigen Haard er snel een nieuwe vloer in en dan verhogen ze meteen de huur. Mij krijgen ze niet zo gek. Ik ben een van laatste bewoners die hier nog huurt voor een normale prijs." Mevrouw van Steijnen ondersteunt dan ook een buurtinitiatief dat strijdt voor betaalbare huurwoningen in Amsterdam Noord.

We zijn welkom om volgende week langs te komen om te praten over haar blik op de buurt en de schuldenproblematiek. Zij zorgt voor koffie, wij zullen broodjes meenemen. "Maar niets bijzonders hoor! Er is geen enkele reden om geld over de balk te gooien omdat jullie mijn verhaal komen aanhoren."

Wanneer we een week later de trap oplopen en de bovenwoning van mevrouw van Steijnen betreden, is het alsof we terugreizen naar een vervlogen tijd. De glazen raamdecoraties met schippersmotief, een wand van donkerhouten schroten, de keurig onderhouden placemats op tafel, het lage granieten aanrecht, een afgemeten gevulde ijskast: alles ademt de sfeer van vroeger uit, toen de Vogelbuurt nog de Gehaktballenbuurt werd genoemd. Hier woonden de families van KNSMers en het havenpersoneel die zich alleen op woensdagen gehakt konden veroorloven. "Op de Meeuwenlaan… daar woonden de kapiteins en de bazen. Die aten ook op zondag vlees."

Mevrouw van Steijnen: “We zijn 46 jaar getrouwd geweest. Maar sinds 2001 woon ik alleen. Nog geen vier maanden nadat hij met pensioen ging, kreeg hij een hersentumor.” Ze valt even stil: “Het was gewoon een dijk van een vent. Ik kan niet anders zeggen.” Ze vertelt hoe ze haar man op haar 17e ontmoette in Haarlem. Hij was de broer van een collega met wie ze lange dagen werkte bij Johan Enschede, de fabriek waar geldbiljetten en postzegels gemaakt werden. Het is opmerkelijk dat juist deze spaarzame vrouw ooit begon met het snijden van eindeloze vellen guldens. “Je kreeg 23 cent per uur en verder stond je op stukloon.” Dat hard doorwerken loont, leerde ze al vroeg. Ze vertelt hoe haar man de eerste jaren nog op de West voer - naar Suriname, de Antillen, slingerdiensten naar New York - tot hun eerste zoon werd geboren en hij vaker thuis wilde zijn. “Op de grote vaart was hij 7 tot 9 maanden van huis. Daardoor leerde ik als jonge vrouw om zelfstandig te zijn en voor mezelf op te komen. Mijn bijnaam was Kaap Kont. Ik liet me de kaas niet van mijn brood eten.”

Na de geboorte van hun tweede zoon stapte haar man over op de sleepboten – zo kon hij vaker thuis zijn. Maar hij heeft zijn hele leven keihard gewerkt: “Die mannen hadden allemaal geleerd om aan te pakken. Toen we jong waren, verdiende hij nog maar negentig gulden per week. Een derde hield hij zelf aan boord en ik kreeg wekelijks een postwissel van 59 gulden 40.” Mevrouw van Steijnen herinnert zich die totaal andere tijd, toen je twee keer per week naar het badhuis mocht (de woningen hadden nog geen douche) en de huur zes gulden per week was. “Ik wilde geen schuld. Dus ik ging altijd naar de markt. Nog steeds koop ik mijn boter en kaas op het Mosveld; ik kwam al bij zijn opa.”

Over de buurt vertelt ze dat het nou ook weer niet zo was dat iedereen bij elkaar over de vloer liep. “Alleen toen de staking er was, werden alle vrouwen één”, herinnert mevrouw van Steijnen zich. Ze vertelt hoe de schippersvrouwen een volle vuilnisemmer door de ramen gooiden van een “verraaier” die toch in de haven ging werken, “hij woonde daar aan de overkant”, wijst ze aan. ”Sociale controle is van alle tijden in de Vogelbuurt. Vakantiegeld bestond niet. In plaats daarvan kregen de mannen, als ze hard werkten, een “tantième” uitkering, een soort bonus. Meneer van Steijnen kwam het zakje geld netjes thuis afleveren: “zo spaarden we gaandeweg voor een bankstel, een koelkast of een lamp.” Anderen vergokten het geld aan de kaai of zopen het op. Maar de vrouwen zagen natuurlijk dat er bij de buren wél een bankstel werd afgeleverd, terwijl hun man met niks thuiskwam.

We praten over hoe de buurt veranderd is en hoe het aantal mensen

met schulden groeit. “In de jaren 80 en 90 ging het verslobberen. Toen gingen ze de huizen renoveren en isoleren omdat het zo gehorig was. Het idee was dat de oude bewoners zouden terugkeren maar dat gebeurde natuurlijk niet. En toen kwamen veel gastarbeiders hier wonen.” Haar wordt vaak gevraagd waarom ze in zo’n probleemwijk blijft wonen, maar dat vindt ze een versimpeling van de werkelijkheid. “Ik hou van deze buurt. Ik ga hier nooit meer weg, alleen in mijn houten jas.” Er kwamen veel Marokkaanse gezinnen in de buurt wonen: “Aan de overkant woonde bijvoorbeeld een werkloze man met acht kinderen. Acht kinderen! Vooral die meisjes deden zo hun best. Maar dan was zo’n man bang dat zijn dochters losbandig zouden worden. Sleepte hij ze aan hun haren naar huis. Daar heb ik die vader toen wel op aangesproken: ‘Het zijn keurige meisjes, je hebt ze zelf opgevoed!’” Mevrouw van Steijnen heeft zich via het verenigingsleven ingezet voor de buurt en heeft veel vrijwilligerswerk gedaan voor buitenlandse vrouwen. “Maar het verbaasde ons wel hoor. Onze zoons trokken om zeven uur hun pyjama’s aan en om acht uur lagen ze in bed. Terwijl de kleuters van de buren nog tot tien uur over straat holden. Maar ja, mijn zoons vielen niet de volgende dag in slaap op school. Onze kinderen hadden altijd brood of pap op als ze naar school gingen. Dat was normaal. Opeens waren er moeders die pas om tien uur ’s ochtends donuts brachten naar hun kinderen op school.”

We spreken ook over de financiële problemen van veel buurtbewoners en over de veranderende mentaliteit: er kloppen steeds vaker mensen bij de Voedselbank. Mevrouw van Steijnen: “Armoede... Als ik om me heen kijk, vind ik dit allemaal luxe. Wij hebben geleerd om zuinig te zijn. Rood staan? Dat kende ik niet eens. Toen onze oudste zoon wilde gaan studeren, ben ik bijvoorbeeld ’s avonds kantoren gaan schoonmaken. Dan kwam ik om acht uur thuis en dan hadden de jongens afgewassen en stond de koffie klaar. Ik heb ook jarenlang in de bejaardenzorg gewerkt. Voor 2 gulden per uur was dat nog, ’s ochtends, toen de jongens op school zaten. Later konden we met dat geld zelfs op vakantie. Met zo’n Volkswagen busje naar Joegoslavië, op nudistencampings. Dat waren heerlijke tijden.” Aan de andere kant vindt ze Voedselbanken een regelrechte ramp: “Dat vind ik zoiets ergs, al die etenswaren die overtollig zijn en ook nog over datum. Dat zou toch niet moeten bestaan. Verschrikkelijk dat mensen daarvan afhankelijk zijn.” De weggeefwinkel vindt ze wel weer een prachtig initiatief; ze gaat er regelmatig even kijken. Het doet haar denken aan vroeger, toen delen veel normaler was.

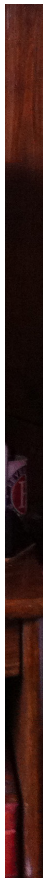
Boven de eettafel staat een foto van een jongeman met een baard; in de woonkamer hangt een geschilderd portret van dezelfde roodharige

jongen. Mevrouw van Steijnen's oudste zoon is in de winter van 1979 op zijn 20e overleden. Ze vertelt ons over die plotselinge, onbegrijpelijke gebeurtenis: iedereen lag op een koude winternacht op bed toen ze plotseling iets hoorde uit de kamer van één van de jongens. Ze ging kijken en haar oudste zoon kwam overeind en zei: 'Mama, ik ga dood' "Wat denk je op zo'n moment? Je denkt dat iemand een slechte droom heeft. Dus dat dacht ik ook…. En nog geen tel later lag hij dood in mijn armen. Hij bleek een hartafwijking te hebben. Dat hebben we nooit geweten."

Ze vertelt hoe ze nog elke avond naar zijn foto kijkt en hem welterusten zegt. "Het was een slimme jongen en iedereen was gek op hem. Hier in de buurt gaf hij jonge Turken en Marokkanen hulp. Hij was zo rood als een kreeft. Zo rood dat mijn man en ik zeiden: 'moet dat nou zo, mijn jongen?' Maar er waren zelfs rechtse Eerste Kamerleden bij zijn begrafenis. Iedereen hield van hem."Mevrouw van Steijnen wordt nog elke dag gebeld door haar andere zoon, die nu in Noordwijkerhout woont en op zijn 52e al een zware vorm van reuma heeft. Ze heeft erover gedacht om op een wachtlijst te gaan staan een aanleunwoning bij hem in de buurt, maar dat zou acht jaar duren en inmiddels zou ze niet meer willen verhuizen: "Ik wil hier nooit meer weg."

Armoede is volgens haar ook een sociaal probleem: "Vroeger had je verantwoordelijkheid voor elkaar." Niet dat vroeger alles altijd pais en vree was. Ze vertelt in levendig detail hoe ze nog "eentje van de familie Römer" op straat bij zijn kladden greep omdat hij haar oudste zoon een klap had gegeven. En over een aanvaring met Paul Scheerder van het Leefkringhuis. Maar toch is er zoveel veranderd. Vroeger kocht je alles per stuk op de markt en nu heb je op de markt alleen nog maar kleding. Vroeger had je winkeltjes in de buurt. Vroeger was het normaal om jarenlang voor iets te sparen. Vroeger had niemand zulke hoge schulden…

Het pensioen van haar man is geen luxe en alle prijzen zijn gestegen. En dus is ze nog zuiniger gaan leven: "Ik ga elke maandagavond bij Van Harte eten. Kennen jullie dat? En mijn sportlessen worden gelukkig vergoed omdat ik chronische suikerziekte heb." Mevrouw van Steijnen verwarmt het hele huis nog steeds met 1 gaskachel. "Ze hebben wel aangeboden om CV aan te leggen maar dan moet de boel helemaal worden opengebroken. Bovendien: waarvoor eigenlijk? Ik heb het nooit koud dus het is nergens voor nodig." Met dezelfde zuinigheid belegt ze haar broodje met kaas. Heel precies vouwt ze het plakje kaas in stukken en scheurt ze af wat teveel is. "Ach, weet je wat? Ik leg het er gewoon lekker bij", zegt ze. Het klinkt alsof ze zichzelf voor het eerst in jaren trakteert. Haar aandacht



en verantwoordelijkheidsgevoel voor alles in haar omgeving – van een fotolijstje tot etenswaren – voelt als een waardevol overblijfsel van vroeger tijden. Een mentaliteit waar we nu opnieuw iets van kunnen leren. Als we de bordjes terugzetten in de opgeruimde keuken zien we de gehaktballetjes al klaar staan in een pannetje. Het is woensdag, dus gehaktdag in de Vogelbuurt van mevrouw van Steijnen.

- **Mevrouw van Steijnen is gelukkig met weinig bezit, wat kunnen we van haar levenshouding en mentaliteit leren?**

- **Hoe kunnen we oude deugden zoals spaarzaamheid en duurzaamheid bevorderen en aantrekkelijk maken? Kan de overheid op een bepaalde manier tegenwicht bieden aan de constante stroom van reclames?**

- **Mevrouw van Steijnen heeft geen schulden, maar ze heeft ook een huur die al vijftig jaar nauwelijks gestegen is. Ze ziet om zich heen de huren stijgen. Zijn huren nog wel betaalbaar voor mensen met lage inkomens of een uitkering?**

Mevrouw van Steijnen

3. LYDIA WILHELM • wijkbeheerder eigen haard

"Als je mensen kan helpen, moet je dat gewoon doen. Privacy is voor de meeste bewoners hun laatste zorg."

Lydia Wilhelm werkt al tientallen jaren in de Vogelbuurt. Eerst liep ze over straat als buurtconciërge, later werkte ze als kinderbegeleidster bij TOS (Thuis op Straat) en nu is ze alweer bijna vijf jaar de wijkbeheerder voor woningbouwvereniging Eigen Haard. We kunnen geen naam noemen of Lydia kent hem, haar, zijn ouders of hun kinderen. Op haar kantoor hangen tientallen lieve briefjes, dankbetuigingen en tekeningen van kinderen. Haar deur staat altijd open. Als we later een keer met haar door de wijk lopen maakt ze overal een praatje. Ze heeft veel contact met Paul Scheerder, de directeur van het Leefkringhuis, met wie ze regelmatig problemen in de buurt bespreekt: "Kijk, ik hoor heel veel, ik zie heel veel. Maar ik heb als wijkbeheerder niet de middelen die Paul heeft." Informatie delen mag eigenlijk niet, maar Lydia vindt dat goede hulpverlening niet ten koste mag gaan van privacy: "als je mensen kan helpen, dan moet je dat doen. Privacy is voor veel bewoners hun laatste zorg." Vaker tijdens ons gesprek blijkt Lydia in haar werk last te hebben van privacybescherming.

Lydia vertelt ons dat er in januari veel huisuitzettingen zijn geweest in de wijk. Dat komt vooral doordat corporaties niet met kerst willen uitzetten, maar ook doordat Eigen Haard onlangs met een nieuw datasysteem is begonnen. Ze acht het goed mogelijk dat er een tijd niet aan Vroeg Eropaf is gemeld omdat Eigen Haard zelf de administratie niet op orde had.

Lydia kent hartverscheurende verhalen uit de buurt. Zo vertelt ze over een kind dat op zijn verjaardag ziek werd gemeld, omdat de ouders geen geld hadden om in de klas uit te delen. Omdat de kinderen Lydia zo goed kennen vertellen ze dat soort anekdotes vaak wel aan haar. "Soms loop ik even langs de Voedselbank om te kijken of er klanten van mij in de rij staan. Of ik ga even praten met Paul. Tussen de regels door helpen we elkaar, geven we elkaar informatie, wijzen we op mensen." Lydia is heel laagdrempelig en haar telefoon staat altijd aan, met een terugbelbelofte van 48 uur. Ook in het weekend of in de avond. "Sommige wijkbeheerders hebben hun spreekuur van 9 tot 10 uur 's ochtends en zijn dan verontwaardigd dat er niemand komt opdagen, zo vroeg 's morgens. Daar kan je wel heel principieel over doen, maar wat is nou het doel van je werk? Dat je die mensen te spreken krijgt toch? Nou dan. Dan pas je je maar even aan, denk ik dan."

“Natuurlijk hebben we hier ook een aantal schoffies rondlopen, die nu al van het rechte pad af gaan. Maar ook die moet je aanspreken en heel veel geduld hebben. Een band opbouwen duurt gewoon lang, je moet vertrouwen winnen, respect verdienen. Ik word inmiddels ook besproken in de moskee, de mensen kennen me, weten wat ze aan me hebben, hebben respect voor me. Die oudere generatie Marokkaanse mannen geven mij allemaal een hand als ik voorbij loop. Die kennen mij inmiddels al jaren en weten dat ik altijd voor ze klaar sta. Altijd.”

Lydia legt uit dat de data op haar computer lang niet altijd vertellen wie er in grote problemen zitten. “Er zijn genoeg mensen die koste wat kost de huur blijven betalen, maar geen geld meer hebben om eten van te kopen. Er woont hier achter een vrouw met zes kinderen. Ze betaalt altijd braaf de huur, maar daarmee heeft ze nog maar elf euro per week te besteden. Die mensen leven dus in diepe armoede, maar staan niet op de rode lijst.”

De wijkbeheerders krijgen van Eigen Haard niet een namenlijst door van mensen voor wie huisuitzetting dreigt. Als ze bewust op namen gaat zoeken kan ze eventuele huurachterstanden zien, maar ze wordt niet standaard ingelicht. Het verbaast ons: juist Lydia kan als geen ander inschatten of het gaat om een eenmalig of structureel probleem, of iemand hulp nodig heeft of juist een keer een lesje kan gebruiken.

We praten over de vraag of schaamte voor armoede groter is bij Turkse en Marokkaanse gezinnen. Lydia denkt van wel, hoewel door de crisis de schaamte overal afneemt. Lydia vertelt liefdevol over een Marokkaans gezin uit de buurt. Een hele beleefde man met keurige kinderen en heel weinig geld. Ooit besloot hij om, als enige buitenlandse familie, mee te gaan op een vakantieweek aangeboden door de Rotary. Lydia had hem daartoe aangespoord, maar was toch enorm verrast door zijn besluit om zich aan te melden. En tot ieders vreugde was het een groot succes geworden. De familie had het heerlijk gevonden. Dat soort verhalen geven haar de energie.

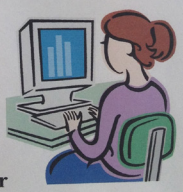
Bij Eigen Haard is er sinds kort het beleid dat de wijkbeheerders om de vijf jaar moeten wisselen van post. Dat zou betekenen dat Lydia na de zomer weg moet en naar een ander stadsdeel verhuist. Wij vinden het onbegrijpelijk dat een van bovenaf opgelegde beleidsmaatregel erin resulteert dat deze vrouw - die zo vervlochten is met de wijk en zo veel meer kan betekenen dan een nieuw, onbekend gezicht - misschien moet vertrekken. Lydia piekert er ook niet over: “als ze dat plan doorzetten, ben ik weg. Ik ga niet ergens anders opnieuw beginnen. Laten de

wijkbeheerders die willen wisselen dat maar lekker doen, prima, maar ik zie er voor mijzelf echt het nut niet van in." Maar: "Ik heb laatst gehoord dat ze eerst de buurtbewoners naar hun mening gaan vragen. Dan zullen ze wel horen dat niemand mij weg wil hebben."

- **Privacywetgeving is belangrijk, maar staat hulpverlening soms te veel in de weg.**

- **Is het niet slim om juist wijkbeheerders te informeren over op handen zijnde huisuitzettingen?**

Bij Lydia kun je klagen
Als je zit met vragen
Over je woning of over de buurt
Zorgt zij dat er een bericht wordt verstuurd
Regelmatig loopt ze over straat
En kijkt hoe het met de bewoners gaat
Geeft steun en vertrouwen
Op haar kun je echt bouwen
Ze is een kanjer van een vrouw
Als wijkbeheerder ontzettend trouw
Zet zich in voor ieder mens
Bij haar telt absoluut geen grens
Ze is het gezicht van de wijk
Die arm is en niet rijk.



Thea Boerrigter

De werkkamer van Lydia Wilhelm

4. MARY WILLIAMS • bewoner

"Wat denken die mensen wel, als je geen geld hebt om 100 euro te betalen, waar moet je dan 150 euro vandaan halen?"

We staan voor de derde keer voor de deur bij mevrouw Williams. Elke keer als we aanbellen steekt ze haar hoofd uit het raam op drie hoog, maar dit keer zijn we ook welkom om boven te komen. De vorige twee keren was ze achterdochtig en niet erg happig op een gesprek. Toen we met Lydia van Eigen Haard langskwamen en hadden bezworen dat we alleen maar wat informatie over de buurt wilden, vertrouwde ze het wat meer. Toch blijft ze - eenmaal binnen in haar krappe maar ouderwets romantisch ingerichte woning - op haar hoede en licht argwanend. Als Ester iets wil opzoeken op haar telefoon vraagt ze of ze die wil wegstoppen: van stiekeme opnames is mevrouw Williams niet gediend. We hebben toch geen geheime camera's bij ons?

Naarmate het gesprek vordert wordt ze iets toeschietelijker, maar we mogen niet te veel vragen over haar persoonlijke situatie. Ze wil wel vertellen over de buurt en de problemen – al wil ze geen kwaadspreken over de Vogelbuurt: net als veel buurtbewoners heeft ze geen zin om haar buurtje wéér uitsluitend negatief in het nieuws te zien. We vertellen dat ons onderzoek gaat over schulden. "Tegenwoordig heeft iedereen schulden. Een salaris van 1200 euro is niet meer genoeg: NUON, waterbelasting… Ga het water toch uit de grachten halen!"

Mary Williams komt uit Haïti en woont sinds haar 13de in Nederland. Ze heeft vier kinderen, twee zijn al langer het huis uit, de twee jongste (van 21 en 19 jaar) wonen nog thuis. Het is zoete inval bij hen thuis: Mary heeft een groot hart en haar deur staat altijd voor iedereen open. Alle kinderen krijgen te eten, ook al heeft ze niet veel in huis. Een grote pan nasi kost niet veel en kinderen met honger moeten gewoon eten, vindt Mary. Het leed van anderen gaat haar aan het hart. Haar onderbuurjongen, "een jonge jongen van nog geen twintig", heeft helemaal geen tanden meer en durft van ellende niet naar buiten. Hij kan niet eten, niet lachen en heeft geen geld voor de tandarts. Zijn moeder heeft zelf een berg schulden. Mary denkt erover om een inzamelingsactie te beginnen voor hem, want ze is er kapot van.

Haar kleine bovenwoning is met liefde ingericht. Er hangen twee kroonluchters ("voor drie euro gekocht!") die ze regelmatig schoonmaakt

en oppoetst. In een glazen kabinet staan allemaal glimmende glaasjes en vaasjes. Ook twee antieke flessen oude jenever: die heeft ze gekregen van haar lievelingsklant bij de thuiszorg, tevens de énige klant die ze nog over heeft. “De thuiszorg wordt steeds maar weer overgenomen, door die en dan weer die. Ik heb nu een nul-urencontract maar ze proberen met allerlei leugens van mij af te komen. Dan zeggen ze tegen klanten dat ik niet meer wil komen bijvoorbeeld. Helemaal niet waar. Maar deze mevrouw pakken ze niet meer van me af. Wij hebben al gezegd: we blijven samen tot het eind.”

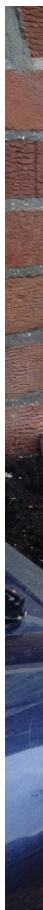
Wanneer de schuldenproblematiek ter sprake komt, wijst Mary vol overtuiging de schuldige aan: “De incassobureaus moeten worden afgeschaft! Wat denken die mensen wel, als je geen geld hebt om 100 euro te betalen, waar moet je dan 150 euro vandaan halen? Ze denken dat je Obama bent!” Ze kan er echt kwaad om worden dat daar niks aan wordt gedaan. Ze oppert dat wij handtekeningen moeten gaan verzamelen, want volgens Mary is iedereen kwaad over incassobureaus. En niet alleen in Noord hoor: heel Nederland loopt bij een incassobureau of een deurwaarder. We proberen uit te leggen dat handtekeningen verzamelen niet helemaal onze werkwijze is, maar dat we wel graag wat van die incassobrieven zouden zien en dan vooral het tempo waarin de bedragen oplopen. Ze gaat voor ons rondvragen en brieven verzamelen. We geven nog mee dat het anoniem mag, maar volgens Mary is dat absoluut niet nodig: iedereen hier is woedend op de incassobureaus. Die zetten hun namen er maar al te graag onder!

Zelf heeft ze ook verschillende schulden. Ze krijgt wekelijks hulp van een VONK maatje. Haar zoon, bijvoorbeeld, had van zijn eigen geld een scooter gekocht, maar helaas van een onbetrouwbaar mannetje en inderdaad: de remmen bleken het niet goed te doen. Hij botste op een auto, was niet verzekerd en kreeg de rekening gepresenteerd: 2.000 euro. Binnen de kortste keren was de rekening opgelopen tot 5.000 euro. Hoe moet hij dat betalen? Ze vertelt ons dat ze tot haar grote verdriet bij de Voedselbank loopt. Ze is nu drie keer geweest en vond het afschuwelijk, de eerste keer is ze van schaamte zelfs weer weggelopen. Het voelt vernederend. Ook het eten dat ze krijgt is niet best: het is vaak verlopen en over tijd en dat maakt het nog erger. Gelukkig zijn de andere mensen in de rij geweldig: “Ze trekken je mee en helpen je over je schaamte heen te komen. Ook Abdelmalik is tof.” Maar toch voelt het als falen. Mary: “Ik heb altijd mijn best gedaan, ik heb altijd gewerkt, altijd geknokt. Ik heb pas sinds kort en voor het eerst in mijn leven een uitkering.”

Mensen die werken en toch arm zijn; ze ziet het ook elders in de straat. De postbode valt van ellende uit elkaar, heeft geen geld meer om te eten, om zich te wassen, kamt zijn haren niet meer. “De incassobureaus plukken hem helemaal kaal. Ik heb hem nu al een tijdje niet meer gezien, ik weet niet of hij er nog wel is.”

We vragen wat ze van de buurt vindt, is het gewelddadig, is er veel armoede, sociale problemen? Dat vindt ze niet, ze ziet eigenlijk nooit geweld op straat. “Jeugdbendes? Welnee, dat zijn gewoon wat stoute kinderen, die moet je aanspreken!”. Haar eigen kinderen hebben overigens nooit van het rechte pad geweken. Ook geen gedoe met merkkleding en dat soort zaken, daar moest Mary niks van hebben. Ze zei altijd tegen haar dochter: “Je gaat naar school voor een stukje papier, niet om een modeshow te lopen”. Ze spreekt liefdevol over haar buurtje, houdt zelf alle plantjes in de straat bij. Ooit kwam daar een eenmalige subsidie voor, nu moet ze het zelf betalen. Toch doet ze het graag.

Vlak voor we weggaan komt de verspilling van eten in ons land ter sprake. Ook op het stadsdeel waar ze een tijdje werkte werd veel eten weggegooid. Moest ze de lunchbroodjes netjes inpakken, kannen volschenken met jus d’orange (“van die hele dure”) en als het niet werd gegeten, moesten ze het allemaal weggooien. “Je mocht ook niks meenemen, dan zouden ze je meteen ontslaan! Het is toch van de gekken, dan zie je toch meteen die hongerige koppies uit Afrika voor je? Dáár moeten jullie eens een reportage over maken!”



- **Mary's redenatie is van een eenvoudige schoonheid: als ik een bedrag niet kan betalen, dan kan ik ook de boete niet betalen. Werken geldboetes wel als je geen geld hebt? Het systeem is erop gebaseerd dat mensen niet willen betalen terwijl ze in werkelijkheid vaak niet kúnnen betalen.**

- **Mary's verhaal zegt iets over de toenemende kloof tussen arm en rijk; in haar belevingswereld heeft heel Nederland schulden, terwijl er tegelijkertijd – aan de andere kant van het IJ - veel mensen zijn die niet eens begrijpen dat en hoe je schulden kan máken.**

- **Mary lijkt zich weinig verantwoordelijk te voelen voor haar schulden. Als ze zich niet schuldig voelt, heeft bestraffen dan wel zin?**

Het voortuintje van mevrouw Williams

5. DE VOEDSELBANK

"Ze mogen niet weigeren hoor!"

Op de laatste donderdag voor de kerstdagen – een zonnige winterdag - mogen we een middag meehelpen en rondkijken bij de Voedselbank op de Akkerwindeweg 2 in Noord. Het is een klein lokaaltje in een doodgewone straat. Onder leiding van Abdelmalik – een Nederlandse moslim met een lange baard en een Amsterdams gevoel voor humor - zijn er diverse vrijwilligers aan het werk. Binnen kunnen mensen met een Voedselbankpas hun boodschappen ophalen; buiten op de stoep staan tientallen kratten met spruiten en wortels opgestapeld. Vandaag is een bijzondere dag want er worden ook kerstpakketten – beschikbaar gesteld door de gemeente Amsterdam – uitgedeeld.

Later blijken die grote, zware kerstpakketten tot enige hilariteit te leiden. Niemand wil zijn pakket laten staan maar hoe krijg je het mee? Abdelmalik is behendig met boodschappenkarren en helpt menig licht wanhopige bezoeker. De pakketten worden op scootmobielen en achter op fietsen gezet. Niet zelden staat er een familielid om de hoek geparkeerd en Abdelmalik plaagt sommige bezoekers als ze aangeven dat ze twee keer gaan lopen: "ah, naar die SUV die daar staat?"

Op de hoek staan twee mannen en een dame die graag hun mening geven de toenemende armoede en schulden. Een man vertelt dat hij prima papier zou willen prikken "maar die hele plantsoendienst is een grote farce." Tegenwoordig worden mensen in de bijstand verplicht om papier te prikken en dat soort werkzaamheden te doen, maar in feite vervangen zij de mensen die er vroeger werkten en die ontslagen zijn. "We verdringen mensen die eerst een baan hadden van de markt." De vrouw vertelt dat ze enkele jaren geleden uit haar huis is gezet. Maar hun namen en nummers doorgeven willen ze niet.

Wij worden buiten aan het werk gezet: spruiten en wortels uitdelen (Abdelmalik: "ze mogen niet weigeren hoor!") en helpen met de kerstpakketten. Een meisje dat hier haar maatschappelijke stage loopt deelt ongeïnspireerd briefjes uit waarop staat dat de Voedselbank volgende week – Tweede Kerstdag – gesloten zal zijn. De meeste mensen nemen deze boodschap gedwee aan of zeggen: "dat dacht ik al." De bezoekers zijn vrij divers: alleenstaande mannen die grapjes maken, (ex-)junks, Marokkaanse en Turkse moeders, Surinaamse oude heren, af en toe een jong stel of een jonge twintiger of dertiger. Een jong, goed gekleed meisje

vertelt binnen meteen dat ze er misschien wel modieus uitziet, maar dat ze moet rondkomen van 40 euro per maand. “Deze kleren zijn allemaal nog overgebleven van de tijd dat ik nog geld had!” Sarah helpt met haar kerstpakket en loopt met haar mee naar de bushalte. Daar vertelt ze dat ze 20.000 euro schuld heeft. Ze geeft haar naam en nummer en we mogen contact met haar opnemen. Een andere mevrouw, die haar Voedselbankpas bij wijze van statement op haar voorhoofd heeft geklemd bovenop haar bril – deelt kerstkaartjes uit, ook aan ons.

De sfeer bij de Voedselbank is licht en redelijk gezellig. Abdelmalik kent iedereen bij naam – hij werkt hier al sinds 2006 – en als iemand somber kijkt, maakt hij meteen een plagende of opbeurende opmerking. Hij vertelt dat het eigenlijk de bedoeling is dat mensen maximaal drie jaar gebruik maken van de Voedselbank. Maar dat lukt lang niet altijd, vooral doordat het soms wel vier jaar duurt voordat iemand het voortraject voor de schuldsanering heeft afgelegd. Er zijn zeker ook klanten die hier sinds 2009, 2010 komen. We vragen of hij iets heeft zien veranderen de laatste tijd. “Jawel, ik vond het vroeger leuker hier. Toen was die drempel – hij wijst naar de letterlijke drempel bij de ingang – veel hoger. Er was meer schaamte. Nu is het meer een overheidsding en heb je steeds meer mensen die menen dat ze er recht op hebben. Terwijl…. Die schaamte is ergens goed. Kijk, natuurlijk moet je hulp krijgen als je je gezin niet kunt voeden. Maar het moet niet vanzelfsprekend worden.”

De ironie wil dat er eigenlijk veel te veel wortels en spruiten zijn geschonken. We “verkopen” de groenten zo goed en zo kwaad als we kunnen – geven uitleg hoe je spruiten moet klaarmaken, we roepen dat je wortelsoep kunt maken of de spruiten kunt invriezen – maar er blijft alsnog heel veel over. Kratten vol worden ingeladen in de kofferbak van een auto van de eigenaar van de plaatselijke kinderboerderij (Abdelmalik: “die krijgen ook geen subsidie meer.”) Hij is er blij mee. Sommige bezoekers die thuis veel kinderen hebben laten een boodschappentas volladen met spruiten. Een mevrouw met veel kinderen thuis laadt haar tassen vol: zij kent wel acht verschillende recepten voor spruiten.

Om klokslag vier uur wordt er opgeruimd. Op de valreep komt een meneer nog kijken of er iets over is - wellicht heeft hij geen pas?- en komt iemand aan op de fiets. Volgens Abdelmalik heb je soms mensen die zich schamen, of moeders die laat hun kinderen van school moeten halen.

Het valt op dat er – tussen de te verwachten bezoekers (langdurig werklozen, mensen die er slecht gekleed uitzien) – ook actieve, goed

geklede jonge bezoekers zijn. Zoals het mooie meisje Samantha dat we mogen bellen. Ondanks deze diversiteit valt het ook op dat veel bezoekers een fysiek probleem hebben: ze lopen niet goed, hebben een scootmobiel, hebben diabetes etc. Er is zelfs een mevrouw die in tranen uitbarst omdat ze niet weet hoe ze haar boodschappen plus kerstpakket thuis moet krijgen. "Mijn been doet pijn. Er is iets mis met mijn been", huilt ze. We vragen of ze niemand kan bellen die haar komt helpen. "Nee, hij neemt niet op", zegt ze wanhopig. Abdelmalik helpt weer eens met het kerstpakket bevestigen op haar karretje en zegt dat ze niet moet huilen. Strompelend loopt ze weg.

- **In totaal zijn we vijf keer bij de Voedselbank geweest. Het viel ons op dat veel mensen openhartig waren en ons graag te woord wilden staan. Via de Voedselbank hebben we ook een aantal mensen ontmoet bij wie we later thuis zijn geweest.**

- **We zien grote verschillen in mentaliteit: mensen die met neergeslagen ogen het pakket in ontvangst nemen en mensen die zonder gene om meer vragen of stiekem extra in hun tassen stoppen.**

- **We zien relatief veel Surinaamse en Antilliaanse moeders.**

6. ABDELMALIK SMIT • assistent-coördinator Voedselbank

"Als je baas bent van een land, dan wil je toch gewoon dat al jouw inwoners recht hebben op een woning?"

Abdelmalik Smit werkt voor het Leefkringhuis als hulpverlener en assistent-coördinator van de Voedselbank in Noord. Hij is een energieke twintiger met een Amsterdamse tongval, hippe kleding en een islamitische baard. Bij de Voedselbank bleek Abdelmalik alle klanten bij voornaam te kennen; hij maakte grapjes, plaagde, sommeerde de mensen om op te schieten. Niets leek hem te ontgaan. Hoewel wij de sfeer opvallend opgewekt vonden, gaf Abdelmalik aan dat hij het juist minder leuk vindt dan vroeger: het valt hem op dat mensen zich steeds vaker gedragen alsof ze overal recht op hebben. Tijdens ons gesprek op het Leefkringhuis legt hij uit wat hij bedoelt:

"Kijk, natuurlijk hebben mensen recht op eten, maar de Voedselbank is eigenlijk ooit begonnen vanuit goodwill. Maar nu, met alle ontwikkelingen, lijkt het meer alsof het een soort van recht wordt. Net als bij DWI weet je wel; lever je papieren in, dan heb je er recht op. Mensen zeggen: 'Ik heb een uitkering, ik heb er recht op.' Of: 'Ik heb een laag inkomen dus ik heb recht op een voedselpakket.' Maar dat is niet waar. Dus ik zeg altijd: 'je komt in aanmerking voor een voedselpakket.' Want het is tijdelijk, snap je? Als het jouw recht is, dan is het ook opgenomen in de wet bij wijze van spreken. In sommige plaatsen van Nederland heb je niet eens een Voedselbank."

Wanneer kom je eigenlijk in aanmerking voor een voedselpakket?
"Als je in de bijstand zit, en je hebt verder geen schulden, dan kom je niet in aanmerking voor een voedselpakket. Dan is het vangnet in Nederland voldoende. Je gaat net niet dood, maar het kan…"

"Het kan zijn dat je geen inkomsten hebt, dat je in de schuldsanering zit, of dat je ZZP-er bent… Dat heb ik nu, een golf aan ZZP-ers. Bijvoorbeeld een universitair geschoolde dame en die had tot een jaar geleden echt volop werk. Van multinationals tot weet ik veel die haar inhuurden om personeel trainingen te geven. Maar er is nu geen werk meer. Dus deze mensen heb ik ook."
Hoe weten die jou te vinden?
"Via internet komen ze hier. Ze hebben dan een duur huis, vrije huursector of koop. Dus het uitgavenpatroon is hoger dan wat er binnenkomt. Vorige week had ik ook al een dame, die studeert geneeskunde. Die moet nog twee jaar stage lopen en dan is ze klaar. Ze is beëdigd tolk in het Pools. Maar

ja: geen werk, geen geld. Studiefinanciering, geen recht op een uitkering. Dat soort dingen allemaal. Maar goed, ik heb haar wel afgewezen omdat ze boven de norm kwam. Ze zat 100 of 200 euro boven de norm. Maar dat is ook tussen haakjes."

Wat is dan de norm?
"Laten we wel wezen, zij is gewoon student. Studenten komen eigenlijk, vind ik, niet in aanmerking voor een voedselpakket. Dat is toch ook een beetje de studentenromantiek: dat je van heel weinig geld toch… want je weet: als ik een diploma heb, komt 't goed. Nou ja, dat is nu natuurlijk ook de discussie. Kijk de vraag is: wanneer ben je arm? Als je weinig geld hebt maar je leert dat je geen geld moet uitgeven dat je niet hebt, dan is er niks aan de hand. Dan kun je op jouw manier gelukkig leven. Maar dat stadium zijn we nu voorbij zeg maar. Mensen gaan geld uitgeven dat ze niet hebben. Dat wordt gestimuleerd in de maatschappij. Dat is dus het probleem."

Is dat het grootste probleem in jouw ogen?
"Eigenlijk wel. Als ik mensen intake - dat zijn er gemiddeld duizend per jaar: mensen die ik afwijs en toeken - dan zie je gewoon dat mensen standaard bij Otto en Neckermann aflossen. Want ja: 'ik heb toch een bankstel nodig.' Terwijl ja…. Je kunt ook iets regelen, snap je? Mensen denken toch anders. Heel materialistisch zijn ze ingesteld. Vroeger, dan dacht je: ik heb nu geen bankstel, ik koop wel een tweedehandsje of zo. Of ik wacht tot het kan. Maar dat is niet meer zo hoor. Dat is wel wat ik zie."

En maak je duidelijk aan mensen wat je daarvan vindt?
"Ik wel ja. Tuurlijk. Ik zeg bijvoorbeeld: 'okay, je doet mee aan de loterij. Als je daar niet mee ophoudt, dan kom je niet in aanmerking voor een voedselpakket. Goede doelen steunen prima, maar je hebt zelf ook nodig. Eerst daarmee stoppen, en dan kun je terugkomen.' Dat is wat ík doe, ik weet niet of dat landelijk beleid is. Vaak zie je ook dat mensen bij UPC het uitgebreide pakket hebben. Dat moet dan sowieso naar beneden. Je verwijst mensen voor inkomensreparatie, je verwijst mensen naar de consumentenbond om een slimme energieprovider te kiezen, dat soort dingen. En ik zeg ook wel eens: 'da's niet zo slim dat je geld uitgeeft terwijl je het niet hebt liggen.' Maar armoede is natuurlijk niet alleen geen geld hebben. Armoede is ook: beperkt zijn in je denkvermogen, beperkt zijn in je netwerk."

We praten over het boek 'Schaarste' en over hoe mensen geneigd zijn weg te duiken voor hun problemen. Als gevolg van stress nemen ze soms slechte beslissingen.
"Er zit wat in, absoluut. Er is zoveel aan de hand tegenwoordig. Als je kind bent hier in Amsterdam Noord en op een gegeven moment word je dan achttien, dan moet je je eigen rekeningen gaan betalen en dan kom je er alleen voor te staan. Want die ouders hebben ook niet veel geld. Die voeden hun kinderen niet op om op eigen benen te staan, die zijn alleen maar bezig met overleven. En als je 18 jaar bent, dan word je waarschijnlijk het huis uitgestuurd, want anders wordt de uitkering gekort en dat soort dingen. Ik denk dat die jongeren echt voor problemen komen te staan. Het grootste probleem is de kansen die ze niet krijgen, denk ik."

Dus enerzijds zie je een probleem qua uitgaven (de consumptiemaatschappij) en er zijn te weinig kansen?
"Ja absoluut. Ik verwoord het zo: vroeger, als je geen zin had om op school te leren, dan ging je naar de lokale timmerman en die ging je het vak leren. Nu kan dat niet meer want je moet een startkwalificatie hebben. Wat moet je met een mbo diploma? Het is al moeilijk genoeg om werk te vinden met een hbo diploma. Hun ouders stimuleren ze wel om naar school te gaan of te gaan werken maar ze willen niet, omdat ze depressief worden, omdat ze voelen dat ze geen kansen krijgen. Dus ik denk toch dat dit maatschappelijke punt het grootste probleem is eigenlijk."

De gemeente Amsterdam is er trots op dat er hier 15% minder huisuitzettingen zijn dan landelijk. Vind je dat de gemeente het goed doet?
"Nee. Het moet gewoon nul zijn. Natuurlijk moeten mensen hun rekeningen betalen maar er zijn andere manieren. Zo'n persoon help je echt in de ellende. Vaak kunnen mensen er niet eens iets aan doen. Sommige mensen hebben gewoon een Wajong-uitkering en die worden ontruimd. Dat zijn mensen die niet capabel zijn om de vaste lasten en zo te betalen."

Woningbouwvereniging zien huisuitzetting als een dreigmiddel.
"Ik vind wel dat het van kracht mag blijven maar ik vind dat ze wat milder moeten zijn in hun beslissingen. Want het is natuurlijk wel zo dat er geen woningnood is in Amsterdam. Er zijn genoeg woningen alleen die zijn veel te duur. Ze kunnen wel zeggen dat je dan goedkoper moet gaan wonen maar als die woningen er niet zijn, wat ga je doen? Het is gewoon een probleem waar ook heel veel mensen baat bij hebben. Organisaties. Deurwaarders. Mensen die woningen moeten ontruimen. Het levert wel wat op. Als je baas bent van een land, dan wil je toch gewoon dat al

jouw inwoners recht hebben op een woning? Geef ze dan een goedkopere woning of een passende woning."

Maar je kunt ook denken: ik moet de huur betalen dus jij moet ook de huur betalen.
"Dat is terecht, absoluut. Maar ik vind soms… Preventie is tegenwoordig het sleutelwoord. Daarom hebben ze nu ook Eropaf teams. Dan denk ik: okay, prima, maar waarom gaan corporaties tegelijkertijd de huur omhoog gooien? Waarom ga je dat doen?"

Wij proberen grip te krijgen op dat rare circus rondom huisuitzettingen. Tegelijkertijd wordt er heel veel geld uitgegeven aan hulpverlening en worden er boetes opgelegd en deurwaarders ingezet.
"Dat begrijpen zij niet. De corporaties denken alleen maar: okay, dit is de huur, die moet je betalen en dat is hun goed recht. Maar zo simpel is het niet. Ze sturen de deurwaarder erop af. Ze sturen de hulpverlening eropaf. En ik denk echt niet dat ze weten wat die bazen (red: de deurwaarders) bij mensen aanrichten, doordat ze deze sancties op die mensen loslaten."

Het sleutelwoord bij woningcorporaties is nu vroegsignalering. Het idee is goed maar het betekent ook dat eerder incassobedrijven worden ingeschakeld met bijbehorende boetes.
"Het is echt krom. Ik krijg ook niet in mijn verstand waarom het toch allemaal zo moet. Ik sprak laatst een buurman, die huurde vroeger, dertig jaar geleden, voor dertig gulden per maand. En hij betaalt nu voor dezelfde woning 600 euro. Dus in dertig jaar tijd is het hoeveel keer over de kop gegaan? Voor diezelfde woning! Het is een business, een cirkel. Ik heb altijd het idee dat die woningnood wordt gecreëerd om van de gemeente subsidie te krijgen. Ik denk gewoon: bouw meer sociale huurwoningen. Kijk de gemeente Amsterdam wil een ander soort volk in de stad hebben. Zoals ze in de Bijlmer de verpaupering hebben willen tegengaan. Ik ken het allemaal wel. Zo, die Van der Pekbuurt wordt een buurtje…. Ben je daar geweest of niet? Dat ver-yupt helemaal. Vroeger gingen mensen gewoon de straat op tegen dit soort acties maar nu durven ze niet meer. Dan raken ze hun baan kwijt."

Wat vind je van de ver-yupping van Noord?
"Je krijgt subsidie als je hier een leuk koffiehuisje begint. Want dat is leuk voor mensen met bakfietsen. De Coffee Company en de Bagels & Beans krijgen subsidie. Maar de buurt krijgt nu een kus en straks krijgen ze een klap, want dan moet de buurvrouw haar huis uit…"

Het doel is toch dat de buurt verbetert, de scholen verbeteren… dat is de theorie.
"Ja, dat zou je denken maar ik denk dat het minder waar is eerlijk gezegd. Je moet gewoon de kwaliteit van het leven verbeteren en dat doe je niet door hoogopgeleide mensen in een buurt te gooien. Want zij denken anders. Natuurlijk, gettovorming is ook niet goed. Maar er moeten gewoon eerlijke kansen zijn. Geef de mensen wat ze willen. Een huis dat past bij hun levensstijl, een huur die past bij hun inkomen."

Heb je wel eens een huisuitzetting meegemaakt?
"Zo vaak. Dat is wel heftig ja. Je loopt door de straten en dan zie je bij de vuilniscontainers complete inboedels liggen. Ik heb zo'n stoet wel gezien. Je ziet huilende bewoners, hartverscheurend wel. En waar ik persoonlijk altijd een hekel aan heb is het zinnetje: 'ik doe gewoon mijn werk.' Deurwaarders zeggen dat. Conducteurs zeggen dat ook. Politiemensen zeggen dat ook. Maar wat ís jouw werk dan? Ik snap het niet. Vroeger had je bij mij in de straat een wijkagent: meneer Mulder. En die dacht: 'oh, daar zie ik die jongen van Smit met een gestolen fiets. Weet je wat ik doe? Ik ga naar zijn moeder, die geeft 'm een paar tikken op z'n billen en hij steelt geen fiets meer.' Maar nu geven ze die jongen een boete. Maar die boete betaalt die jongen niet, die betalen z'n ouders. Ze zijn meer bezig met saneren, saneren, saneren. Terwijl ik van mening ben: regels zijn er om met elkaar samen te kunnen leven. En niet om boetes uit te delen. Soms heb je iemand in de bus en die heeft geen kaartje, die is ie thuis vergeten maar hij moet wel op tijd op z'n werk zijn. Dan vind ik dat je als buschauffeur een beetje mensenkennis moet hebben. Of iemand dat meent of niet. Maar dan zeggen ze: 'ja, maar als ik het bij jou doe, moet ik het ook bij die doen en bij die en bij die...'"

Doe je dat ook bij de Voedselbank? Dat je op je intuïtie afgaat en beslist: ik geloof deze persoon?
"Dat moet! Dat moet! In principe wijzen de papieren uit of je in aanmerking komt of niet. Dat is een landelijk erkend systeem. Maar bijvoorbeeld die ZZP-er, die kijk ik in de ogen en dan zeg ik: help ik jou met zo'n pakket? Dan sta je met zestig mensen in de rij bij de Voedselbank terwijl je een opleiding hebt genoten en waarschijnlijk een netwerk hebt. Dan denk ik: volgens mij niet. Volgens mij heeft het voor jou veel meer zin om jezelf te gaan empoweren, zodat je weer aan de slag kunt gaan. Of zo'n kind van 18, dan zegt zo'n moeder: ja maar ik moet mijn kind ook te eten geven. Dan zeg ik: ja, maar hij is nu 18 jaar, moet ik hem nu al aanleren: het eten komt toch wel van de Voedselbank? Help ik hem daarmee? In mijn vak is het ook zo: soms help je iemand door hem niet te helpen. Die speelruimte

moet je hebben."

Zorg jij dat je goed geïnformeerd bent?
"Tja, dat is dus het punt. Want op papier kunnen ze gewoon verantwoorden dat ze recht hebben. Op papier werken ze niet. Op papier hebben ze geen auto, maar ze hebben wel een auto maar die hebben ze op naam van die en die gezet. Of ze hebben een baantje in de prostitutie. Net zo goed als dat we artsen hebben lopen, tandartsen, kinderartsen, hebben we ook prostituees erbij lopen."

Als jij landelijk de schuldenproblematiek mocht oplossen, wat zou je doen?
"Ik zou ten eerste het verstrekken van leningen en de promotie ervan stopzetten. Het koopgedrag proberen te beïnvloeden door niet te adverteren met betalen in 2016. Ik zou de mobiele telefonie aanscherpen, dat niet iedereen een abonnement kan nemen. Dat je meer moet laten zien dan een bankafschrift en een pasje. De bevolking minder lekker maken en minder materialistisch laten zijn."

Denk je dat er altijd ruimte is voor maatwerk?
"Ja, dat denk ik. Gisteren heb ik het nog letterlijk meegemaakt. Een vrouw met drie kinderen kwam hier omdat iemand haar dat had geadviseerd. Staat hier netjes om negen uur, depressief een sigaretje te roken met haar baby. Kinderen zijn naar school. Zegt ze tegen mij: 'ik word ontruimd morgen. Ik ben bij de schuldhulpverlening geweest en het is niet gelukt.' Ik hoor het verhaal aan, Paul gaat ermee aan de slag. Die vrouw kon er echt niks aan doen. Vervelende kerel, had alles vergokt. Kreeg te horen van de woningbouw: het ligt al bij de deurwaarder. Paul belt met de deurwaarder. Er wordt niet ontruimd. We bellen morgen over een gepaste betalingsregeling. Mevrouw mag blijven zitten. Dat is toch gek? Als je slachtoffer bent, moet je echt geluk hebben wie je tegenover je hebt zitten. Ik zeg niet dat de schuldhulpverlening altijd slecht is maar ik denk gewoon dat het een te grote instelling is die teveel kosten heeft. Paul zegt ook: als je in Noord woont en je bent ontruimd, dan heb je te laat aan de bel getrokken. Dan heb je of de pech gehad dat je niet bij ons bent gekomen of je bent zo stom geweest dat je niet naar ons bent gegaan. Paul kan oprecht zeggen: als je bij ons komt, word je niet ontruimd. Tenzij je een wietplantage hebt of zo.

Wat vind jij van die verplichte budgettraining van Doras?
"Als je hoort wat hun doel is – empoweren van mensen, zelf laten doen – dat kan niet. De fase waarin ze op dat moment zitten, dan kun je ze niet zelf dingen laten doen. Pas later. Maar hun aanbod is winstgevend.

Daar is het idee: als jij je papieren niet in orde hebt, dan gaan we niet eens in jou investeren. Dan is het verspilde energie." Overigens is het door de gemeente verplicht gesteld, dat je eerst een training volgt, voordat je in de schuldhulp kan terecht komen.

Kun jij de tijd nemen die je wilt?
"Ja want wij werken hier niet met een caseload. Wij werken oplossingsgericht. Bij zo'n spreekuur komt iemand met een vraag. Hup, meteen bellen en je ziet ook dat mensen niet meer terugkomen. Maar wie meer aandacht nodig heeft krijgt het ook. Ik denk dat je het doel voorbijschiet als je gaat werken met caseloads en targets. Je moet maatwerk leveren. Je ziet een stijgende lijn in vrouwenmishandeling: dan open je een blijf-van-mijn-lijf huis. Je ziet dat mensen honger hebben: open een Voedselbank. Je ziet dat kinderen niet thuis slapen… snap je, dat soort dingen. Gewoon, inspelen op de vraag."

"De Voedselbank is er voor mensen die echt in de problemen zitten. Want ik denk wel: het is nodig in Nederland. Er ís armoede in Nederland. Maar er zijn ook mensen die denken: ik heb een uitkering en ik kan niet op vakantie, dus ik ga naar de Voedselbank. Die redenering. Er zijn gewoon mensen die meer geld hebben dan andere mensen. Deal with it. Geef het een plekje. Maar haal je geluk uit andere dingen. Geluk zit niet in geld, snap je?"

- **Heeft Abdelmalik Smit gelijk als hij zegt dat je pas trots mag zijn als je als gemeente 0% huisuitzettingen hebt?**

- **Hoe kan je zorgen dat kinderen in een achterstandswijk evenveel kansen hebben in hun leven als kinderen uit betere buurten?**

- **Smit wijst enerzijds op de houding van mensen die menen overal recht op te hebben en tegelijkertijd op een minder solidair beleid en samenleving. Komen die twee zaken misschien voort uit dezelfde ontwikkeling?**

- **Smit is vrij normerend, hoever mag je als hulpverlener daarin gaan?**

7. SAMANTHA LARET • bewoner

"Ik leer mijn zoontje wél wat sparen is."

Samantha (25 jaar) hebben we enkele dagen voor de Kerst ontmoet bij de Voedselbank. Daar viel ze ons onmiddellijk op: wat doet zo'n mooie, jonge vrouw in een jas met bontkraag hier? Terwijl ze wacht in de rij, maakt iemand een grapje over haar kleding. Samantha heeft meteen haar antwoord klaar: "Dit stamt nog uit de tijd dat ik geld had hoor!" Op weg naar de bushalte vertelt ze dat ze zo'n 20.000 euro schuld heeft en dat ze een zoontje heeft van zes: Navajo.

Een week later zitten we bij haar thuis: een mooie eengezinswoning met twee slaapkamers die Samantha bijna kwijtraakte. Ze zet een blik met koekjes op tafel: "Aan koekjes geen gebrek! Die krijg je namelijk altijd bij de Voedselbank. Terwijl ze bijna nooit rijst of pasta hebben en maar weinig groenten… Of je krijgt voor een week lang bietjes mee. Maar ik klaag niet hoor. Ik ben heel goed geworden in nieuwe recepten verzinnen." Samantha is allang blij en herinnert zich een tijd waarin ze echt honger had. "Mijn zoontje heeft nooit honger geleden maar ik wel. Dat was toen ik aan het struisvogelen was, toen ik wegliep voor mijn problemen. Mijn zoontje kon bij mijn moeder eten maar ik te trots. Je hebt toch zo'n spreekwoord: 'honger maakt rauwe bonen zoet.' Nou ik kan jullie zeggen: dat klopt!"

Samantha's passie is dans. Als klein meisje wilde ze al niks liever dan ballerina worden en haar droom kwam uit toen ze bij de bekende dansopleiding Lucia Marthas werd aangenomen. Inmiddels had ze ook een kindje, Samantha was 18 toen ze zwanger werd. Twee jaar lang probeerde ze haar danscarrière te combineren met het moederschap maar het ging niet: ze was vaak van acht uur 's ochtends tot tien uur 's avonds weg en ook in de weekenden niet thuis. Toen haar zoon zijn oma 'mama' begon te noemen, vond ze dat de grens was bereikt. Ze stopte, maar met pijn in haar hart.

Samantha vond een baan als apothekersassistente. Ze had het goed, kocht een tweedehands Golfje en vaak merkkleding. "Ik verdiende best goed, maar ik had zeker ook een gat in mijn hand. Sparen heb ik niet van huis uit meegekregen. Mijn moeder was niet rijk - ze leeft al haar hele leven van een uitkering - maar ze heeft ons nooit bijgebracht hoe je met geld moet omgaan. Daar werd bij ons thuis niet over gepraat."

Alles leek goed te gaan, tot haar contract opeens niet meer werd verlengd omdat haar zoon leerplichtig werd en ze niet meer elke dag tot zes uur kon werken. In plaats van meteen een WW uitkering aan te vragen – "ik wist niet dat ik er recht op had" - sloot Samantha zich op in haar huis. Ze werd somber, sloot de gordijnen, stopte met het openmaken van de post en ging ernstig aan zichzelf twijfelen: zie je wel dat ik een waardeloze moeder ben? Straks komt Bureau Jeugdzorg mijn kind bij me weghalen… Samantha betaalde de huur niet, nam de telefoon niet meer op en kreeg de ene aanmaning na de andere. "Voor mijn eigen gevoel had ik gefaald. Het dieptepunt vind ik dat ik zelf Bureau Jeugdzorg heb gebeld om te vragen of ze mijn zoontje ergens konden onderbrengen. 'Nee', zeiden ze, 'dat kan alleen als het echt crisis is."

In Samantha's ogen was het al crisis. Er werd gedreigd met huisuitzetting; ze had nog maar een paar dagen de tijd. Samantha wist het te voorkomen doordat enkele familieleden op het allerlaatste moment haar besloten te helpen. Samen met haar moeder ging ze naar de deurwaarder om 3.100 euro contant af te lossen. Voor de restschuld kon ze met Ymere een regeling treffen. Was Ymere meewerkend? "Nou, ik vond ze helemaal niet vriendelijk hoor."

Haar huurschuld was niet de enige; ze heeft ook achterstanden bij AGIS, Vodafone, de Kinderopvang, boetes bij CJIB, een studieschuld en een schuld bij de belastingdienst. In totaal zo'n 20.000 euro. Wordt ze niet hopeloos als ze denkt aan de grootte van haar schuld? Wordt ze het niet beu om te leven van bijna niks? "Nee, want ik merk nu hoe het steeds een klein beetje beter gaat. Het zijn kleine stappen maar ik ga wel vooruit. En vanaf nu kan het leven alleen maar beter worden."

Na de dreigende uitzetting besloot Samantha dat ze hulp moest gaan zoeken. Ze zit nu vrijwillig onder bewindvoering en moet leven van 44 euro per maand. Dat is heel weinig – eigenlijk onmogelijk zonder de hulp van vrienden en familie – maar Samantha is inventief geworden. Ze pakt niet meer de bus naar haar moeder, die op IJburg woont, maar gaat fietsen. Uitgaan kan niet meer maar elk weekend komen vriendinnen lekker bij haar eten en drinken; zij nemen de spullen mee en er blijft altijd wel wat over. In haar achtertuintje staat een houten bank die ze via de website gratisoptehalen.nl heeft gevonden.

Ze volgt nu een opleiding om juridische medewerker te worden; want hoewel ze dans altijd zal missen moet ze ook realistisch zijn. Over haar toekomst is ze heel serieus: ze heeft laatst besloten om een punt te zetten

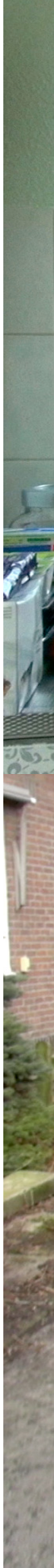
achter haar verkering met een hele leuke jongen. Hij is aardig en hij heeft bijvoorbeeld een nieuwe wasmachine voor haar gekocht toen de vorige kapot ging. Maar ze wil juist nu haar hoofd niet verliezen: “ik moet nu mijn eigen leven opbouwen. Ik ken mezelf: ik verlies me in de liefde. Maar dat kan nu gewoon niet.” Samantha heeft haar relatie uit voorzorg uitgemaakt.

Samantha weet nog een ding zeker: ze zal haar zoon leren om met geld om te gaan. Hij is pas zes jaar, maar hij is nu al veel bewuster van de waarde van geld dan Samantha vroeger was. Navajo heeft al een spaarpot en een spaarrekening… al staat daar nu nog niks op, zegt ze met een glimlach.

- **Hoe kan deze slimme, jonge dame toch zo’n enorme schuld hebben gekregen? Is zij het bewijs dat mensen in nood hun gezonde verstand verliezen en apathisch worden?**

- **Wat kunnen we leren van Samantha? Het is haar gelukt zichzelf bij de kladden te grijpen en het leven weer in eigen hand te nemen. Moet je echt de bodem bereiken om tot inkeer te komen?**

- **Heeft haar zoontje Navajo meer kansen op een leven zonder schulden nu zijn moeder hem het goede voorbeeld geeft en leert sparen?**



Samantha Laret met zoon

8. WONINGBOUWVERENIGING YMERE

"Soms is huurachterstand een kwestie van pech, maar over het algemeen gaat het om verkeerd gedrag."

We hebben een afspraak met drie medewerkers van woningbouwvereniging Ymere: Andrea Janssen (pers & communicatie), Juliette Lammers (hoofd van de afdeling debiteuren) en Marcel van der Berg (incassomedewerker Noord). Wij leggen uit dat we graag meer willen horen over hun beleid en aanpak als het gaat om huisuitzettingen.

Juliette Lammers legt uit dat een woningbouwvereniging vooral geïnteresseerd is in preventie: "Hoe kunnen we voorkomen dat het zover komt? Daarom zijn we bijvoorbeeld begonnen met spreekuren houden in de wijk." Marcel van den Berg houdt dat spreekuur in Amsterdam Noord. Toen ze daarmee begonnen wachtten ze af of mensen zelf langskwamen, maar dat gebeurde nauwelijks. Nu benaderen ze huurders met betalingsproblemen actief, met het verzoek langs te komen. Dat werkt volgens Lammers beter; de spreekuren werpen hun vruchten af.

Juliette Lammers vergelijkt de positie van een corporatie met die van een makelaar: ze willen steeds beter vooraf bekijken of iemand de huur kan betalen. Dit heet in het jargon een credit check. Lammers: "Soms is huurachterstand een kwestie van pech, maar over het algemeen gaat het om verkeerd gedrag. Dat zien we ook aan de grote hoeveelheid mensen die opnieuw de fout in gaan." Maar, geeft ze toe, recentelijk is daar ook "de crisis overheen gekomen" waardoor meer mensen sneller in de problemen komen. Ze ziet een toename van rampspoed in het algemeen, alle ellende verdubbelt in tijden van crisis: ontslagen, geweld, scheidingen, depressies. Ook het aantal huisuitzettingen en afsluitingen neemt toe. Voor corporaties is het de vraag: wat kun je aan de voorkant oplossen?

Antwoorden op dergelijke vragen worden gezocht bij en geformuleerd door de Amsterdamse Federatie van woningbouwverenigingen. Tussen de federatie, de gemeente en de schuldhulpverlening worden vervolgens convenanten afgesloten. Daar worden vraagstukken besproken en afspraken gemaakt, hoewel de corporaties vrij zijn om hun eigen besluiten te nemen. Lammers: "Elke corporatie zoekt naar 'the best practice'. Ymere gebruikt dus onder andere de credit check. Juliette Lammers zou meer willen doen (uit onderzoek blijkt dat er bijvoorbeeld ook een groot verband is tussen ziekte en huisuitzettingen) maar afwijzingenbeleid ligt

politiek heel gevoelig.Daarnaast benadrukt ze dat er door corporaties grote verliezen worden geleden: “Wij verliezen zeker 2 tot 3 procent van onze omzet aan finale kwijting. Dat zijn enorme bedragen die wij gewoon moeten afboeken. (red: De Key gaf aan bij de Vroeg Eropaf Conferentie dat zij jaarlijks 1,2 miljoen afboeken) Lammers gaat verder: “Kijk, wij gaan uit van zelfredzaamheid. Je hebt je eigen verantwoordelijkheid om de huur te betalen. Maar in veel gevallen zijn mensen helemaal niet zelfredzaam. Daar moet je vroeg ingrijpen of misschien verplicht inkomensbeheer opleggen. Wij zijn geïnteresseerd in welke acties helpen. Op dit moment ondernemen wij 5 tot 10 acties (red: telefoontjes, smsjes, mails) voordat de deurwaarder wordt ingeschakeld. We merken dat het beter werkt wanneer je vroeg en vaak waarschuwingen stuurt.”

Andrea Janssen voegt graag toe dat het motto van Ymere luidt: “ziel en zakelijkheid.” De corporaties dragen ook een sociaal maatschappelijke taak. Maar een corporatie moet zichzelf ook bedruipen. Ymere heeft 88.000 verhuureenheden; dat zijn een heleboel huurders. Van belang voor Ymere is daarom dat zij heldere signalen afgeven. Het aantal “contactmomenten” is enorm toegenomen de laatste tijd. Ymere gebruikt telefoon en sms en herinnert de huurder zo’n zeven of acht keer aan de betalingsachterstand binnen de eerste maand. Al in de tweede week wordt een brief gestuurd waarin staat dat er extra kosten zijn. In de vijfde week komt er een brief van de deurwaarder, maar ze zijn bezig om dat te vervroegen naar twee weken, met behulp van een extern bedrijf. Bij twee maanden huurachterstand wordt er een brief verstuurd waarin gedreigd wordt met ontruiming.

Ymere wil nu, voordat de deurwaarder wordt ingeschakeld, een bedrijf gaan inhuren dat gespecialiseerd is in het innen van betalingsachterstanden. Volgens Ymere is het simpel: des te vroeger je ingrijpt, des te beter. We vragen naar aantallen. Volgens Lammers zijn er bij Ymere 1900 huurders per maand met een achterstand en worden er jaarlijks 160 huurwoningen ontruimd. De kosten van een ontruiming wordt weliswaar verhaald op de huurder; in de praktijk ziet Ymere dat bedrag zelden terug. Lammers: “Deze gevallen eindigen bijna altijd met een finale kwijting.” Het hele traject kost 8.100 euro.

De spreekuren komen weer ter sprake. Die worden nu maandelijks gehouden. In Noord is er sprake van 50 procent opkomst sinds men een betalingsregeling is gaan aanbieden. Zo’n regeling is afhankelijk van de situatie maar altijd geldt dat de schuld binnen een jaar moet zijn ingelopen. “Je moet het zien als een kans, het is een gunst van ons. Wanneer de regeling niet wordt nagekomen, één misstap of te late

betaling, schakelen we onmiddellijk een deurwaarder in." Ze weten dat in veel gevallen straffen helemaal niet helpt, maar wat moet men anders? Je kan ook niet oeverloos helpen. Ontruiming heeft een afschrikfunctie en bovendien is de grens tussen niet willen en niet kunnen soms vaag. Zo is er bij huurachterstanden ook vaak sprake van woonfraude (onrechtmatig wonen en dergelijke). Op dat soort momenten hebben verschillende afdelingen van Ymere een ander belang. De afdeling woonfraude wacht met smart op drie maanden huurachterstand, zodat op basis daarvan de rechter zo snel mogelijk kan worden ingeschakeld. Het is allemaal zo simpel niet, wil Lammers maar zeggen.

Lammers beaamt dat er een discrepantie blijft bestaan tussen het feit dat corporaties zelfstandig zijn en een sociaal gezicht (moeten) hebben. "Je denkt misschien: 88.000 woningen is lekker binnenlopen maar dat is helemaal niet zo. De huur dekt lang niet altijd de kosten van alle woningen." En later: "Wij staan onder een enorme druk. Om nieuwe woningen te bouwen, moeten we eerst verkopen. Sommige politici zien alle corporaties als zakkenvullers, maar dat is echt onzin. We zitten in een rare spagaat: enerzijds zijn we een zelfstandig bedrijf dat winst moet maken, anderzijds heeft de politiek de macht over ons. Binnenkort moeten we ook nog de woningtoeslag gaan betalen, dat is onlangs besloten. Vestia is natuurlijk failliet gegaan - wie denk je dat dat gat moet opvullen? Wij, samen met de andere corporaties. Na zes weken wordt de deurwaarder ingeschakeld. Die wordt door ons sowieso betaald. Maar bij schuldsanering gaat de overheid voor op ons."

- **Het lijkt erop alsof de corporatie naar eigen inzicht hun sociale gezicht kunnen bepalen. Zijn de convenanten niet te vrijblijvend?**

- **Ymere ziet zichzelf als slachtoffers van de vele wanbetalers. In hoeverre is die 2 tot 3 procent een groot verlies of een aanvaardbaar ondernemersrisico?**

- **Is het waar wat Lammers zegt: "Alle ellende is verdubbeld, terwijl de echte pijn van de bezuinigingen nog niet eens gevoeld wordt" en zo ja, wat betekent dat voor de nabije toekomst?**

- **Waarom moeten die hele vroege incassobrieven (na twee weken achterstand) ook al een boete met zich meebrengen?**

- **Waarom hebben woningbouwvereniging geen preferente positie bij de aflossing van schulden?**

- **Als alle corporaties een credit-check invoeren, waar moeten dan de mensen wonen die niet voldoen aan de voorwaarden?**

9. SPREEKUUR YMERE IN DE BUURT

"Hou jij de meute tegen?"

Twee keer per maand houdt Ymere een spreekuur voor huurders met betalingsachterstanden op hun wijkpost in Noord. We krijgen van Ymere toestemming om zo'n ochtend bij te wonen. Vandaag wordt het spreekuur gerund door incassomedewerksters Carla Koster en Simone Terzol; twee dames die openhartig vertellen over hun werk. Ze vertellen ons dat er voor deze ochtend 26 huurders met een betalingsachterstand zijn uitgenodigd. Al gauw blijkt hoe lastig het is voor Ymere om simpelweg contact te krijgen met wanbetalers. Carla en Simone kijken regelmatig op hun horloge – huurders worden op een bepaalde tijd uitgenodigd – en maken er geregeld grapjes over. Als Carla buiten een sigaretje gaat roken, roept Simone haar na: "Hou jij de meute tegen?"

Vlak voor onze komst is er een meneer geweest en pas anderhalf uur later komt er een mevrouw binnen. Zij heeft zelf een gesprek aangevraagd omdat de brief van Ymere over een betalingsachterstand van 480 euro volgens haar niet klopt. "Ik heb genoeg psychologische problemen om niet ook nog met dit soort brieven te worden bestookt!" Mevrouw denkt zelf dat ze op een voorstand staat ("Ik heb gisteren nog de huur overgemaakt voor maart") dus hoe kan het dat Ymere beweert dat ze achterloopt? Carla opent haar laptop en gaat zoeken in de database van Ymere. Ook zij kan nergens in het systeem de bron van de achterstand terugvinden. Na lang zoeken geeft ze het op; het mysterie wordt deze ochtend niet opgelost maar Carla stuurt een mail naar het hoofdkantoor.

De totale opkomst van deze ochtend: twee huurders en er wordt gebeld door een meneer die een brief heeft ontvangen omdat hij een zogenaamde "sleper" is: iemand die pas aan het einde van de maand betaalt. De man is boos; Simone probeert hem aan de telefoon rustiger te krijgen: "Het is niet de bedoeling dat de brief vervelend overkomt" en "Ik ben blij dat u vandaag de huur van februari hebt overgemaakt." Als ze ophangt vraag ik wat er aan de hand was: "Meneer voelde zich blijkbaar in zijn eer aangetast."

Ymere voert actief beleid om deze slepers te bewegen om op tijd hun huur te betalen, dat wil zeggen: uiterlijk op de eerste van de maand. Carla en Simone hebben er geregeld heftige discussies over met huurders die vinden dat ze in hun recht staan. "Dan roepen ze: "ik betaal toch gewoon!" of "Waarom moet ik vooraf betalen?" Simone herinnert zich een mevrouw

die woedend riep: “Ik betaal mijn brood toch ook pas als ik het krijg van de bakker?” Maar Simone had haar antwoord klaar: “Nee, u moet het zo zien: u hebt uw brood al opgegeten.”

De twee dames hebben alle smoezen al wel eens gehoord en verbazen zich over hoe lichtzinnig mensen omgaan met hun huur. “Sommige mensen betalen altijd net binnen het wettelijke termijn. Na de WIK-brief hebben ze nog twee weken; voor die tijd komen er geen kosten bij. Dat weten ze precies hoor!” Laatst hadden ze een mevrouw die al sinds augustus geen huur had betaald – ontruiming dreigde - maar wel vond dat ze op huwelijksreis moest. Of er was een meneer die diverse betalingsregelingen niet nakwam maar blijkbaar wel een vliegticket naar Kenia kon betalen. Carla en Simone kunnen er niet bij met hun hoofd: “Je woonsituatie is zo serieus. Dat begrijpt toch iedereen zou je denken.”

In hun werk krijgen ze met allerlei mensen te maken. Zwakbegaafden, verslaafden maar ook wat zij noemen “de jaren zeventig generatie”; mensen die menen dat ze overal recht op hebben en alles kunnen doen wat ze willen. Ze ergeren zich aan die levenshouding: “ik wil dit dus ik doe het gewoon!” Hun werk is soms gekmakend hoewel ze het allebei leuk vinden. Simone: “ik krijg een kick als ik het voor elkaar krijg om iemand te behoeden voor een ontruiming.” Ze vertelt ook dat ze veel ruimte krijgen om zelf te beoordelen wat een redelijke regeling is. “Ik geef mensen vaak het voordeel van de twijfel. We moeten zelf de afweging maken en dat is geen grapje, want we maken beslissingen over iemands leven.” Het voornaamste doel is een regeling treffen. Ymere staat volgens hen altijd open voor het vinden van een oplossing. Maar natuurlijk, je moet wel iets kunnen afbetalen. Carla: “Want als ik niet tot een regeling kom, word ik op den duur ook door de baas ontslagen.”

Toch probeert Ymere altijd ontruiming te voorkomen: “de kosten van zo’n ontruimdag bedragen al gauw 1.500 euro en in de praktijk wordt het bijna altijd door Ymere betaald. De deurwaarder verhaalt immers zijn kosten op Ymere als blijkt dat er van de kale huurder niks meer te plukken valt. De deurwaarder krijgt altijd zijn geld.”

We vragen of een dossier ooit wordt gesloten. “In principe volgen we de huurder voor een periode van drie jaar. Daarna zien we toch nooit meer iets terug.” Toch hebben ze het ook wel eens meegemaakt dat ze pas jaren later alsnog een schuld innen, vaak omdat iemand weer een sociale huurwoning wil. Of een keer was er een huurder met een schuld van 8.000 euro. Hij was gemigreerd naar België maar Geerlings (een deurwaarder)

heeft hem daar weten te achterhalen. Achter mensen aanzitten vinden ze niet vervelend overigens. Wel vinden ze het erg als mensen hun afspraken schenden. “We zijn daarin zo zorgvuldig. Laatst wilde een mevrouw in twee termijnen afbetalen maar dan zeg ik: kunt u dat wel?” Ze willen er zo gauw mogelijk vanaf zijn maar het moet realistisch zijn. Want afspraak is afspraak bij Ymere.

We vragen aan Carla of haar hart nooit breekt bij het aanhoren van iemands problemen. Voordat ze deze baan bij Ymere kreeg heeft ze zeven jaar gewerkt bij een incassobureau dus ze neemt andermans problemen niet zo gauw mee naar huis. Hoewel… laatst hoorde ze van Paul Scheerder dat er twee Turkse meisjes zijn wiens ouders plotseling naar Turkije zijn vertrokken en hun dochters aan hun lot hebben overgelaten. Zoiets vindt ze verschrikkelijk en onbegrijpelijk. In dit soort gevallen werkt Ymere zeker mee met het verzoek van Paul Scheerder om niet tot ontruiming over te gaan. Daarnaast merkt ze ook dat mensen het steeds moeilijker hebben. Carla: “Ik heb zelf twee volwassen dochters en soms ben ik bang dat ze hun baan verliezen. Het leven is er niet makkelijk op geworden, dat vind ik wel.”

Het resultaat van deze ochtend is dat de achterstanden van de 24 mensen die niet zijn komen opdagen doorgaan naar het incassobureau. Carla en Simone lijken daar niet echt onder te lijden: “Dat werkt ook hoor. Veel mensen verschijnen hier niet maar als ze de aanmaning krijgen betalen ze wel.”

- **Ondanks alle ‘acties’ van Ymere blijken mensen niet te komen, niet open te doen en niet hun telefoon op te nemen. Wat is de ware reden van dit struisvogelgedrag?**

- **Ziel en zakelijkheid in praktijk: Ymere staat altijd open voor een regeling, maar er moet altijd volledig betaald worden.**

- **Het valt op dat Ymere zijn personeel de ruimte geeft om een eigen beoordeling van de situatie te maken en zelf beslissingen laat nemen.**

10. LAECA JAKE • bewoner

"Voor mij geen toeslagen meer, daar komen alleen maar boetes van."

Het is een mooie, zonnige ochtend maar in de bovenwoning van Laeca is het donker. Ze laat ons vriendelijk binnen en we gaan zitten in de woonkamer, waar alle gordijnen gesloten zijn. In de kamer staat een grote televisie ("gekregen van mijn stiefvader"); verder hangen er kinderfoto's aan de muren en een ingelijste fotocollage; een eerbetoon aan Laeca's vader die vorig jaar overleed.

Laeca (34) ontmoetten we bij de Voedselbank, samen met haar oudste dochter die bijna 18 is. Toen vertelde ze al dat ze alleenstaande moeder is van vijf kinderen: 17 jaar, 14 jaar, 5 jaar, 4 jaar en een baby van acht maanden. Eenmaal thuis op haar bank laat ze ons meteen een brief zien. Een paar weken eerder is ze met haar gezinscoach naar de rechtbank geweest; de coach zou haar hebben verteld dat alles goed zou komen "dus ik weet niet wat er aan de hand is. Volgens mij staat er in de brief goed nieuws." De brief blijkt een ontruimvonnis te zijn, opgesteld in onbegrijpelijk vakjargon. Voor ons is de brief al moeilijk te lezen, laat staan voor Laeca. In eerste instantie reageert ze laconiek. Ergens maakt ze een murw geslagen indruk, maar bovenal is ze gewoon niet in staat om te snappen wat er gaande is. In de brief staat dat Laeca een huurachterstand heeft bij Ymere van 2.765 euro.

Laeca: "Ik liet een vriendin die brief lezen en zij zei: ik maak er geen kaas van! Maar ik zei: er staat niks slechts in dus dan is het goed. En toen heeft mijn coach het gelezen. Zij vond het ook goed… Het bedrag (de huurschuld) was vierduizend maar nu is het tweeduizend-zoveel dus ik weet niet wat er aan de hand is."

Dus je had 4.000** euro **schuld bij Ymere?
"Ja, dat zeiden ze. Nu is het twee-zoveel. Ik heb het zelf ook berekend, de maanden die ik niet heb betaald, en ik kwam ook op tweeduizend-zoveel. Maar toen kwamen er kosten bij en dit en dat."

We vertellen dat rechters bijna altijd het vonnis uitspreken maar dat ontruimingen vaak niet doorgaan. Laeca is in verwarring.
"Ja, mijn coach zei: da's goed, da's goed. Dus…"

Wanneer is jouw huurachterstand begonnen?
"In september. Daarvoor heb ik ook een huurschuld gehad maar toen

had ik een regeling en toen was ik al klaar met betalen. En nu betaalt de sociale dienst automatisch mijn huur. Dat is nu twee maanden zo, dat de sociale dienst betaalt aan Ymere. Toen ik de woning kreeg heb ik dat meteen gevraagd maar eerst deden ze dat niet. Maar nu heeft de coach het geregeld."

Heb je vroeger gewerkt?
"Ik heb vorig jaar gewerkt voor een schoonmaakbedrijf. Twee uurtjes per dag. Ik heb gezegd: als dat werk er nog was, dan zou ik gewoon gaan werken met mijn baby erbij. Maar dat bedrijf is failliet verklaard."

Laeca vertelt dat ze een maatschappelijk werkster heeft: Els Annegarn van Doras. "Ik heb nu ook een bewindvoerder. Mijn papieren zijn nu bij de rechter. Die meneer van Eropaf, die was ook met een voorstel gekomen. Want we zouden vijfhonderd-zoveel naar de deurwaarder sturen. Een eerste afbetaling."

Word je hier wanhopig van?
"Soms denk ik van: waaaaahhhh. Nog steeds."

Wanneer ben je hulp gaan zoeken?
"Ik was wel naar de budget-dinges geweest. De trainingen van Doras. Maar toen ben ik niet verder gegaan. Maar toen had ik nog geen huurachterstand dus. Ik ging toen voor oude rekeningen van tien jaar terug. Ik was voor vijf jaar niet in Nederland maar toen ik terugkwam, heb ik al die rekeningen op me af gekregen."

Je had een schuld van heel lang geleden?
"Ja. Tele2, dat soort dingen. Een paar duizend. En toen had ik ook een regeling getroffen. En ook nog een woningbouwvereniging… achterstand. Van tien jaar terug. Dat was drieduizend-zoveel. Ik had gebeld, ik heb gezegd: okay, zou ik een regeling kunnen treffen? Elke maand 100 euro? 'Nee mevrouw, u kunt 300 elke maand betalen.' Ik zeg: okay, dat is goed. Dus ik betaal twee maanden 300 euro. Toen zag ik: ik kan die 300 niet meer betalen. Toen zei ik: kunnen jullie akkoord gaan met elke maand 50 euro? Ze hebben gezegd: nee…"

Hoe heeft die woningbouwvereniging jou weer opgespoord?
"Door mijn adres. Toen ik terugkwam naar Nederland, na vijf jaar op Sint Maarten, ben ik bij mijn moeder gaan inschrijven."

Laeca vertelt kort haar persoonlijke geschiedenis:
"Ik ben geboren op Sint Maarten maar ben al jong naar Nederland gekomen. Ik heb hier 18 jaar gewoond met mijn moeder en mijn broertjes. Eerst in Rotterdam, toen in Amsterdam. Ik heb vijf jaar op Sint Maarten gewoond toen mijn vader ziek was en nu ben ik bijna drie jaar terug."

We vragen haar hoe ze het redt met vijf kinderen. Dat moet hard werken zijn.
"Valt wel mee hoor. De twee oudste helpen mee. Als ze uit school komen is het eerst eten en dan de tv aanzetten en niemand mag moeder storen. Soms denk ik dat ze AHDA… hoe heet dat… hebben? Want ze zijn druk hoor. Maar voor de tv gaat het wel."

Hoe oud was je toen je je eerste dochter kreeg?
"Op mijn 16e was ik zwanger. Op mijn 17e kreeg ik mijn eerste. Toen ik erachter kwam, was ik al vier maanden zwanger… ik kon niks. In het begin dacht ik: wat doe ik nou? What the fuck is dit? Want ik wist niet hoe je moest persen en zo. Ik had wel mensen die me steunden. Mijn dochter wil niks horen van seks enzo. Ze wil ook niet uit huis."

Die oude schulden… hoe kwam dat?
"Ik ging toen voor uitzendbureaus werken. Dus als er geen werk was… ontstonden die schulden. En soms dacht ik gewoon: ah, ik ga iets leuks kopen."

We vragen of Laeca al eerder is ontruimd, door haar vorige verhuurder. Ze reageert eerst vaag; het is niet helemaal duidelijk of ze de vraag snapt.
"Ik was weggegaan, ik kwam terug en toen waren mijn spullen weg. TV, bankstel, alles was weg."

En toen, wat heb je toen gedaan?
"Ik had gebeld om te vragen… En toen zeiden ze: je moet betalen en dan krijg je die spullen terug. Toen dacht ik: weet je wat? Je mag ze houden. Ik ben meteen met mijn kinderen naar Streetcornerwork gegaan en toen ben ik in Roggeveen (red: opvanghuis voor vrouwen en gezinnen) terechtgekomen. HVO Roggeveen. Ik weet niet meer hoe lang ik daar was, ongeveer een jaar. Op een gegeven moment vond ik het niet meer leuk, toen ben ik teruggegaan naar mijn moeder. En later ben ik naar Sint Maarten gegaan. Mijn vader ging betalen voor ons allemaal. Ook de terugweg. Mijn vader betaalde eerst voor de oudste, toen voor de andere, toen voor mij en de twee kleintjes. Als ik geld nodig had, was mijn vader altijd daar voor me."

Had je vader een goeie baan?
"Nee, mijn vader werkt niet. Mijn vader bouwt huizen voor mensen. Hij is automonteur en hij heeft zijn eigen erfgoed met dieren dus dan komen heel veel toeristen daar om de leguanen te bekijken. Mijn vader doet ook kipgevechten."

Maar je vader leeft niet meer toch?
"Nee, hij is vorig jaar overleden. Toen was ik alweer terug in Nederland."

Dus je kon ook niet daarheen voor het afscheid?
"Mijn broertje wou niet dat ik kwam. Hij zei: jij gaat gek doen. In mei hebben ze hem begraven. In juni lag ik vervolgens in het ziekenhuis, mijn vruchtwater was gebroken. Ik heb mijn zoontje naar hem vernoemd. Willy, mijn vaders bijnaam was Willy."

We praten door over het ontstaan van schulden:
"Ik kreeg ook steeds andere bedragen qua uitkering. Maar ik deed ook geen moeite om te vragen. Nu krijg ik negenhonderd-zoveel euro. En dan wordt mijn huur weggehaald."

Wat is de huur?
"613 euro. Ik krijg wel huurtoeslag. Dat is een andere hoofdpijn. Huurtoeslag. Zorgtoeslag. Ik heb ze weer vanochtend gebeld om te vragen of ze mijn brief hebben ontvangen. Want ik mag maar één rekeningnummer gebruiken. In januari heb ik het meteen veranderd. Goeie rekeningnummer doorgegeven. Maar toen heb ik geen huurtoeslag, geen zorgtoeslag gekregen. Want mijn andere schulden, wat ik elke 20e van de maand betaal, die kan ik niet betalen nu. Mijn grote schulden liggen al bij de bewindvoerder. Maar dat wat ik elke maand zelf betaal, van mijn leefgeld… ik wil niet dat het groter wordt." **Het is duidelijk dat Laeca volstrekt geen overzicht heeft, na lang nadenken komt ze erop dat ze ook een schuld heeft bij AGIS. Hoe hoog al haar schulden bij elkaar zijn weet ze niet.**

Moet je nu solliciteren?
"Ik heb een jaar gekregen van sociale dienst om meer tijd te hebben voor de baby. Ik wil niet in aanmerking komen voor kinderopvangtoeslag. Met die belasting… ik wil niks te maken hebben met terugbetalen en toeslagen. Maar als ik schoonmaakwerk kan vinden, twee uurtjes, drie uurtjes, dan neem ik gewoon mijn baby mee. Hij blijft rustig in zijn stoeltje. Ik wil zelf eigenlijk een kinderdagverblijf gaan openen voor mezelf. Maar dan moet ik een opleiding gaan volgen.

Ik heb al ervaring. Gewoon thuis bij mijn moeder."

Hoe ben je hulp gaan zoeken?
"Ik was op Eigen Kracht cursus bij Els en toen kwamen er verschillende mensen. En toen zei Els: is dat niet iets voor jou? Ik heb echt een goeie band met Els. Als ze ziet dat er iets is, zegt ze: zal ik je ook opgeven daar? Zo heeft ze me ook opgegeven voor een gezinscoach. Is ook goed, mensen bij je hebben om mee te praten. Bij die cursus kwam Daan van VONK vertellen wat ze allemaal doen. En toen kwam Daan bij me thuis. En toen kreeg ik een VONK coach en toen heb ik ook gevraagd om een coach voor m'n dochter. Een talentcoach. Dat heeft ie ook geregeld."

Laeca vraagt opeens of wij misschien het nummer hebben van Els; ze is toch bezorgd over die brief en wil even bellen om te horen hoe het zit. Als ze Els later aan de telefoon krijgt, krijgt ze te horen dat ze zo meteen kan langskomen.

Baal je wel eens van al die schulden en denk je: had ik het maar anders gedaan?
"Soms denk ik van: sjonge jonge… Wat heb ik gedaan? Maar nu ik huurtoeslag en zo krijg, gebruik ik het wel om snel mijn schulden te betalen, dat wel."

En hoe koop je kleren voor je kinderen bijvoorbeeld?
"Met kinderbijslag. Krijgen ze soms 150 voor de twee grote. Dan gaan ze met z'n tweetjes lekker shoppen. Voor die anderen is het geen probleem. Dat koop ik gewoon op de markt. Soms gebruik ik de kinderbijslag ook voor andere schulden. Ik doe eerst de kinderen en dan kijk ik verder."

We vragen of Laeca ook gebeld is door Ymere, of bezoek aan huis heeft gehad.
"Nee nee. Ik kreeg wel brieven met dat ik huurachterstand had. Maar niet aan de deur."

En als je die post kreeg, wat dacht je dan?
"Gewoon: ik moet betalen. Maar die brieven ging ik allemaal opzij leggen. Maar de eerste keer niet hoor. Toen had ik ze wel meteen gebeld en toen ging ik een regeling treffen. Elke maand 150 euro betalen. Maar nu, deze keer, niet."

Anderhalve week later bellen we weer. Miloud van Eropaf heeft een brief gestuurd naar de deurwaarder met het verzoek om mee te werken aan

een regeling. Laeca hoopt dat het goed komt. "Nu wordt de huur netjes overgemaakt elke maand. Daar kijken ze ook naar." We vragen of het op dit moment lukt om te overleven: "Jawel, ik red me wel", zegt ze met een onhandige lach.

Eind mei gaan we nog eens langs. Dit keer staat Laeca vrolijk in haar trappenhuis, te midden van grote stapels bij elkaar gebonden huis-aan-huisblaadjes – haar oudste dochter loopt een krantenwijk. De ontruiming is van de baan, vooral dankzij de inspanningen van Doras. Laeca zegt dat een last van haar schouders is gevallen en dat is haar aan te zien, stralend en open praat ze met ons, een levensgroot verschil met de mompelende, schuchtere vrouw van een aantal maanden geleden.

- **We worden verdrietig van het eerste bezoek aan Laeca. Hoe moet zij ooit uit dit voor haar onbegrijpelijk moeras komen?**

- **Laeca is niet in staat om haar financiële situatie te overzien, maar ook niet totaal handelingsonbekwaam. Hoe moet de overheid omgaan met mensen zoals Laeca?**

- **Leaca lijkt alles heel gelaten te ondergaan. Zelfredzaamheid werkt niet voor Laeca.**

- **Kan de gemeente geen voortrekkersrol nemen in het schrijven van brieven die begrijpelijk en leesbaar zijn?**

- **Wat zegt het dat deze vrouw geen toeslagen meer durft aan te vragen uit angst voor de boetes?**

Laeca Jake

Ontruimvonnis Laeca Jake

GEDAAGDE

AFSCHRIFT

vonnis

RECHTBANK AMSTERDAM

Afdeling privaatrecht

zaaknummer: 2750996 CV EXPL 14-3443
kenmerk: 13.61259/IL
vonnis van: 21 februari 2014
doc: Evg

vonnis van de kantonrechter

i n z a k e

de stichting stichting Ymere
wonende te / gevestigd te Amsterdam
eiseres,
gemachtigde: Th.J.A. Groen

t e g e n

J.Q.J. Lake
wonende te / gevestigd te 1031 BG Amsterdam, Duizendschoonstraat 10 - 1
gedaagde
procederend in persoon en mw. M. Aajoud (gezinscoach)

Verloop van de procedure

Bij exploot van dagvaarding van 24 januari 2014 heeft eisende partij gevorderd ontbinding van een overeenkomst met nevenvorderingen en veroordeling van gedaagde partij tot betaling van een bedrag van € 2765,78 met nevenvordering(en), één en ander zoals in de dagvaarding nader omschreven.

Gedaagde partij heeft de vordering erkend.

Gronden van de beslissing
De vordering is als door gedaagde partij erkend toewijsbaar, behoudens voor het geval een deel van het gevorderde niet is toegewezen en/of hieronder anders is overwogen.

Beslissing
De kantonrechter:

I. ontbindt de tussen partijen bestaande huurovereenkomst met betrekking tot de woonruimte c.a. van het perceel(sgedeelte) staande en gelegen aan de Duizendschoonstraat 10 - 1 1031 BG Amsterdam;

II. veroordeelt gedaagde partij om het gehuurde te ontruimen en ter beschikking van eisende partij te stellen, welke ontruiming zo nodig door de deurwaarder bewerkstelligd kan worden met behulp van de sterke arm conform het in artikel 555 e.v. jo. 444 Rv bepaalde;

III. veroordeelt de gedaagde partij aan de eisende partij te voldoen:
€ 2434,80 ter zake van de hoofdsom vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 24 januari 2014 tot de voldoening;
€ 330,98 ter zake van buitengerechtelijke kosten;

IV. veroordeelt de gedaagde partij aan eisende partij te voldoen de som van € 611,20 voor elke maand of gedeelte daarvan gedurende welke gedaagde partij na 31 januari 2014 in het genot blijft van voormeld perceel(sgedeelte);

V. veroordeelt de gedaagde partij in de kosten van het geding, aan de zijde van de eisende partij tot aan deze uitspraak begroot op: € 95,77 aan explootkosten, € 175,00 aan salaris gemachtigde en € 462,00 aan griffierecht, voor zover van toepassing, inclusief btw;

VI. verklaart de veroordelingen uitvoerbaar bij voorraad;

VII. wijst af het meer of anders gevorderde.

Aldus gewezen door Mr. O.J. van Leeuwen, kantonrechter, en uitgesproken ter openbare terechtzitting van 21 februari 2014 in tegenwoordigheid van de griffier.

De griffier De kantonrechter

Voor afschrift conform
De griffier van de rechtbank Amsterdam
21 februari 2014

11. PAUL SCHEERDER • Directeur Leefkringhuis

"Als je je bij ons meldt, word je niet je huis uitgezet"

Het is Paul Scheerder van het Leefkringhuis die ons in maart 2013 voor het eerst wijst op het toenemend aantal huisuitzettingen in Amsterdam Noord. We hebben hem opgezocht omdat hij ons eerder – zeven jaar geleden – tijdens onze zoektocht naar een arm gezin in de Vogelbuurt al op weg had geholpen. In de tussenliggende jaren hebben we sporadisch contact gehouden en nu we opnieuw een film willen maken over armoede in Nederland, is hij de eerste persoon met wie we afspreken.

Scheerder zet zich op onorthodoxe wijze in voor buurtbewoners en de armoedeproblematiek in de wijk. Hij runt de twee Voedselbanken in Noord, biedt opvang aan kinderen en vrouwen in nood en houdt dagelijks een spreekuur voor mensen die vaak verstrikt zijn geraakt in een web van schulden en bureaucratie. In het Leefkringhuis kan je voor elk probleem aankloppen: schulden, taalproblemen of huiselijk geweld. Dagelijks zitten verschillende buurtbewoners snikkend of wanhopig tegenover hem. Terwijl we met hem praten wordt Paul voortdurend onderbroken door medewerksters met dringende vragen over mensen met dringende problemen. Intussen vertelt hij hoe de sfeer in Noord de laatste tijd is veranderd: "Enerzijds zie je de schaamte voor armoede afnemen, anderzijds neemt de agressie toe." Steeds vaker heeft hij te maken met woede en gekte. In de hoek van zijn werkkamer hangt een monitor met beelden van beveiligingscamera's op de verschillende panden van het Leefkringhuis. Hij vertelt dat er op dit moment 300 gezinnen zijn in Noord die gebruik maken van de Voedselbank.

We vragen naar gas- en lichtafsluitingen waar Paul ons in 2007 nog uitgebreid over vertelde - zo'n 200 gevallen van afsluiting per maand alleen al in Noord - maar volgens Paul komt dat tegenwoordig juist minder vaak voor dan vroeger. Dat heeft te maken met de liberalisering van de energiemarkt. Bij achterstand van betaling suggereert netbeheerder Liander soms om van leverancier te veranderen. Mensen hoppen dus van de NUON naar Essent enzovoorts en weten zo de dans lange tijd te ontspringen. Intussen hebben sommige leveranciers daar alweer wat op bedacht: ze vragen hoge waarborgsommen, die de mensen niet kunnen opbrengen.

Dan vertelt hij ons over een toenemend en niet te onderschatten probleem: het aantal aangekondigde huisuitzettingen neemt toe. Zo'n twintig per

maand in Noord schat hij in. Wekelijks heeft hij een "ontruimvergadering" in samenwerking met Doras, maatschappelijk dienstverlener in Noord, DWI en Stadsdeel. Paul zegt dat hij altijd een daadwerkelijke uitzetting weet te voorkomen mits mensen bij hem aan de noodbel trekken. Maar dat doet niet iedereen. Een tot twee keer per maand maken ze een "ontruimingsronde" in de Vogelbuurt. Aanwezig zijn dan een deurwaarder, een politieagent, een sleutelboer en "tien van die zware jongens". Vaak komt er ook meteen een vuilniswagen mee. De deurwaarder bepaalt namelijk wat waarde heeft en wat niet. Dat gaat er hard aan toe: serviesgoed wordt hardhandig in dozen geschoven; van voorzichtig inpakken is geen sprake. Persoonlijke bezittingen (zoals paspoorten, foto's) worden in beslag genomen en opgeslagen bij een gemeentelijke opslagplaats. Tegen betaling mag je je persoonlijke spullen ophalen maar het probleem is dat deze wanbetalers meestal geen geld hebben. Voor je het weet zit je in een vicieuze cirkel: voor de daklozenopvang heb je een identiteitsbewijs nodig, maar die ligt in de opslagplaats en je hebt het geld niet om je spullen terug te krijgen. Ook de kosten van de ontruiming – zo'n 1.000 euro – worden verhaald op de huurder. Uit onderzoek blijkt dat deze met ontruiming bedreigde huurders gemiddeld een schuld hebben van 30.000 euro. Het ene gat wordt gevuld met het andere, net zo lang tot mensen het niet meer gaat. Met als meest rampzalige gevolg een huisuitzetting.

Families worden bij zo'n huisuitzetting vaak uit elkaar gehaald. Pa - als die al in the picture is - moet het meestal zelf uitzoeken en komt vaak 's nachts in zijn auto terecht en in de opvang (o.a. HVO Roggeveen) is meestal geen plaats meer. Moeders adviseert Paul om bij vrienden te logeren; maar ook dat is vaak van korte duur. De kinderen worden soms door het Leefkringhuis opgenomen maar ook zij hebben maar 30 bedden. Kortom: het is hartverscheurend en dus zet Paul zich in om zo'n uitzetting kostte wat het kost te voorkomen.

Paul wijst heel duidelijk naar de overheid als medeverantwoordelijke voor de neerwaartse spiraal waar mensen aan de onderkant in terechtkomen. Hij verwijst naar het recente onderzoek van de Ombudsman die heeft geconstateerd dat alle regels en wetten voor lager opgeleide mensen moeilijk te volgen zijn. Zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag…. Het is er allemaal niet eenvoudiger op geworden. Sinds januari 2013 is daar de ziektekostenpremie bijgekomen. Vroeger werd die automatisch ingehouden op je uitkering. Tegenwoordig moet je er zelf voor zorgen dat je je premie (175 euro voor een alleenstaande, 300 euro voor een stel) betaalt. "Legio mensen lopen nu al maanden achter met hun premiebetaling aan AGIS", vertelt Paul. "Die hebben nu al 1.000 euro

schuld waar ze nooit meer vanaf komen." De ziektekostenverzekeraars schakelen meteen College van Zorgverzekeraars in en uiteindelijk het justitieel incassobureau. Dus er komt meteen een boete op van 35 euro per maand die mensen ook weer niet kunnen betalen. Onlangs is in Amsterdam een prima experiment door de Gemeente gestart, waarbij DWI de Agis-schuld overneemt en in termijnen terugvordert. Paul ziet hoe mensen het ene gat met het andere proberen te vullen. Dan gebruiken ze het schoolboekengeld bijvoorbeeld voor hun huurachterstand. Paul vreest voor 2014 wanneer ook de huurtoeslag direct op de rekening van de mensen zal worden overgemaakt. Nog meer geld om gaten mee te dichten.

Volgens Paul vindt zo'n huisuitzetting meestal na vier maanden achterstallige betaling plaats als men geen hulp zoekt. Na drie maanden vraagt de woningbouwvereniging via de rechter een ontruimvonnis aan. Daarop volgen enkele brieven; wie geen regeling treft, wordt ontruimd. Hij vertelt ook dat de uitzettingen een heel "theater" zijn die op vaste dagen worden georganiseerd. Paul probeert bij huurachterstanden e.d. te helpen (dus niet wanneer het gaat om fraude of wietteelt want dan zijn de corporaties terecht onverbiddelijk). Hij vindt dat we als samenleving ook zorg moeten dragen: "dit zijn vaak de schlemielen die het allemaal niet meer kunnen begrijpen. En de overheid maakt het steeds ingewikkelder."

Naast de groep schlemielen ziet Scheerder ook een toename van werkende armen en ZZP-ers (red: zie ook het verslag van Abdelmalik Smit). Hij heeft laatst nog hulp geboden aan twee tandartsen en één arts. Daarnaast is het sinds kort zo dat je een maand moet overbruggen voor je de bijstand in mag. Sommige mensen hebben een buffer, maar de meeste mensen niet. Scheerder: "Waar moeten zij hun vaste lasten van betalen? Idiote plannen van Kleinsma als je het mij vraagt. Net zo idioot als de gedwongen verhuizing voor een baan. Mensen hebben in een andere stad geen netwerk, niets. Ik begrijp er niets van, want ik ken Jetta Kleinsma als een bijzonder sociale vrouw. Ze was hier vol bewondering bij mij.

We spreken af dat we het komende jaar contact zullen houden, een aantal ontruimvergaderingen bijwonen en mee gaan helpen bij de Voedselbank. Paul vindt het allemaal prima, hoe meer aandacht voor de gevolgen van de Haagse beslissingen hoe beter.

- **Hoe kan het zo zijn dat als je naar Paul Scheerder stapt je de belofte krijgt dat je niet je huis wordt uitgezet, terwijl er maandelijks wel mensen worden uitgezet in Noord? Wat doet Paul wat Doras niet kan? Is het niet waar of meet de woningbouwvereniging met twee maten?**

- **Vroeger zagen we de schlemielen van een samenleving als pechvogels, tegenwoordig zijn het sukkels wiens misère hun eigen schuld is. Maar kan je wel verwachten dat iedereen onze ingewikkelde samenleving begrijpt en aankan?**

12. DE ONTRUIMVERGADERING

"Ze doet de deur niet open en neemt de telefoon niet op. Wat kunnen we nog doen?"

Aanwezigen eerste vergadering: *Paul Scheerder (Leefkringhuis), Christa Pauws (DWI, Multiprobleem-gezinnen)* en *Miloud Draouy (Doras A'dam Noord)*
Aanwezigen tweede vergadering *Paul Scheerder, Daphne Vrehe (Meldpunt Overlast Stadsdeel Noord) Miloud Draouy* en *Klaas Jan Lantinga (DWI, Multiprobleem-gezinnen en treiteraanpak)*

We mogen twee keer een ontruimvergadering bijwonen. De eerste keer schuiven we pas halverwege de vergadering aan. Een mevrouw van de gemeente (Zorg & Overlast) is het niet eens met onze aanwezigheid bij de ontruimvergadering. Zij acht de hier uitgewisselde informatie privacygevoelig is en staat erop dat wij pas komen als zij weg is. Paul Scheerder denkt daar anders over: Voor de meeste mensen die diep in de schulden zitten is privacyschending echt "hun kleinste zorg". Volgens hem willen ze juist dat hun verhaal wordt gehoord. Paul acht het ook heel denkbaar dat het lukt om mensen te vinden die mee zouden willen werken aan een documentaire.

Paul besloot ooit om deze ontruimingsvergaderingen te organiseren vanuit mededogen en medeleven. Een huisuitzetting is niet alleen de ultieme consequentie van wanbetaling maar ook een voorbeeld van de diepe kloof tussen de twee kanten van onze samenleving. Tijdens de vergadering passeren verschillende verhalen de revue.

Komt mevrouw B in aanmerking voor bijzondere noden (een extra potje geld van de gemeente)? Mevrouw B zit in de ziektewet maar krijgt zo'n laag bedrag dat aanvulling noodzakelijk is (als eenoudergezin heeft ze recht op ongeveer 1.100 euro) Paul heeft haar laatst twee tientjes gegeven zodat ze benzine voor haar bromfiets kon kopen om haar kind naar school te brengen in Oost. Paul: "Het is toch erg dat haar kind soms niet naar school gaat omdat ze de bus niet kan betalen?" Het probleem van mevrouw B is dat er beslag wordt gelegd op haar inkomen. Er is een loonbeslag van UPC via een deurwaarder en ook de belastingdienst legt beslag. In principe zou de beslagvrije voet moeten worden geëerd maar dat gaat in de praktijk vaak mis. Paul vertelt ons later dat in principe deurwaarders en incassobedrijven niet teveel mogen weghalen. Maar, legt Paul uit, als je het zeer ingewikkelde formulier van de deurwaarder niet goed invult, of helemaal niet invult, dan hanteren ze hun eigen regels niet eens en wordt de belastingvrije voet genegeerd..

Mevrouw V heeft een heel laag IQ. Iemand merkt op dat ze weer eens zwanger is. Ze kwam laatst aan Paul laten zien dat haar broek niet meer dicht gaat. Gelukkig had de Voedselbank nog een broek liggen….Haar uitkering komt bij Paul Scheerder binnen en dus kent hij haar financiële situatie goed: "Die deurwaarders zijn boeven. Ze willen 170 euro hebben voor het tweemaal bezorgen van een brief!" Mevrouw V heeft vroeger een tijd teveel huurtoeslag gekregen. Nu is er sprake van beslaglegging door allerlei deurwaarders. Een van de problemen is dat er ook beslag wordt gelegd op haar toeslagen waardoor ze de huur weer niet kan betalen. Daarnaast kun je met mevrouw V echt niet communiceren over financiën. Zij is typisch iemand voor wie bewindvoering echt noodzakelijk is. Alle aanwezigen vragen zich hardop af waarom de rechter niet gewoon bepaalt dat deze vrouw handelingsonbekwaam is? Scheerder: "Dat gaan we regelen, maar de procedure duurt een aantal maanden. Laten we hopen, dat ze niet tegen een malafide bewindvoerder aanloopt, want die nemen ook toe."

Sommige verhalen zijn heftiger dan anderen, maar we krijgen de indruk dat hier echt de meest wanhopige gevallen worden besproken. Het Surinaamse meisje dat al op haar 16e bij geen enkele bank een rekening kon openen vanwege haar dubieuze verleden. Nu is ze 24, heeft ze drie kinderen waarvan er één in Suriname woont en is alleen al haar huurschuld opgelopen tot 7.000 euro. Niemand kan tot haar doordringen, ze is een zogenaamde zorgmijder. Ze doet de deur niet open, neemt de telefoon niet op. Schuldhulpverlener Miloud kijkt er wat wanhopig bij: "Ik weet niet meer wat ik kan doen". Of de twee Turkse zussen wier ouders op een

dag naar Turkije vertrokken, hun twee minderjarige dochters achterlatend met een enorme huurschuld. Het ene meisje loopt op hoge hakken te paraderen door de buurt, maar haar jongere zusje is een inzinking nabij. Of een mevrouw die niet helemaal honderd procent is en altijd een emmer pis op haar balkon heeft staan om over een deurwaarder heen te gooien...

- **De ontruimvergaderingen lijken vooral bedoeld om de relevante informatie te delen en alle neuzen dezelfde kant op te houden. Iedereen aan tafel heeft hetzelfde doel: een ontruiming voorkomen.**

- **Per vergadering worden zo'n vijf verschillende gevallen besproken. Wij vragen ons af: worden alle ontruimingen besproken of zijn dit de meest schrijnende gevallen? Het verbaast ons dat er geen gevoel van urgentie of nood heerst, zeker in het licht van de ontruimgolf waarover iedereen spreekt.**

- **Wie kan ervoor zorgen dat de beslagvrije voet wordt gerespecteerd? Ook de schuldvraag rijst: Kun je wel verwachten dat iedereen onze ingewikkelde samenleving begrijpt en aankan?**

13. PAUL OTTER • Directeur Incassade

"In sommige gevallen is een ontruiming de juiste oplossing."

Paul Otter, de directeur van Incassade, neemt uitgebreid de tijd om ons te woord te staan. Vanuit zijn huis in Leeuwarden komt hij op zijn motor naar het hoofdkantoor van Incassade aan de A10 in Amsterdam, om ruim drie uur lang de *ins & outs* van zijn vak te vertellen.

Vol enthousiasme en overtuiging begint hij aan een college deurwaarderschap. Incassade is een grote organisatie, ze zijn de zesde of zevende speler op de deurwaardersmarkt. Maar, zo benadrukt Paul, het is wel een organisatie met een hart. Hier werken niet de grootste bullebakken onder de incasseerders, hier werken deurwaarders op een menselijke manier en wordt er altijd gezocht naar een oplossing. Dit hoorden wij al van andere kanten: Incassade staat bekend om zijn sociale gezicht.

Otter is een voormalig politieagent die rond zijn dertigste ervoor koos deurwaarder te worden. Hij legt een verband tussen zijn eigen volwassenwording en zijn interesse voor ethiek: "tussen je twintigste en je dertigste ben je toch niet bezig met ethische kwesties. Dat komt later pas." Voordat hij directeur werd van Incassade is hij jarenlang zelf langs de huizen gegaan als deurwaarder. Volgens hem is het een subtiel spel: "Je bent in crisissituaties met mensen bezig die jou per definitie als de vijand beschouwen. Je moet ze uiteindelijk iets laten doen wat ze niet willen: betalen of uitzetten. Daarom is het van het grootste belang dat je de mensen met respect behandelt. Als je bij een woonwagenkamp komt, weet dan dat de schoenen bij de deur uit moeten. Handel daar naar, ook voor je eigen bestwil: je moet tenslotte voor elkaar krijgen dat de mensen gaan meewerken. Ofwel aan hun eigen huisuitzetting ofwel door op het laatste moment nog ergens geld vandaan te toveren." Dit laatste gebeurt trouwens vaker dan je denkt, vertelt Otter. "Een primaire menselijke reactie is opportunisme. Mensen geloven niet dat er daadwerkelijk wordt overgegaan tot uitzetting. 'Struisvogelen' noemen we dat. De ongeopende brieven liggen vaak achter de wandkast; wat je niet ziet is er niet. Pas als de vrachtwagen voor de deur staat zijn mensen plotseling in staat om die rijke oom te bellen. Dan komt er op het laatste moment nog iemand voorrijden die cash een paar honderd of duizend euro afrekent." Daarnaast zegt Paul Otter dat de marketing en reclamewereld medeverantwoordelijk zijn. Zijn klanten zijn mensen die het meest bevattelijk zijn voor reclame, die bijvoorbeeld rondlopen in dure voetbalshirts en merkschoenen terwijl ze het helemaal niet kunnen betalen. Het gaat meestal om de minst weerbare

groep; mensen die echt geloven dat je bij een abonnement een gratis smartphone krijgt.

Alle deurwaarders krijgen een agressiebeheersingscursus. En dat is nodig ook: “de mensen die we tegenover ons krijgen leven in de rafelranden van de samenleving. Het angstzweet is vaak op afstand te ruiken en je komt regelmatig mensen tegen die te vies zijn om met een tang vast te pakken. Sommige situaties gaan nooit meer van mijn netvlies. Zoals een keer in de Bijlmer, een totaal vervuilde woning, goor toilet en dan twee kindertjes die wezenloos de hele dag voor de Playstation zaten. Als je zo moet opgroeien heb je eigenlijk helemaal geen kans.”

Toch ziet hij de wanbetalers meestal als dossiers en niet als mensen. En dat is ook nodig. Het is gewoon je werk, dat moet je niet elke avond mee naar bed nemen. Sterker nog, de ontruimdag is de spannendste dag van de week; daar wordt echt naar toe geleefd. Op deze dag komt het aan op talent en ervaring en het geeft een kick als je weet door te dringen, als je de situatie om kunt draaien. Vol adrenaline gaan zijn deurwaarders op pad om tussen de drie en de negen huizen te ontruimen. Elke ontruiming is anders en van te voren heb je eigenlijk geen idee. Wat treffen ze aan? Een vrouw zonder onderbroek op de bank, die voorstelt om de zaken in natura te regelen? Een volledig ingerichte eengezinswoning? Zwaar vervuilde kamers met kindjes en een naar angstzweet ruikende moeder? Valt er, als hij de wandkast wegtrekt, een lading ongeopende brieven en aanmaningen op de grond? Moeten ze de ogen openen van een studerende jongeman die op het laatste moment zijn vader durft te bellen? Drugshuizen, overvolle gezinswoningen, doorleefde flats: de deurwaarder kent als geen ander de vele gezichten van de onderkant van onze samenleving. “Wij hebben te maken met de meest marginale figuren.” Paul Otter zou een boek kunnen schrijven over zijn ervaringen: zo was er een vrouw die steevast een emmer met uitwerpselen uitgooide over deurwaarders die beneden aanbellen. Sowieso zijn de geuren waar een deurwaarder mee te maken krijgt onbeschrijfelijk. Soms duurt het dagen voordat die geur verdwijnt. Wanneer Paul ons even rondleidt over de werkvloer staat er een geurspuitbus bij een van de betalingsloketten: “kijk, het was blijkbaar weer zo ver.”

Vaak weten ze van te voren helemaal niet hoeveel ontruimingen er doorgaan en wat hen te wachten staat. Die week stonden er bijvoorbeeld twaalf gepland waarvan er maar één doorging: de rest werd allemaal in de week ervoor opgelost. Op de dag zelf wordt ook nog zo’n vijftig procent geregeld doordat er op het laatste moment ergens geld gevonden wordt.

Als het toch tot een ontruiming komt, gaat dat allemaal razendsnel. Een volle eengezinswoning wordt door een verhuisbedrijf in een halve dag leeggetrokken. Kasten vol servies worden met één armveeg leeggehaald en tapijten eruit gerukt; de woning moet 'bezemschoon' worden afgeleverd. Soms is een huis zo vervuild dat het langer duurt, maar gemiddeld staan ze een paar uur later weer buiten. De inboedel wordt op straat gezet en de gemeente beslist wat er wordt opgeslagen en wat meteen de vuilcontainer in gaat. Overigens heeft de gemeente geen juridische plicht om bezittingen op te slaan. Persoonlijke spulletjes zoals paspoorten en fotoboeken worden sowieso opgeslagen, het meubilair van waarde wordt na dertien weken geveild; wat niet wordt verkocht gaat naar een kringloopwinkel.

Een van de grootste schuldeisers is de overheid, vertelt Otter ons: "Die ontziet de mensen het minst". De belastingdienst kan gewoon beslag leggen op je salaris via een loonvordering. Dat is een joker die ze altijd kunnen inzetten. Otter vindt het een fout systeem. Als een huurder net tot een afbetalingsregeling is gekomen met de huurbaas kan het zo maar gebeuren dat de belastingdienst het geld al van de rekening heeft gehaald, zonder dat de debiteur daarvan op de hoogte is. Door dit soort maatregelen en voorrangsregelingen is de overheid één van de grootste veroorzakers van de schuldenproblematiek. Maar natuurlijk zijn er meer oorzaken. Gemiddeld heeft een debiteur zestien verschillende schuldeisers.

De gang van zaken voorafgaand aan een uitzetting verschilt per corporatie. Toch verloopt het in grote lijnen als volgt vanaf het moment dat de automatische incasso van de corporatie wordt geweigerd:

- Een week na de betaaldatum wordt een herinnering gestuurd
- In de derde week wordt een aanmaning gestuurd waarin wordt gedreigd dat de vordering uit handen wordt gegeven aan een deurwaarder.
- Na een maand wordt een WIK-brief (Wet Incasso Kosten) verstuurd waarin staat dat de debiteur incassokosten moet betalen.
- Na twee maanden huurachterstand volgt een vordering.
- Na drie maanden betalingsachterstand kan bij de rechter een ontruimvonnis worden aangevraagd, waarin tevens de huurovereenkomst wordt ontbonden. Deze dagvaarding moet 'live' worden overhandigd, maar als men niet open doet (wat in tweederde van de gevallen gebeurt) dan mag de envelop in de brievenbus worden gegooid. Van de honderd dossiers wordt in 20 tot 30 procent van de gevallen overgegaan tot een dagvaarding.
- Wanneer de rechter een ontruimvonnis afgeeft, wordt de ontruiming daadwerkelijk ingepland in samenwerking met de politie en minimaal acht dagen na het vonnis.

Een deurwaarder maakt met iedere woningbouwvereniging aparte afspraken; gemiddeld krijgt een deurwaarder 600 tot 700 euro bruto per dossier. Datzelfde bedrag wordt per dossier uitgegeven door de gemeente, via het Vroeg Eropaf beleid. Vroeger was de schuldhulpverlening de tegenpartij van de corporaties en de deurwaarders, nu wordt er meer samengewerkt. Toch vindt Paul Otter de doelstelling van Vroeg Eropaf – het aantal ontruimingen moet worden teruggebracht – weinig rationeel, want in sommige gevallen is een ontruiming de juiste oplossing. Paul vindt de kwaliteit van de schuldhulpverlening vaak onder de maat.

Van alle casussen die ze bij Incassade binnen krijgen wordt vier procent daadwerkelijk ontruimd. Uit onderzoek van de RUG blijkt dat er een aantal risicogroepen te onderscheiden is. Single mannen tussen de 20 en de 30 die op het platteland wonen bijvoorbeeld. Mannen en vrouwen tussen de 45 en de 55 in de stad. In de ervaring die Otter met die vier procent heeft is de verdeling als volgt: één derde staat al lang leeg ('de noorderzonnen', waarbij men geen idee waar de huurders heen zijn gegaan); één derde zijn single mannen waarbij de pijn 'educatief' is; en tot slot de meest schrijnende één derde: de huizen die vol staan, met kinderen, spullen, huisdieren, onvoorbereide mensen en geen plek om naar toe te gaan.

Dit zijn de situaties die een deurwaarder liever niet meemaakt. Natuurlijk is het voor iedereen een dieptepunt om een familie met kinderen op straat te moeten zetten. Otter zou willen dat er een meldpunt komt voor moeilijke huurders waar alle betrokken partijen toegang toe krijgen. Om zo tijdig in te kunnen grijpen en van te voren te weten wie de risico-huurders zijn. Pas sinds kort wordt er door corporaties "gescand" bij de intake. Toch moet ook hij constateren: we leven nu eenmaal in een steeds gecompliceerde maatschappij waarin je makkelijk kan verdwalen. Juist de mensen aan de onderkant van de samenleving hebben het meest ingewikkelde huishoudboekje gekregen. Onze samenleving is ingericht vanuit het principe dat iedereen zelf zijn uitgaven moet kunnen beheren maar in de praktijk weten we dat het niet zo is.

• Het is ironisch dat de overheid aan de ene kant kostbare hulpverlening aanbiedt en tegelijkertijd een van de grootste veroorzakers van schulden is. Zou de overheid als innende partij niet een stapje terug moeten doen wanneer ze weten dat er een regeling is getroffen?

• Wanneer is ontruiming of beslaglegging een 'goed lesje' voor een huurder en wanneer is het eigenlijk ongeoorloofd?

14. JAN SIEBOLS • Oprichter Vroeg Eropaf

"De kunst is om de hoeveelheid uitvallers binnen de perken te houden."

We hebben een afspraak met Jan Siebols, de oprichter van Vroeg Eropaf. Als oud-directeur van de Gemeentelijke Kredietbank weet hij als geen ander in welke financiële problemen mensen kunnen zitten, maar ook dat er geen pasklare oplossing is voor schulden. Jan Siebols typeert zichzelf als iemand die tussen het sociale en het commerciële in zit. "Als je kijkt naar onze maatschappij, dan zie je dat onze economie redelijk degelijk is. Maar hij kent natuurlijk permanent een hoeveelheid uitvallers. Er zit nou eenmaal een risico aan leven in deze samenleving. De kunst is om die hoeveelheid uitvallers binnen de perken te houden. Lange tijd werd er gezegd: we hebben in ons land zo'n 200.000 mensen met financiële problemen. Nu, met de crisis, zijn dat er veel meer geworden, rond de 320.000. We moeten zorgen dat we terugkomen bij die twee ton."

Siebols werkt vanaf 2008 voor de gemeente en heeft in 2009 Vroeg Eropaf opgericht. Jan Siebols: "De twee grote oorzaken van het feit dat mensen met schulden niet op tijd geholpen worden zijn enerzijds schroom en anderzijds dat mensen de infrastructuur niet kennen. Het is dus van het grootste belang om er als gemeente zélf op af te gaan. Dat erkent inmiddels iedereen. Al in 1997 had je in Amsterdam De Vliegende Hollander. Mark Räkers en deurwaarders van Van der Hoeden/Mulder gingen langs bij de mensen wiens huis aangezegd was. Gewoon aanbellen en kijken of er nog iets te regelen viel. Vaak was dat al veel te laat. Toen heeft DWI er in 2003 een aantal MaDi's (maatschappelijke diensten) op gezet en dat werd Eropaf genoemd. Dat was eigenlijk hetzelfde als wat De Vliegende Hollander ook deed. Maar nog niet genoeg."

Een paar jaar later, in 2007, begonnen er drie MaDi's tegelijkertijd te kijken of ze niet een seintje konden krijgen als het probleem nog niet zo erg was. Niet alleen Eropaf, nee Vróég Eropaf. Ze vroegen aan woningbouwverenigingen om vroeger aan de bel te trekken bij de gemeente, zodat ze mensen al erder konden helpen. Siebols heeft toen een jaar later voorgesteld om dit stedelijk in te voeren en zo werd Vroeg Eropaf door heel Amsterdam de standaard aanpak van schuldenproblematiek. Inmiddels doen niet alleen de woningbouwcorporaties mee aan deze vroegsignalering, maar ook zorgverzekeraar AGIS (de grootste in Amsterdam), de lokale belastingdienst DBGA en de energiebedrijven. Misschien komt Waternet hier ook binnenkort bij.

Siebols constateert dat de groep mensen in financiële problemen in rap tempo toeneemt. De energiebedrijven sturen de laatste jaren meestal zo'n drieduizend mensen een brief waarin ze de toelevering stopzetten wegens betalingsachterstand. Dit jaar in september was dit aantal al bereikt, dus Siebols verwacht in heel 2013 tussen de vijf- en de zesduizend brieven: bijna een verdubbeling.

AGIS heeft zo'n twaalfduizend achterstanders per jaar. Volgens Siebols zijn dat niet alleen maar bijstandsklanten. "Eigenlijk weten we maar heel weinig van die mensen." Daarom is Vroeg Eropaf kortgeleden een samenwerking aangegaan met het BKR. Het Bureau Krediet Registratie koppelt hun gegevens van klanten aan die van de debiteuren waar Vroeg Eropaf mee te maken heeft. Anoniem wordt er zo een ranglijst gemaakt van mensen die als eerste geholpen of aangepakt moeten worden. Siebols heeft er hoge verwachtingen van en hoopt op deze manier echt zinvol een volgorde te kunnen bepalen van hulpbehoevenden.

Siebols legt ons uit dat sommige overheidsinstanties voorrang hebben op het innen van gelden. Zo heeft de regering bijvoorbeeld besloten dat in Nederland iedereen verzekerd moet zijn en neemt CVZ (College voor Zorgverzekeringen) de incasso over na zes maanden achterstand bij de zorgverzekeraar. CVZ kan dan middels bronheffing het maandelijks bedrag innen, maar in plaats van de honderd euro die het normaal kost gooien ze daar nog zo'n 65 euro boven op. Beetje overhead, beetje winst. In Nederland hebben ongeveer 320.000 mensen in een verplichte verzekering bij CVZ.

Ook de belastingdienst heeft preferenties, ook zij mogen bij de bron hun gelden innen. En bij een finale kwijting - wanneer de debiteur van alle schulden wordt kwijtgescholden krijgt en het restbedrag wordt verdeeld onder de eisers - krijgt de fiscus het dubbele percentage: twee keer zoveel als de andere eisers. Vroeger was dat een goede regeling omdat de fiscus altijd achter de feiten aanliep, maar volgens Siebols gaat die redenering niet meer op. Immers, het is juist de belastingdienst is een preferente schuldeiser als eerste hun gelden kunnen innen, dus deze voordeelregeling zou niet meer moeten gelden. Ook in Den Haag begint er langzaam wat te dagen dat er iets anders moet gebeuren, omdat het juist de overheid is die een grote veroorzaker is van de schuldenproblematiek.

De gemeente heeft goed contact met de zes grootste woningbouwverenigingen. Ooit waren de corporaties maatschappelijke instellingen. Nu is het gewoon een bedrijf met als business het verhuren

van woningen. Daar hoort een zeker risico bij: onderdeel van het vak is het risico van wanbetalers. Ontruimen is de ultieme sanctie voor een corporatie en dat moeten ze natuurlijk ook af en toe echt toepassen, anders is het een papieren tijger. De woningbouwverenigingen moeten ook hun sociale taak blijven uitvoeren al is daar geen wetgeving voor. In convenanten wordt afgesproken wat de corporaties gaan en moeten doen. De gemeente heeft een aantal instrumenten om ze mee onder druk te zetten, zoals de grond-verkoop, afgeven van vergunningen etc. Maar: "Het is het allerbelangrijkste om met elkaar in gesprek te blijven. En dat lukt hier in Amsterdam heel aardig."

Natuurlijk, Siebols verwacht niet de problematiek ooit helemaal op te lossen. Want de twee hoofdoorzaken van schulden - pech en overbesteding - zijn nooit weg te halen. Maar hij ziet wel dat de mensen die er het minst voor geëquipeerd zijn de meest ingewikkelde huishoudboekjes hebben. In die zin is er wel iets verkeerd georganiseerd. "En nu met de crisis groeit de groep met problemen enorm. De kunst is om dat opnieuw binnen de perken te houden. Voor een kleinere groep kunnen we een goede *way out* organiseren. Als je een fout hebt gemaakt verdien je een tweede kans, een schone lei. Maar dan moeten we wel terug naar die twee ton debiteuren, die kunnen we helpen, die kunnen we aan."

15. VROEG EROPAF CONFERENTIE

"Twintig to dertig procent van de schuld is basisschuld, de rest bestaat uit boetes."

We zijn aanwezig bij de conferentie wegens het vijfjarig bestaan van de Vroeg Eropaf. De gemeente is vijf jaar geleden deze samenwerking begonnen met woningbouwverenigingen - corporaties gaven huurachterstanden door - maar nu wordt er ook samengewerkt met energiebedrijven en zorgverzekeraars. Vroeg Eropaf beslaat nu drie gebieden - Wonen, Zorg en Energie - en zoekt naar nieuwe partners. Op de bijeenkomst sprak Jan Siebols over de successen van deze aanpak, maar uitte ook zijn zorgen over het groeiend aantal schuldenaars. "Alles wijst erop dat de schuldenproblematiek toeneemt en daarmee rijst ook de vraag hoe we ervoor zorgen dat Vroeg Eropaf blijft functioneren."

Ook Wethouder Armoede Freek Ossel komt aan het woord. Vroeg Eropaf is volgens Ossel een succesvol programma. In Amsterdam vindt er vijftien procent minder huisuitzettingen plaats, in tegenstelling tot een groei van vijftien porcent in heel Nederland. Ossel wijt dit "succes" aan het actieve gemeentebeleid. Toch ziet hij ook beren op de weg: er is sprake van volumegroei en stijgende uitvoeringskosten. De recente schuldhulpmonitor laat zien dat armoede toeneemt, zo zijn er veel meer ZZP-ers met schulden.

Hij wijst ook graag op het probleem van de boetes voor wanbetalen. Bij mensen met grote schulden - 30.000 euro is gebruikelijk - zie je volgens Ossel dat twintg tot dertig procent daarvan basisschuld is; de rest is er bijgekomen in de vorm van boetes, incassokosten en deurwaarderskosten.

- **Welke schuldeisers moeten een preferent krijgen? Is het logisch dat de belastingdienst dat voordeel heeft?**
- **Hoe komen we terug naar maximaal 200.000 debiteuren?**
- **Siebols onderscheidt twee oorzaken voor schulden: pech en overbesteding. Maar is er niet steeds vaker sprake van overlevingsschulden?**

16. OVERLEG DWI • Huisuitzetting en schuldhulp

"De ontruiming van één gezin kost de gemeente tussen de 100.000 en 150.000 euro."

Na de conferentie over Vroeg Eropaf mogen we doorpraten met Rob van der Velden (manager Armoedebestrijding voor de gemeente Amsterdam), Jan Siebols (oprichter Vroeg eropaf) en twee DWI medewerkers om onze tussentijdse bevindingen in de groep te gooien. De hoofdvraag vandaag is: wat zijn de successen en knelpunten van Vroeg Eropaf?

Volgens Jan Siebols heeft Vroeg Eropaf zijn succes bewezen, aangezien er in Amsterdam 15% minder huisuitzettingen zijn dan in de rest van het land. In 2013 zijn er in Amsterdam 650 corporatiewoningen ontruimd, maar daar zitten ook fraude- en overlastgevallen bij. Het merendeel – Jan Siebols schat zo'n tachtig procent - is wel wegens huurachterstanden. De afgelopen jaren is het aantal huisuitzettingen continu gedaald maar, zegt hij, we staan wel op de vooravond van een omslag in die daling. Niet persé een stijging maar het aantal neemt niet meer af. Het aantal meldingen van energiebedrijven laat een stijging zien van 25% in januari. Rob van der Velden vertelt: met uitzondering van NUON zijn energiebedrijven sinds kort borg gaan vragen, soms wel 500 tot 1000 euro. Daardoor is men weer massaal teruggegaan naar NUON. De crisis laat zijn gezicht zien.

Ik vertel dat Paul Scheerder het had over een nieuwe ontruimgolf in januari. Hoe kan dat waar zijn als tegelijkertijd wordt beweerd (ook door Paul) dat wie hulp zoekt in Amsterdam niet uit zijn huis wordt gezet? Natuurlijk kennen we de achtergronden niet van deze uitzettingen. Misschien is er sprake van overlast, wietteelt? Rob van der Velden geeft aan dat het voorkomen van een onterechte ontruiming voor de gemeente voorop staat: "Het kost ook klauwen met geld. Er is uitgerekend dat een ontruiming van een gezin de gemeente zo'n 100.000 tot 150.000 euro kost."

Woningcorporaties hoeven niet te melden en zij kunnen ook beslissen dat een uitzetting wenselijk is. De gemeente kan hen niet verplichten om te melden. Ik geef aan dat wij signalen hebben gekregen van corporaties die om verschillende redenen niet melden. Zo zou Eigen Haard maanden achterlopen als gevolg van een nieuw systeem. Een woning in de Vogelbuurt stond opeens op de ontruimlijst, maar daar was sinds april 2013 geen huur betaald. Hoe is dat mogelijk? Klaas-Jan Lantinga en Christa Pauws beamen dat zij soms te maken hebben met mensen die gigantische huurachterstanden hebben. Dat zijn vaak

mensen met psychische problemen. Pauws geeft het voorbeeld van een man die uitgezet zou worden, officieel omdat hij er was vertrokken met onbestemde bestemming, terwijl zij zeker wist dat hij er wel woonde. De man heeft zware psychiatrische problemen en doet voor niemand de deur open. Maar zo'n man moet ook worden beschermd. Christa Pauws: "Je weet het Rob, ik ben van de verhalen met een hart." Pauws en Lantinga zijn er juist ook voor de *outcasts,* de mensen met psychiatrische problemen… Pauws loopt er tegenaan dat er dan simpelweg wordt gezegd dat de situatie onhoudbaar is. "Dan wordt er gewoon gezegd: die man zoekt het maar uit! Terwijl zo'n man toch ook ergens moet wonen!" Een andere vorm van opvang is vaak ook heel kostbaar voor de gemeente. Zo'n man betaalt de huur al bijna een jaar niet omdat zijn uitkering al maandenlang is stopgezet.
We bespreken hoe de grenzen toch niet altijd zo helder zijn tussen huurachterstand en fraude of overlast.
De scheidslijnen (ook tussen financiële- en psychiatrische problemen) zijn bedoeld om helderheid te scheppen maar zo duidelijk is de lijn vaak niet. In nood laat je als alleenstaande moeder met een kind en enorme schulden de kinderopvangtoeslag misschien net iets langer doorlopen. Dat is fraude maar als je moet kiezen tussen luiers voor je kind of even de toeslag door laten lopen, wat kies je dan? Veel mensen met schulden zijn zo wanhopig dat ze overwegen om een wietteelt te beginnen of iets anders illegaals te doen. Van der Velden vertelt dat er veel gevallen waren van jonge moeders die door een soort "pimps" werden overgehaald om kinderopvangtoeslag aan de vragen. Dan kreeg zo'n moeder de helft en de pimp kreeg de helft, maar zij zit achteraf met een schuld waar ze nooit meer vanaf komt. Mensen zijn op papier wel of niet een psychiatrisch patiënt maar onderschat niet de wanhoop en depressie die opduikt als mensen in de problemen belanden. Inmiddels is het onderzoek van Mullainathan en Shafir naar de gevolgen van schaarste veelbesproken in beleidskringen in Nederland: bij armoede daalt door stress het IQ met 13 punten.

Iedereen in de kamer beaamt dat de toeslagen een groot probleem zijn. Jan Siebols: "we hebben de mensen die het minst geëquipeerd zijn, opgezadeld met de meest ingewikkelde administratie. Het idee was zelfredzaamheid maar eigenlijk hebben we honderdduizenden mensen aan de toeslagen-infuus gelegd." Voor de huur is het zo lang mogelijk uitgesteld dat mensen zelf de huur moeten betalen en de toeslagen ontvangen maar per 1 januari 2014 is ook dat een feit. Om fraude te voorkomen heeft de belastingdienst bepaald dat er maar wordt geheven van en overgemaakt naar 1 bankrekening. DWI, de corporaties, zij mogen dus niet meer de toeslagen aanvragen of ontvangen. Dat recht is alleen voorbehouden aan

bewindvoerders en dus is men nu aan het bekijken of DWI de status van bewindvoerder kan krijgen. Er wordt eigenlijk bij DWI gezocht naar legale manieren om te interveniëren bij mensen die niet zelfredzaam zijn, om erger te voorkomen.

We spreken over woningcorporaties. De een werkt beter mee dan de ander maar daar heeft de gemeente toch weinig grip op. Men is afhankelijk van het "sociale gezicht" van de corporatie. Vaak heeft een corporatie op directieniveau een sociaal gezicht – Rob zit dan om de tafel met directeuren die de mond vol hebben met maatschappelijk verantwoord ondernemen – maar intussen gebeurt er op de incasso-afdeling heel iets anders. Ik vertel dat Ymere nu bezig is met problemen nog vroeger te signaleren en eerder wil samenwerken met incassobureaus, voordat de deurwaarder wordt ingeschakeld. Ymere zou ook zijn eigen "Eropaf team" hebben en Rochdale heeft een bijzondere samenwerking met Incassade, waarbij ze "het sociale deel" zelf proberen te doen. Gaan we nu niet elkaar allemaal voor de voeten lopen? Siebols: "We kennen hun motieven niet. Bovendien heb ik er geen enkel probleem mee als corporaties besluiten kleine huurachterstanden zelf op te lossen."

Er wordt geopperd dat er bij corporaties ook perverse prikkels zijn. Het niet betalen van de huur kan ook een mogelijkheid zijn om iemand eruit te zetten. Omdat er toch overlast is bijvoorbeeld of omdat men de woning wil verkopen. De corporaties hebben vaak twee gezichten. Klaas-Jan vertelt hoe een directeur van Stadgenoot laatst in het Parool stond met een prachtig verhaal maar in de praktijk zijn zij het moeilijkst om mee samen te werken. Jan Siebols wijst erop dat, wanneer de corporaties niet melden, men vaak op een andere manier binnenkomt. Schulden hebben meestal dezelfde volgorde: eerst de Wehkamp's, dan de telefoniebedrijven, dan zorg en energie en pas als laatste wordt de huur niet betaald. "Wanneer de energiebedrijven melden, dan krijgen we de probleemgevallen alsnog in het vizier."

Hoe zit het eigenlijk? Zijn de corporaties zo zielig als ze zich voordoen? Er wordt gezegd dat woningcorporaties lang niet meer de puissant rijke organisaties zijn die ze een paar jaar geleden waren. Ze zijn hard geraakt door de crisis. Vroeger was er sprake van zelfverrijking maar nu hebben ze het echt moeilijk. Aan de andere kant: iedere ondernemer heeft met verliezen te maken. Jan Siebols: "Als je een winkeltje runt wordt er ook gestolen. Omgaan met verliezen hoort bij ondernemen. Daar moeten ze niet zo zielig over doen. Want diezelfde directeur die een sociaal beleid voert zegt ook tegen zijn incasso-afdeling dat men bedrag x moet

binnenhalen. Vaak staat er zelfs een bonus tegenover."
Welke rol spelen van de deurwaarders? Hun boetes vergroten de schuld; als een deurwaarder een ontruiming aanzegt (ook al weet hij dat die voorkomen gaat worden via schuldhulp) dan wordt er wel weer 200 euro gerekend. Toch hebben ook deurwaarders het niet makkelijk. Veel deurwaarders en incassobedrijven vallen om. Het ligt wel voor de hand dat de meest agressieve overblijven. Ik vertel dat ik van VONK erop werd gewezen dat deurwaarders ook onderlinge concurrenten zijn. Vaak cirkelen er wel acht deurwaarders om zo'n schuldenaar heen. Aan ieder de kunst om ervoor te zorgen dat zij wel betaald worden (en de rest niet). Vaak wordt dreiging gebruikt als middel. Dat staat lijnrecht tegenover de hulpverlening.

We werpen een nieuw idee op: wat als woningcorporaties de keuze wordt voorgelegd? Ofwel ze werken samen met de gemeente en de hulpverlening, of men stuurt deurwaarders op de wanbetaler af. Immers nu spelen er allerlei tegenstrijdige belangen en proberen corporaties eigenlijk zowel via dreiging of via hulpverlening om hun geld te krijgen. Jan Siebols geeft aan dat in de vroege jaren van Vroeg Eropaf aan corporaties werd gevraagd om het dossier nog niet door te sturen naar de deurwaarder. "Daar zijn we op teruggekomen omdat zo'n deurwaarder toch een manier was om een stok binnen de deur te krijgen. Om de situatie op scherp te zetten. Volgens corporaties hielp dat."

Rob van der Velden vertelt dat men nu nadenkt over het gebruiken van de kracht van die drie kruisjes: het merk van de gemeente Amsterdam. Brieven van de gemeente worden meestal wel opengemaakt. Men onderzoekt de mogelijkheden om schuldhulpverlening aan te bieden vanuit DWI en de hulp te koppelen aan financiële straffen. "Als mensen weten dat hun uitkering op het spel staat, dan komen ze wel."

We vragen hoe het kan dat alles bij Doras zo rustig lijkt. Volgens Jan Siebols zijn ze al langer toegerust op het hoge aantal meldingen: 1.700 euro per maand. Klaas-Jan Lantinga geeft wel aan dat hij vaker te maken heeft met spoedgevallen waarbij er over enkele dagen dreigt te worden uitgezet. Ik vertel over de verplichte schuldhulpbijeenkomsten die volgens Doras rampzalig zijn. Rob van der Velden legt uit dat er nu eenmaal geen onbeperkt budget is. "We moeten dus selecteren: wie moeten we echt helpen? Omdat gedragsverandering noodzakelijk is, vragen we van mensen dat ze veel inzet tonen. Daarnaast: de tijd waarin de hulpverlening een grote pot subsidie vroeg, kreeg en achteraf zei dat alles heel goed is gegaan, is over. De gemeente wil behaalde resultaten zien." Wel wordt

binnenkort gemeentelijk gekeken naar de schuldhulpverlening en de verplichte budgetbeheer-bijeenkomsten. Doras is volgens hun een van de best functionerende maatschappelijke dienstverleners.

De gemeente kan helpen maar nooit alle zorgen doen verdwijnen. Schuldsanering is niet altijd mogelijk maar stabilisatie is soms ook een goede oplossing. Het toeslagensysteem is slecht bedacht; dat soort administratieve vergissingen kunnen we in deze tijden van crisis missen als kiespijn. DWI werkt met mensen die het vroegst worden geraakt door de crisis en voor wie de crisis het langst doorloopt. Tegelijkertijd zien we sinds enige tijd dat ook de middengroepen worden geraakt.

Tot slot de vraag of men vreest voor een overbelasting van het systeem. Dat is niet zo. Rob van der Velden: "Het volume maak ik me geen zorgen over. Waar ik me zorgen over maak zijn de verrassingen, de brandjes die we moeten blussen." Soms wordt dan zelfs de wethouder ingeschakeld om op hoog niveau zo'n corporatie te bewegen tot afzien van de ontruiming. Maar dat soort middelen zijn beperkt en zouden niet nodig moeten zijn.

- **De gemeente probeert om de Haagse dogma's van zelfredzaamheid heen te werken. Interventie en begeleiding is volgens de gemeente vaak veel zinvoller dan economische zelfstandigheid en vrijheid.**

- **Ook bij de gemeente vindt men dat het toeslagensysteem te ingewikkeld en onhelder is geworden. Kan dat simpeler?**

- **Zijn er niet te veel verschillende partijen bij een wanbetaler betrokken?**

17. WILL VAN SCHENDEL & SASKIA VAN RIJ • Doras

"Wat heeft de hulpverlening eigenlijk bereikt als je naar de generatiearmoede in Noord kijkt?"

We hebben een gesprek bij Doras, de instelling voor maatschappelijke dienstverlening en schuldhulpverlening in Amsterdam Noord. Will van Schendel zwaait hier de scepter en Saskia van Rij is projectleider van Vroeg Eropaf. Twee hartelijke dames die al jaren in het vak zitten en graag hun successen maar ook hun twijfels met ons delen.

Will van Schendel: "Amsterdam Noord is een stadsdeel waar veel generatiearmoede voorkomt, sommige families leven al vijftig tot honderd jaar in de armoede. In de buurt heeft eigenlijk iedereen schulden, het is bijna een levensstijl geworden. Kinderen vinden het doodnormaal dat je schulden hebt, dat je in de bijstand zit. De uitkering wordt als recht gezien, niet meer als noodzakelijk vangnet."

"Wij hebben hier in Noord al zo'n honderd jaar te maken met armoede. Dan vraag ik me wel eens af: wat heeft Doras daadwerkelijk kunnen betekenen? Wat doen we dan niet goed? Het probleem is: armoede heeft niet alleen met geld te maken. Het gaat er ook om dat je niet meer in staat bent om de beweging te maken naar ander gedrag. Om te begrijpen dat je ook in het park kunt picknicken met boterhammen. Daar moet je creatief voor zijn en dat lukt niet iedereen. Na jaren van leven in armoede verdwijnt vaak die inventiviteit."

Het gesprek komt al vrij snel op het programma "Effe geen cent te makken" met Gerard Joling en Gordon, een realitysoap waarbij de twee BN-ers een maand lang moeten leven van een AOW-uitkering in een huisje in Amsterdam-Noord. Wij vertellen dat we veel kritische geluiden hebben gehoord en zetten zelf ook onze vraagtekens bij dit type aandacht voor het onderwerp armoede. Will en Saskia zijn positiever: volgens hen was het de heren gelukt om ouderen dingen te laten zeggen die ze normaal niet zeiden en wisten ze met hun loslippigheid en grapjes taboes te doorbreken. Bovendien hebben honderden mensen zich na de uitzendingen gemeld voor vrijwilligerswerk – ook bij Doras – dus dat is winst. Wij geven toe dat dat een mooie uitkomst is, maar vragen ons toch af of het op termijn iets oplost.

Die vraag vormt de rode draad van ons gesprek: wat is de oplossing voor de lange termijn? Het Leefkringhuis van Paul Scheerder komt ter sprake.

Will en Saskia zijn blij met het werk en de hulp die het Leefkringhuis biedt, maar constateren ook dat het meer gaat om brandjes blussen dan om het bieden van constructieve oplossingen. “Het gaat erom dat je ook zorgt dat de oorzaken worden aangepakt: hoe kun je de spiraal van generatiearmoede doorbreken?”

Maar hoe? Er is een klassiek verband tussen enerzijds armoede en anderzijds veel kinderen en huisdieren. Saskia van Rij: “Het heeft vaak iets heel roekeloos bij die mensen. Iets roekeloos dat ook aantrekkelijk is. Onze medewerkers zijn meestal heel normerend. Ben je lid van de loterij? Koop je bierblikjes bij de supermarkt? Dan moet dat eerst veranderen voor we je kunnen helpen.” Mensen blijven schulden maken en op een dag dreigt de huisuitzetting. Dat is natuurlijk al weken bekend, maar er zijn nog steeds mensen die zich pas één dag van te voren melden. De verhuurder wil in elk geval de helft van de schuld zien, anders valt er niet te praten. Will: “Dat regelen wij. Als Doras er niet bij betrokken is, willen ze het hele bedrag. Maar wij praten een andere taal dan de corporaties en soms gaat dat niet samen. De corporatie wil maar één ding: dat de huren betaald worden. Zij vinden ons vaak te soft, maar wij vinden hen te hard. Wij willen een duurzame oplossing bereiken en zij willen geld zien. We moeten vaak om veel geduld vragen.”

“Woningbouwverenigingen zijn nu ook in transitie, de corporaties zijn enorm aan het bezuinigen. Dat was ook hoognodig, bij Ymere waren op een gegeven moment zoveel directeuren. Die woningbouwverenigingen zijn puissant rijk, het zijn een soort projectontwikkelaars. Ze hebben elkaar en zichzelf enorm verrijkt in de afgelopen jaren.” Hoe sociaal zijn de corporaties eigenlijk? Will ziet dat woningbouwverenigingen veel energie steken in het voorkomen van ontruimingen. Tegelijkertijd werken incassoafdelingen met targets en wordt het sociale woningbouwbestand steeds kleiner.

De laatste tijd zien ze een verschuiving in hun werk. Er melden zich nu ook mensen met koophuizen en ze komen in buurten waar ze vroeger niet kwamen, zoals op de dijk. Ze zien dat ZZP-ers vaak pas laat aan de bel trekken: ze denken heel lang dat ze het wel zullen redden. Daarnaast is het aantal armen gewoon over de hele linie aan het stijgen. De energiemeldingen zijn in de afgelopen drie maanden met 25 procent gestegen. Will van Schendel: “Het zijn politieke keuzes, dit is het gevolg van een neo-liberale beleid. Onze samenleving is veel te veel een soort voetbalteam geworden. De specialisten zijn de spitsen, maar er zijn ook de buffelaars: mensen met twee banen die niet kunnen rondkomen.

Iedereen heeft een andere positie, maar die verschillen zijn veel te groot geworden. We hebben een scheefgetrokken samenleving." Ze wordt heel enthousiast als ze praat over een nieuwe generatie die meer uitgaat van delen, samenwerken, minder gericht op bezit. "Ik vind het bijna verlicht. Dat zouden we meer moeten faciliteren, die manier van samenleven, van denken, van leven."

Saskia: "Wij moeten nu van de gemeente vier groepsbijeenkomsten aanbieden. Deze budgettrainingen zijn verplicht om in aanmerking te komen voor de schuldhulp. Maar wij twijfelen zelf wel eens aan het nut ervan. Mensen hebben helemaal geen zin, houden tijdens de hele sessie hun jassen aan. Het is een verschrikkelijk beeld dat boekdelen spreekt." Het is het tegenovergestelde van de individuele aanpak waar ze voor pleiten. Een ander probleem zijn de complexe protocollen en het ingewikkelde taalgebruik. Veel van hun klanten zijn licht verstandelijk beperkt en ontvangen brieven waar ze niets van begrijpen. Ook de gemeente maakt zich schuldig aan het opstellen van onleesbare brieven.

Sommige bedrijven maken echt misbruik van de mensen. De Wehkamp bijvoorbeeld: zodra de schuld is afbetaald, valt er meteen een nieuwe folder in de bus. Terwijl ze daarvoor de meest afschuwelijke dreigbrieven sturen. Will: "Ik zeg altijd: 'post van de Wehkamp moet je meteen weggooien en brieven van Doras moet je meteen open maken.'"
Desgevraagd schetst Will wat zij zou veranderen als ze minister-president van ons land zou zijn. "Ik zou beginnen met het onderwijs. We hebben een samenleving gecreëerd waarbij iedereen gelijk moet zijn en de uitzondering niet meer wordt gewaardeerd. Verschillen zijn zo belangrijk. Daarnaast moeten we zorgen voor meer maatwerk. In allerlei sectoren zijn in het kader van effectiviteit normeringen aangebracht die niet kloppen. Daardoor zijn individuele werknemers bang geworden om hun verantwoordelijkheid te nemen. Dat zie je ook in de zorg: we zijn doorgeschoten in de medicalisering, er wordt overmatig gediagnosticeerd. Terwijl je moet kijken per casus, per mens en gewoon veel onorthodoxer te werk moet gaan. Annemarie Jorritsma in Almere heeft dat goed begrepen: zij zien op basis van allerlei gegevens waar de armoede is en gaan dan gewoon aanbellen. Die aanpak, die betrokkenheid, dat helpt. Vroeg Erop af is goed, maar eigenlijk zou ik er nóg vroeger op af willen gaan. Nog voordat er schulden zijn."

We komen nog even terug op Gordon en Joling. Opeens vertelt Will dat de heren ieder 7,5 ton zouden hebben verdiend aan die paar weken op een houtje bijten. Het valt even stil. “Eigenlijk hebben jullie gelijk” zeggen ze, “Dit is niet de manier om armoede te bestrijden.”

- **Hebben bezuinigingen zoals de verplichte budgetbijeenkomsten wel zin als iedereen stelt dat schuldenaren onderling zeer verschillen en er daarom maatwerk nodig is?**

- **Voor maatwerk is vertrouwen nodig; toont de gemeente wel genoeg vertrouwen in de expertise van Doras?**

- **Bij een grote groep mensen die in armoede leven is er sprake van ‘roekeloos gedrag’: waarom nemen juist zij veel kinderen en huisdieren?**

- **Hoe kunnen we het gedachtegoed van delen, samenwerken en hergebruik propageren en faciliteren in achterstandswijken?**

18. OP HUISBEZOEK • Meelopen met het Vroeg Eropaf team

"Ik zit de hele dag alleen thuis, me zorgen te maken over hoe het moet."

Op een dinsdagavond in januari gaan we op pad met maatschappelijk werker Flavia Ramos Costa, die deelt uitmaakt van het Vroeg Eropaf team van Doras. Normaliter doet Flavia zo'n huisronde met een collega van schuldhulpverlening. In duo's werken is veiliger en een schuldhulpverlener weet meer over de beslagvrije voet en inkomensreparatie, terwijl de maatschappelijk werker meer oog heeft voor andere problematiek (o.a. verslaving, eenzaamheid, psychiatrie). Wij zijn niet de eersten die mee mogen op huisbezoek; Doras werkt vaker mee aan verzoeken van journalisten, ambtenaren en incassomedewerkers.

We gaan te voet naar de eerste twee adressen op de lijst. Flavia heeft voor ieder adres een formulier uitgeprint. Daarop staat wie de schuldeiser is (vanavond zijn dat energiebedrijven en woningbouwverenigingen), de hoogte van de schuld en of er eerder contact is geweest met Doras. Er staat ook een telefoonnummer bij, voor zover ze die kennen want telefoongegevens blijken vaak achterhaald.

We bellen aan het bij het eerste adres maar er wordt niet opgedaan. Flavia kijkt nog even in de brievenbus maar ziet niets opmerkelijks. Ik vraag of ze wel eens bij buren aanbelt of navraag doet. Ze vertelt dat daarover discussie is geweest maar dat besloten is dat het te privacy-gevoelig is. Ze lopen immers al rond met gegevens van derden en het gaat de buren niets aan dat iemand schulden heeft. Door naar het volgende adres.

Het gaat hier om een meneer met een Turks klinkende achternaam die ongeveer 900 euro schuld heeft bij een energieleverancier. Als we aanbellen klinkt een kinderstem door de intercom, daarna horen we een vrouwenstem die meteen zegt dat die meneer niet hier woont. We mogen wel boven komen. Daar doet een jonge vrouw open met een klein kind op haar arm. In de achtergrond cirkelen nog een paar kinderen rond. Ze vertelt meteen dat zij het huis huurt en dat het niet haar probleem is: "Ik betaal gewoon de huur." Ze besluit om meteen haar huisbaas te bellen, die zowaar opneemt. Aan de telefoon vertelt hij Flavia dat hij al een week geleden zijn energierekening heeft betaald. Op de vraag of ze illegaal onderhuurt, antwoordt de jonge moeder van niet, maar een beetje gek is het wel. Flavia waarschuwt haar dat zij het slachtoffer kan worden: straks wordt haar elektra afgesloten als het verhaal van meneer niet klopt. Voor de zekerheid laat Flavia een groen briefje achter (voor het eerste huisbezoek

gebruikt Doras een groen briefje, voor het derde en laatste huisbezoek een rood briefje) met haar naam erop. Als de vrouw problemen heeft, kan ze altijd contact opnemen.

We gaan verder per auto. Flavia vertelt dat ze bij Doras voortdurend nadenken over hoe ze beter in contact kunnen komen met mensen met schulden. Onlangs is op haar initiatief een Facebook pagina geopend. Maar echt storm loopt het daar niet.

Ons volgende bezoek betreft een jonge vrouw die voor de derde keer dreigt te worden ontruimd wegens huurachterstand. Niemand doet open en Flavia gooit een briefje door de bus. Flavia verzucht: ze vindt dat Doras wat strenger zou moeten zijn als iemand telkens weer in de problemen gaat. Bij sommige klanten is het volgens haar' "dweilen met de kraan open". Toch haalt ze voldoening uit haar werk, vooral als ze iemand bereikt die anders nooit de weg naar Doras zou hebben gevonden. De meeste mensen zijn volgens Flavia opgelucht als iemand van Doras opeens op de stoep staat. Ze vertelt hoe een jonge vrouw laatst in tranen uitbarstte: "Mensen willen het veel te lang zelf oplossen. Deze vrouw was depressief en ten einde raad." Ook brieven van Doras belanden dan op de stapel met onbetaalde rekeningen. Maar nu Flavia ongevraagd aanbelde, wilde deze vrouw heel graag geholpen worden. Het zijn dit soort ervaringen die het nut bewijzen van Vroeg Eropaf.

Bij een volgend adres wordt via de intercom meegedeeld dat de schuld van 440 euro bij NUON is afbetaald. Toch mogen we binnenkomen. Het blijkt om een meneer te gaan uit Liberia. Zijn vrouw uit Sierra Leone staat te strijken in de opgeruimde woonkamer; hun tienerdochter en twee kleintjes zitten op de bank en kijken televisie. De man legt in redelijk goed Nederlands uit dat hij het achterstallige bedrag al heeft overgemaakt. "Maar het is moeilijk", verzucht hij. Met zijn vaste baan in een fabriek in Zaandam verdiende hij genoeg tot hij werd ontslagen. Mevrouw werkt niet en de huur is zo'n 600 euro kaal. Hij heeft WW aangevraagd maar er is een wachtlijst. Daardoor heeft hij maandenlang niks. Ze verzuchten dat ze ook problemen hebben met de belastingdienst. Al die toeslagen, het is maar lastig om te begrijpen. "Ze geven je heel veel", zegt mevrouw die blijft strijken, "en daarna moet je weer heel veel terugbetalen." Flavia legt uit dat Doras juist kan helpen met toeslagen en belastingformulieren. De man glimlacht, hij kan die hulp wel gebruiken. Flavia vraagt bij welke corporatie ze huren. "Stadgenoot", zegt de man. "Pas maar op", waarschuwt Flavia. "Die zijn niet zo behulpzaam. Zorg maar dat u altijd de huur blijft betalen!" Ze zal hem over twee dagen bellen om een afspraak te maken.

De man kijkt opgelucht, zegt nog een paar keer “sorry” en we gaan.

Onderweg naar het volgende adres vertelt Flavia dat die toeslagen sociaal bedoeld zijn maar heel veel problemen veroorzaken. “Vooral mensen uit andere landen, die begrijpen er niets van. Ze begrijpen niet dat je zelf een inschatting moet maken van je inkomen en dat pas later wordt berekend of je er wel recht op had.” Flavia vond het veel beter toen de huur en de zorgpremie rechtstreeks werden ingehouden op de uitkering.

Bij het laatste adres van de avond doet een Surinaamse mevrouw van 60 jaar open. Ze heeft een schuld bij de NUON en die zit haar heel hoog. “Ik heb sinds 7 november geen werk meer. Ik heb WW aangevraagd maar dat krijg ik nog niet. Intussen moet ik de huur betalen: 700 euro. Ik krijg nu een voorlopige uitkering van DWI, dat is 800 euro. Hoe moet ik alles betalen van 100 euro? Zorgpremie, NUON? Ik heb het gewoon niet.” Ze kijkt ons wanhopig aan en doet op dramatische toon haar verhaal. “Als het zo doorgaat, kan ik beter terug naar Suriname! Ik zit de hele dag alleen thuis, me zorgen te maken over hoe het nou moet.” Mevrouw heeft zeven jaar gewerkt in de ouderenzorg, als kokkin. “Ze zeggen allemaal: “We missen uw lekkere eten” maar toch mag ik er niet werken. Ik ben gewoon op straat gezet door Diakonie.” (red: Diakonie is een thuiszorgorganisatie die in 2013 failliet is verklaard.)

Mevrouw vertelt met tranen in haar ogen dat ze eenzaam is. Haar dochter studeert en woont in Hoofddorp, met haar zoon heeft ze geen contact omdat hij “met foute dingen bezig is” en zij hem daarop heeft aangesproken. Vrienden heeft ze niet echt. Ze gaat iedere dag wel een rondje buiten lopen. Flavia nodigt de vrouw uit om naar Doras te komen. Dan kunnen ze haar financiële situatie doornemen. Daarnaast zijn er activiteiten: wandelgroepjes en hardloopgroepen. Misschien vindt ze dat leuk? Mevrouw moet er over nadenken; ze heeft laatst haar voet bezeerd en ze heeft diabetes. Als we weggaan roept ze ons hartelijk na: “en ik heb jullie niks te drinken aangeboden. Volgende keer krijgen jullie gemberbier!”

Op onze terugweg vertelt Flavia dat ze zich afvraagt of mevrouw misschien een drankprobleem heeft. “Ik weet het niet hoor, maar het was wel een gedachte. Door haar ogen misschien. En haar situatie: vrouw, alleen, eenzaam en met zorgen.”

Flavia spreekt mensen met respect en empathie aan en weet contact te maken als ze eenmaal binnen is. Tot nu toe lijkt Vroeg Eropaf vooral bedoeld om een voet tussen de deur te krijgen en mensen te vragen om

bij Doras langs te komen. Of de mensen echt komen opdagen is nog maar de vraag. De twee succesvolle huisbezoeken betroffen mensen die zijn ontslagen. Ze hebben WW aangevraagd maar de periode die moet worden overbrugd duurt te lang. De huur, de energiekosten, de zorgpremie… het loopt allemaal maar door. Volgens Flavia zijn de wachtlijsten bij de WW de laatste tijd een veelvoorkomend probleem.

Het valt op hoe ontspannen Flavia haar werk doet. Dat is natuurlijk prima, maar de toenemende schuldenproblematiek is op deze avond weinig voelbaar. Verschijnt elke schuldenaar wel echt op de lijsten van Doras? En hoe verloopt de hulpverlening na zo'n huisbezoek? In enkele gevallen wordt contact gemaakt – vooral de Surinaamse mevrouw leek opgelucht dat ze er niet helemaal alleen voor staat – maar kan Doras ook op korte termijn haar structurele geldtekort oplossen?

Anderhalf week later mogen we nogmaals mee, nu met schuldhulpverlener Ward van Noorden. Ditmaal gaan we meer nijpende gevallen bezoeken waarbij huisuitzetting dreigt. Voordat we vertrekken vragen we welke nieuwe ontwikkelingen Ward ziet. Hoewel hij al jaren veel generatiearmoede ziet, krijgt hij vaker te maken met wat men 'nieuwe armoede' noemt. Zo was hij vandaag bezig met de situatie van een ondernemer die zijn hele leven hard heeft gewerkt maar voor iedereen, inclusief zijn eigen gezin, een enorme schuld heeft verzwegen. Schaamte is volgens Ward het grootste probleem, een probleem dat af en toe zelfs uitmondt in zelfmoord. Schaamte is ook de reden dat mensen soms pas op het allerlaatste moment om hulp vragen. Zo is Ward de hele dag in de weer geweest voor een moeder van drie kinderen die over enkele dagen uit haar huis wordt gezet. Pas vanochtend heeft ze contact gezocht met Doras. Ze bleek een tragisch verhaal te hebben: ze is weggaan bij haar man die haar sloeg en ze heeft ook nog Aids, wat niemand in haar omgeving mag weten. Ward heeft alles al wel eens meegemaakt, maar dit soort verhalen grijpen hem nog steeds bij de keel.

Met Ward gaan we opnieuw langs bij de flat van de jonge vrouw die voor de derde maal dreigt te worden uitgezet. Wederom wordt er niet opengedaan. Ward besluit niet alleen een rood briefje in de brievenbus te gooien, hij gooit ook het formulier waarop de hoogte van de schuld wordt vermeld erachter aan. "Soms helpt het om mensen wakker te schudden. Maar wie weet is deze mevrouw al lang en breed vertrokken."

We gaan langs bij een gezin dat Ward al langer en met succes helpt. Ward heeft goed nieuws: het minnelijke traject voor schuldsanering is ingediend.

Mevrouw heeft twee meerderjarige kinderen die thuis wonen, waardoor ze op haar uitkering wordt gekort: “In onze cultuur stuur je je kinderen niet weg. Bovendien: waar moeten ze dan wonen? Er zijn nauwelijks betaalbare kamers te huur.” Op de bank treffen we haar oudste zoon aan met zijn been in het gips. Eind vorig jaar is hij ernstig mishandeld door een groep dronken jongens op het Rembrandtplein. Hij heeft wekenlang in het ziekenhuis gelegen en is sinds kort weer thuis. Al die bezoekjes naar het AMC hebben zijn moeder veel geld gekost. Werken is voor hem nog even geen optie. “Die jongen moet toch ook eten?”, verzucht zijn moeder.

Na twee dichte deuren doet een Antilliaanse vrouw van begin dertig open. Ze oogt murw geslagen en beaamt dat ze binnenkort uit haar woning dreigt te worden gezet. “Ik vind het erg, maar wat kan ik doen? Ik wil wel geld verdienen maar er is geen werk.” Ze vertelt dat ze een WW-uitkering krijgt, maar het is lang niet genoeg om haar vaste lasten te betalen. Na licht aandringen mogen we binnenkomen. In de grote woonkamer loopt er een peuter rond die voortdurend om aandacht vraagt (“Die is van mijn zus”) en op de bank zit een vage meneer. Wij nemen plaats in de keuken. De jonge vrouw wijst op de gevulde fruitschaal: “Mijn zus heeft wat meegenomen, want ik heb ook geen geld meer voor eten.” Stukje bij beetje vertelt ze haar verhaal: ze is verpleegster van beroep maar raakte vorig jaar haar vaste baan kwijt. Ze werkt nog steeds af en toe op oproepbasis, maar alle inkomsten worden van haar WW-uitkering afgetrokken. Ward vraagt haar hoe hoog die is, maar dat weet ze niet. Ze haalt een halflege map tevoorschijn van Doras; blijkbaar heeft ze ooit eerder in de schuldhulpverlening gezeten. Na enig doorvragen vertelt ze dat ze al een keer eerder uit haar huis is gezet en dat ze schulden aflost.

Ward wijst haar erop dat ze mogelijk recht heeft op bijzondere bijstand. Op een krakkemikkig laptop vol spyware proberen we in te loggen op de site van UWV; een kwartier later weten we de hoogte van haar WW-uitkering te achterhalen: 870 euro. Ward noteert alles en vraagt haar om de volgende dag langs te komen bij Doras. Dat zal ze doen, zegt ze met een vermoeide stem. Maar ze klinkt alsof ze de strijd allang heeft opgegeven.

Het laatste bezoek waarbij deze avond open wordt gedaan is in de Vogelbuurt. Omdat we zien dat het licht aan is in de bovenwoning bellen we een tweede keer aan. De deur wordt opengetrokken en we zijn al halverwege de trap als een jongen van 20 ons tegenhoudt: wat komen we doen? Ward vraagt naar zijn moeder en mevrouw B - een sterke Surinaamse vrouw - verschijnt bovenaan de trap. Wat volgt is een woedend relaas dat twintig minuten duurt. Ja, ze weet dat ze twee maanden achterloopt met

de huur maar ze heeft gisteren het geld overgemaakt. Ze begint te razen: over hoe ze haar leven lang strijdt als alleenstaande moeder om haar vier kinderen goed op te voeden en een goede opleiding te geven. Over hoe ze verwikkeld is geraakt in een ruzie met de school van haar elfjarige zoon omdat hij een VMBO advies heeft gekregen, terwijl zij zeker weet dat er sprake is van racisme: "Al mijn kinderen kregen VMBO advies maar ik luister daar niet naar. Mijn twee oudste volgen nu een HBO opleiding." De school heeft Bureau Jeugdzorg ingeschakeld en die heeft DWI opgedragen om op haar uitkering te korten. "Daarom heb ik de huur niet betaald!! Denken jullie echt dat ik voor mijn lol niet betaal?! Prima hoor dat jullie nu op de stoep staan, maar DWI maakt mij het leven zuur! Hoezo word ik gekort terwijl ik vecht als een leeuwin voor mijn kinderen?" Haar oudste zoon, die erbij blijft staan, beaamt dat hij studeert aan de HEAO en daarnaast werkt om zijn moeder te helpen. Ward reageert begripvol en wijst haar op het bestaan van de ombudsman: "Hij kan wellicht iets met uw klachten." Mevrouw zegt geen behoefte te hebben aan hulp van Doras: "ik heb Ymere gisteren betaald en ik red me wel. Ik heb me altijd al gered. Ik sta bekend in de buurt als een goede moeder die knokt voor de toekomst van mijn kinderen. Dat is waar ik het allemaal voor doe."

Ward laat toch zijn naam en nummer achter voor het geval dat… Op de terugweg praten we nog even na over de woede van mevrouw B. Is zo'n strafkorting niet hardvochtig en veroorzaakt het niet alleen maar meer problemen? Hij zal de volgende dag nog even nagaan wat er speelt. De volgende dag mailt Ward nog even: "Ik ben er niet helemaal uit maar constateerde toch misverstanden inzake verwachtingen mogelijkheden en prioriteiten tussen mevrouw en instanties. Blijkbaar is de communicatie niet handig verlopen."

- **Ward vertelt dat schaamte een groot probleem is. Wat is een goede aanpak om mensen over de drempel te krijgen? Hoe moet duidelijk worden gemaakt dat het iedereen kan overkomen en dat je tijdig open moet staan voor hulp?**

- **We krijgen de indruk dat inkomensreparatie (wijzen op aanvullingen, toeslagen e.d.) heel zinvol is; mensen weten niet altijd waar ze recht op hebben.**

- **Het doel van Vroeg Eropaf - contact leggen met mensen die niet reageren op aanmaningen – is op zich succesvol, hoewel er meerdere keren al bleek te zijn betaald. De vraag is natuurlijk hoe goed de schuldhulpverlening functioneert als er eenmaal contact is gelegd.**

19. BERT VAN ONZEN • bewoner

"Ik schijn patent op pech te hebben."

Via VONK, een organisatie die vrijwilligers koppelt aan mensen met ernstige financiële problemen, komen we in contact met Bert van Onzen. Bert (56 jaar) is inmiddels een oud-klant die lovend is over zijn maatje Joop Langius. Bert: "Helaas mocht ik maar een jaar een maatje hebben. Maar ik spreek hem nog steeds hoor. Hij is verhuisd omdat hij elders in het land werk kreeg maar elke maand belt hij me nog. Doras heeft me keer op keer de deur gewezen maar Joop zette zijn tanden erin. Hij is het beste maatje ooit."

Op een van de eerste mooie lentedagen spreken Bert en ik af in een café vlakbij het OLVG ziekenhuis; een plek waar hij helaas "vaste klant" is. Hij vertelt me zijn dramatische levensverhaal, waar tegenslag als een rode draad doorheen loopt. Als kind werd hij ernstig mishandeld en verwaarloosd, van zijn 12e tot zijn 21e raakte hij aan de drugs, waaronder heroïne, en toen hij met hasjsmokkel hoopte het tij te keren door een grote slag te slaan liep hij vrijwel meteen tegen de lamp. "Pech", zegt Bert met een ironische glimlach, "ik schijn er patent op te hebben."

Door een medische misser heeft Bert twee jaar lang rondgelopen met een open buikwond ter grootte van een tennisbal die ging ontsteken. Vorig jaar, op 31 december, kreeg Bert een TIA en vermoedelijk ook een hartinfarct; dat laatste wordt nu door zijn arts onderzocht. Daarnaast is Doras volgens Bert een organisatie "die dertien jaar lang niet gewerkt heeft. Alles gaat fout als Doras zich ermee bemoeit." Hij verwijt de instantie vooral dat hij nog steeds – hoewel hij al jaren zijn dossier op orde heeft – niet in de schuldsanering zit. Sterker nog: door alle vertraging vanuit Doras heeft hij onnodige schulden erbij gekregen. Zo kreeg hij onlangs een deurwaardersrekening van 700 euro voor een betaalvonnis in opdracht van NUON.

Bert leeft nu van een uitkering maar hij heeft jarenlang gewerkt als vrachtvaarder. Heel westelijk Europa heeft hij vanaf het water gezien. Op zijn schip vervoerde hij hoofdzakelijk zand, tot hij werd benaderd voor enkele hasjtransporten naar Ierland. Het liep anders dan gedacht: Bert heeft 7 jaar en 6 maanden vastgezeten in een Ierse gevangenis tot hij op 10 januari 2001 vrijkwam. Bert legt uit dat zijn bedoelingen nobel waren: "Mijn vader is een monster. Toen hij zijn eigen vriendin vermoordde, wilde ik mijn halfbroers en zussen redden uit zijn klauwen. Mijn plan was

om een huis te kopen in Frankrijk en daar met z'n allen een nieuw leven op te bouwen. Ik had in die tijd een vrachtschip waarmee ik op Frankrijk voer en ik kreeg de kans om met een paar transporten wat geld verdienen. Maar het mocht niet wezen. Ik werd gepakt."

Toen hij vrijkwam had hij helemaal niks meer in Nederland, behalve schulden. Gelukkig vond hij via een vriend een woonplek in Amsterdam op een onbewoonde zeesleper. Verder belandde hij in Kafkaiaanse nachtmerrie. Bert had namelijk ooit een boot gefinancierd die toen hij in de gevangenis onder de prijs werd verkocht, waardoor hij met een restschuld bleef zitten. Door zijn schuld bij de bank kon hij nergens een bankrekening krijgen. Pas na eindeloos gezeur kon hij via reclassering een rekening openen bij de gemeentelijke kredietbank. Ook werd hij op budget gezet: "ik kreeg wekelijks 50 euro om van te leven." Na drie jaar overleven had hij 1.500 euro gespaard, maar tot zijn teleurstelling bleek er door Doras nog steeds geen aanvraag te zijn gedaan voor sanering.

Bert werd intussen ook nog ernstig ziek. Hij kreeg een tweezijdige liesbreuk, lag dertien weken in het ziekenhuis en kwam eruit met een enorm gat in zijn buik. Hij krijgt tranen in zijn ogen als hij terugdenkt aan die tijd: "het was verschrikkelijk. Alles kwam eruit, de wond raakte ontstoken, alles kwam onder de stront te zitten. Ik had nauwelijks geld om de wond te verzorgen en bovendien moest ik de hele dag door mijn kleding en lakens wassen. Soms moest ik alles weggooien… Het was zo verschrikkelijk goor en zo eenzaam. Ik ben eindeloos vaak geopereerd aan mijn darmen, ze hebben een stuk weggehaald. Ik kon nauwelijks op mijn benen staan, laat staan dat ik kon blijven leven op een schip." Dankzij de betrokkenheid en inzet van een arts kreeg Bert een woning toegewezen van Ymere in de Van der Pekstraat. "Ik was er zo gelukkig mee. Eindelijk voelde ik me beter. Ik had een douche, een kachel die brandde."

Bert wilde het tij keren. "Werk leek me de beste manier om mijn problemen op te lossen." Hij kreeg de kans om met een zandschip van 63 meter te gaan varen. Maar intussen was de hele markt ingestort: "Een schip van 700 ton is niet meer rendabel te krijgen. Alle kleine schepen zijn weggesaneerd." Het was onvermijdelijk: begin 2008 moest Bert stoppen met varen. Hij vroeg meteen een uitkering aan maar die werd om onduidelijke redenen geweigerd. "Het heeft een jaar geduurd tot ik mijn uitkering kreeg. Maar intussen kon ik al maandenlang niet meer de huur betalen." Huisuitzetting dreigde. In wanhoop zocht Bert hulp, bij de GGD, bij Ymere, bij Doras. "Ik zei: 'met dank aan de gemeente Amsterdam word ik volgende week uit mijn huis gezet.'" Eindelijk trof Bert een medewerkster bij DWI die zich

zijn lot aantrok. "Ze zei: 'dat kan helemaal niet; u hebt zelfs een aangepaste woning.' 'Klopt', zei ik, 'maar het gebeurt wel!'" Met een noodsubsidie van DWI werd de helft van zijn huurschuld bij de deurwaarder afgelost, waardoor op het nippertje de ontruiming werd voorkomen. De tweede helft van de schuld van 3.600 euro moest Bert zelf aflossen. Sindsdien betaalt DWI de huur rechtstreeks aan Ymere. Bert vindt het beter zo.

Daarnaast kreeg Bert te maken met een nieuwe schuldeiser: NUON. Doordat hij een jaar lang geen inkomen had, kon hij op een gegeven moment ook niet meer zijn gas en licht betalen. Een man kwam langs om alles af te sluiten. "Ik kan gewoon niet zonder elektra. Met mijn medische situatie heb ik gewoon een wasmachine en warm water nodig. Punt uit." Ik vraag of er niet te praten viel met de man die alles kwam afsluiten. Berts medische toestand was immers bekend en erkend. "Nee hoor. *Befehl ist Befehl*. Hij kwam met de politie samen; ze zijn genadeloos." Uiteindelijk kreeg Bert een rekening van de NUON van 3.400 euro. "Dat is mijn grootste schuld." Intussen was een teamEropaf! ook op Bert afgestuurd. "Zij riepen dat ik geen hulp wilde. Maar dat is helemaal niet waar! Ik vond alleen dat ik recht had op een telefoon en zij vonden van niet. Maar van iemand die zelf hulp heeft gezocht en al jaren leeft van 50 euro per week kun je toch niet beweren dat die niet meewerkt?"

Drie jaar geleden meldde Bert zich voor de zoveelste keer weer bij Doras, maar deze keer ging er een maatje mee van VONK. Bert werd gekoppeld aan VONK via de GGD "en toen kreeg ik het beste maatje ooit! Het mooiste was: Joop was vroeger havenmeester en wist daardoor alles over boten. Die man hoefde ik niks uit te leggen over het schippersbestaan. Hij heeft echt zijn tanden erin gezet; hij heeft eindeloos gebeld met instanties, hij heeft zelfs een regeling getroffen bij de belastingdienst. Daar had ik dankzij een waardeloze boekhouder een schuld uitstaan van 8.000 euro maar die heeft Joop op oninbaar gezet."

"Tegelijkertijd kreeg ik bij Doras een schuldhulpverlener die er een enorme teringzooi van maakte. Zij is ook op staande voet ontslagen. Later kreeg ik Colette Kooijman. Ze zei: "Ik ga laten zien dat we het wel kunnen." Maar nu zijn er weer drie maanden nodig om een paar papiertjes bij elkaar te leggen. Ik begrijp dat niet!"

Ik vraag Bert naar zijn totale schuldsom; wat volgt is een nogal warrig verhaal. Hij vertelt dat hij zes schuldeisers heeft en zo'n 4.500 euro schuld, mits je de bevroren schuld bij de belastingdienst van 8.000 euro niet meerekent. Schuldeisers zijn o.a. NUON, Neckerman, GAK en 700

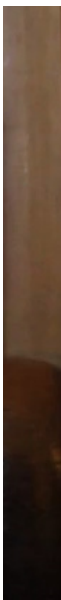
euro aan rechtbankkosten. Een huurschuld heeft hij niet meer; bij AGIS heeft hij eigenlijk ook geen schuld behalve dat hij principieel weigert om een boete van 45 euro te betalen. “Ze mogen me ervoor naar de rechter slepen. Kom maar op! Die lui gooien er zo snel een boete bovenop. Maar ik doe er niet aan mee!” Twee eerdere aanvragen voor schuldsanering zijn afgewezen. Telkens waren er andere redenen: de BKR toets was verlopen; men vreesde voor verborgen schulden uit zijn vaartijd. Ik vraag hem wiens schuld hij zijn schuld vindt. “Ik vind die schuld een schande! Eigenlijk komt alles door het falen van de gemeente; ik kreeg een jaar lang geen uitkering terwijl ik doodziek was. En ik geef Doras de schuld. Ze hebben wel toegegeven dat ze fouten hebben gemaakt hoor. Maar toch.”

Bert vertelt over de verplichte cursus van Doras: “Het slaat nergens op. Het zijn dertig boze mensen die zich afvragen ‘wat kom ik hier doen?’ We kregen tabbladen en een map. Er was iemand van de reinigingsdienst die vrij moest nemen om de cursus te doen. Die heb ik nooit meer gezien. Ze leren je niks, ja, dat je een huishoudboekje moet bijhouden. Nee…. Waar ik wel iets aan heb gehad zijn de vrijwilligers bij Doras die je helpen om je administratie op ordete brengen. Zij zijn begonnen, Joop heeft het werk afgemaakt. Het zijn vijf dossiermappen vol. Samen met Joop ben ik alle brieven gaan openmaken. Want ik had dat een jaar lang niet gedaan.”

Bert heeft trouwens ook geprobeerd om in aanmerking te komen voor de Voedselbank, maar hij bleek een te hoog inkomen te hebben. “En overal waar ik kwam, zeiden ze: ‘je moet naar Doras.’” Bert kan er zelfs om lachen: “Alle wegen leiden naar Doras. Dat is het probleem. Die mensen hebben een monopolie.”

Ik vraag Bert of hij ondanks alle pech nog ergens van kan genieten. “Ja hoor, ik kan bijvoorbeeld genieten van dit weer. En ik heb helemaal gek op films. Alle films. Ik heb thuis een enorme verzameling 8mm en 16 mm films. Ik verzamel alles, van oude cowboyfilms tot Bollywood films.” Film is meer dan een hobby, het is zijn grote liefde.

Bert vindt het van groot belang dat hij zijn eigen financiën beheert: “Ik weet dankzij Joop hoe ik alles bij moet houden en ik wil zeker geen bewindvoerder.” Tot slot vraag ik Bert of hij er ergens begrip voor heeft dat boetes worden opgelegd bij wanbetaling. “Helemaal niet! Ik vind het belachelijk hoe snel er een boete op wordt gegooid. Die 45 euro van AGIS betekent voor mij een week geen eten. Boetes bewegen mensen niet tot betalen, ze maken de ellende alleen maar groter.”



Een week later, op 27 maart, mag ik een gesprek bijwonen tussen Bert en zijn schuldhulpverlener Colette Kooijman. Het is een vriendelijk doch zakelijk gesprek waarbij Kooijman hem voorbereidt op mogelijke vragen van de rechter. "De rechter wil weten: bent u wel of niet ter goede trouw? En hebt u de keer ten goede gemaakt?" Bert heeft gelukkig geen huurschuld "want Ymere gaat nooit akkoord met kwijtschelding, alleen als ze worden gedwongen door de rechter", aldus Kooijman. Ze vindt de toelichting, die door een VONK vrijwilliger is uitgewerkt, prima. Bert moet nog wel een aansprakelijkheids- en inboedelverzekering regelen. Na drie kwartier is het gesprek klaar en neemt Bert afscheid. Hij is blij dat het eindelijk zover is, zegt hij met enige pijn in zijn stem.

In april wordt Berts saneringsaanvraag, nadat hij dertien jaar lang hulp heeft gezocht, eindelijk doorgestuurd naar de rechtbank. Bert nodigt ons van harte uit om de zitting bij te wonen. Hij wil zijn ervaringen delen om te laten zien dat er altijd een verhaal is en dat mensen niet moeten uitgaan van kwade trouw. Het wachten is op het oordeel van de rechter.

• Denkend aan de vele tegenvallers in Berts leven kun je je afvragen of iemand als hij "op de blaren moet zitten." Tegelijkertijd wordt duidelijk hoe ingewikkeld zijn situatie is: kan van instanties worden verwacht dat ze met iedere uitzondering rekening kunnen houden?

- Bert laat zien dat het niet altijd mogelijk is om mensen in te delen in categorieën. Hij is verslaafd geweest en heeft veel; psychische - en fysieke problemen, maar hij is heel zelfredzaam en zeker niet gek. Heeft heel veel pech gehad, maar ook fouten gemaakt. Binnen welk beleidshokje valt Bert?

Bert van Onzen

20. COLETTE KOOIJMAN • schuldhulpverlener bij Doras

"Als je voor een dubbeltje geboren bent, word je bijna nooit een kwartje."

We ontmoeten schuldhulpverlener Colette Kooijman bij een wijkloket van Doras. Met haar cliënt Bert van Onzen werpt ze een laatste blik op zijn schuldsaneringsaanvraag. Bert is heel kritisch over Doras en in een eerdere mail schrijft Kooijman dat er in het verleden inderdaad veel is misgegaan met zijn dossier. Door nalatigheid van een ex-collega - die niet meer voor Doras werkt - heeft zijn dossier lang stilgelegen. Maar het dossier van Bert kent veel complicerende factoren. Ze wil graag in een afzonderlijk gesprek uitleggen wat schuldhulpverlening soms zo ingewikkeld maakt. Wij zijn op onze beurt benieuwd wat volgens haar de successen en knelpunten zijn van het huidige beleid.

Het feit dat veel mensen in Amsterdam klachten hebben over de schuldhulpverlening is geen nieuws voor haar: "Ik weet het: Doras heeft het altijd gedaan", zegt ze. Volgens Colette Kooijman komt dat ook doordat mensen verkeerde verwachtingen hebben: "Het traject van schuldhulpverlening duurt inderdaad heel lang. Maar daar zijn soms ook goede redenen voor. De drempel om te komen is hoog en zodra mensen de stap hebben gewaagd, verwachten ze vaak dat wij al hun schulden kunnen wegtoveren door te bellen met de deurwaarder. Maar zo werkt het niet. Wij kunnen schuldeisers niet dwingen tot kwijtschelding. Dat kan alleen de rechter doen in het kader van de WSNP. Bovendien: veel mensen willen de deurwaarder wel kwijt maar willen niet van gedrag veranderen. Er zijn veel factoren waardoor mensen in de schulden komen – ontslag, ziekte, scheiding - maar we weten ook dat gedragsverandering noodzakelijk is om uit de schulden te komen."

Kooijman legt uit dat de eerste stap altijd stabiliseren is. Een schuldhulpverlener kijkt naar:

- Is de administratie op orde?
- Inkomen - zijn er nog onbenutte aanvullingen, toeslagen e.d.?
- Het bestedingsgedrag
- Het schuldenpakket
- De oorzaak van de schulden
- De persoonlijke situatie

Volgens Colette is een gedegen voorbereidingstraject noodzakelijk. Saneren betekent dat alle schulden op een hoop worden gegooid en dat alle schuldeisers akkoord moeten gaan met een klein aflossingspercentage, vaak maar vijf procent. Eerst wordt het minnelijke traject gevolgd. Dat gaat via de gemeentelijke kredietbank die de schuld als het ware overneemt en die met de schuldeisers gaat onderhandelen. Het voordeel van het minnelijke traject is dat de schuld daadwerkelijk wordt kwijtgescholden. Wanneer de schuldeisers het voorstel afwijzen, rest alleen nog het wettelijke traject via de rechter. De rechter kan schuldeisers dwingen om akkoord te gaan maar de schuld blijft op papier nog wel bestaan. Mocht de rechter de aanvraag afwijzen, dan ben je volgens Kooijman "een open schietschijf voor schuldeisers. Dan is er echt niemand meer die je kan beschermen."

Juist daarom heeft een schuldhulpverlener de verantwoordelijkheid om te controleren of iemand het lange en moeizame traject gaat volhouden. Schuldsanering kent veel voorwaarden en er mogen geen adders in het gras zijn. Een schuld bij de Belastingdienst is bijvoorbeeld lastig omdat die beslag mag leggen op je inkomen en eventuele toeslagen, terwijl de kredietbank en de rechter bewijzen willen zien voor een stabiel inkomen. Kooijman geeft een voorbeeld: sinds 1 januari 2012 is er een wetswijziging gekomen in de huwelijksvermogenswet. "Zo'n wetswijziging heeft ook gevolgen voor als je in de WSNP zit. Ik heb het meegemaakt dat een echtpaar wilde gaan scheiden. Dat is heel ingewikkeld, want natuurlijk gun je zo'n vrouw dat ze van die vervelende man af is. Maar het betekent wel dat ze allebei meteen uit het traject worden gegooid omdat de schuld van je ex-man of - rouw bij jou worden opgeteld." Ze wil maar zeggen: de schuldhulpverlening is zeer afhankelijk van wetten die in Den Haag worden gemaakt.

Een ander probleem is hoe de overheid zich als schuldeiser opstelt. Formeel heb je een beslagvrije voet (90 procent van de bijstandsnorm) maar in de praktijk komen mensen vaak onder die beslagvrije voet uit. In veel gevallen komt dat door het verrekeningsbeleid van de overheid. Er wordt beslag gelegd op de zorg- en huurtoeslag die voor veel mensen een essentieel onderdeel zijn van hun inkomen. Dat de Belastingdienst mensen hiermee dieper in de problemen brengt, lijkt ze niet te interesseren. Maar helpt het dan niet als Kooijman zelf belt met de Belastingdienst? "Vroeger deden we dat wel maar de laatste tijd hebben we steeds minder invloed. Meestal zeggen ze gewoon: 'we mogen dit zo doen dus we doen het.' Het probleem is: ze hebben inderdaad de wet aan hun kant."

Een ander probleem van deze tijd is dat de burger wordt geacht om alle regels te kennen. Toeslagen bijvoorbeeld moet je zelf bijtijds aanpassen, anders wordt het beschouwd als verwijtbaar gedrag. Stel dat iemand onterecht de kinderopvangtoeslag langer laat doorlopen, dan kan de rechter concluderen: u bent niet ter goede trouw. Maar het is toch begrijpelijk dat mensen soms in paniek raken of even geen uitweg zien? Of de administratie niet goed op orde hebben waardoor een toeslag te lang doorloopt? Kun je zoiets echt fraude noemen? Kooijman heeft begrip voor de paniek die kan ontstaan bij mensen met problematische schulden, maar: "mijn werk is hard maken bij de rechter dat de schuldenaar van gedrag is veranderd. Ik leg het altijd zo uit aan klanten: het echte werk is het voorwerk. Sanering komt op het einde van de rit."

Ondanks het web aan wetten en regels – die zowel landelijk als gemeentelijk worden bepaald - vindt ze haar werk heel erg leuk. "Ik hou van de afwisseling tussen het technische en het sociale aspect, de kick als het toch gelukt is om iemand te helpen." Zo is het laatst gelukt om een alleenstaande moeder, wier ex haar had achtergelaten met een bak schulden, een nieuwe start te laten maken.

Enerzijds hebben cliënten vaak irreële verwachtingen van de schuldhulpverlening, anderzijds ziet Kooijman ook dat de samenleving is verhard. "Door de crisis is het harder geworden. Er wordt meer en sneller beslag gelegd op spullen, bankrekening en loon." Vroeger waren deurwaarders een verlengstuk van de overheid; tegenwoordig moeten ze winst maken en onderling concurreren. Is het niet onzinnig om boetes en aanmaningen te stapelen als ze weten dat iemand bijvoorbeeld in een saneringstraject zit? Kooijman: "Ik zie inderdaad steeds vaker wat ik noem 'klantje treiteren'." Toch blijkt dreiging te lonen. Zo heeft Geerlings & Hofstede - een deurwaarderskantoor dat te boek staat als hard - vorig jaar het meeste geld binnengehaald. Er wordt soms gedreigd met openbare verkoop, ook als het niet mag, louter als psychologisch drukmiddel. Toch zijn de deurwaarders niet de grote boosdoeners want die handelen weer in opdracht van de schuldeiser en ook die willen steeds vaker het onderste uit de kan halen. Wat schuldeisers wel en niet mogen wordt weer bepaald in Den Haag. Kooijman: "Zelfs deurwaarders hebben gezegd dat de nieuwe regels van de overheid niet werken."

Wat de flexibiliteit van schuldeisers betreft: daar zit volgens Kooijman nogal verschil is. Zo gaan Wehkamp en ING bijvoorbeeld altijd akkoord met een kleine aflossing, terwijl enkele telefoonmaatschappijen nooit akkoord gaan.

Ze ziet ook vooruitgang. Zo is er veel steun voor een breed moratorium, waarbij schulden tijdelijk in de ijskast worden gezet. “Dat kan enorm helpen om te voorkomen dat een schuldenaar die van goede wil is alle hoop verliest, omdat het zo lang duurt en de boetes en aanmaningen zich opstapelen.” Soms vraagt Kooijman zich af hoe de overheid sommige regels kan verzinnen. “Vanaf het begin dat de CVZ regeling (red: regeling waarbij iemand een verplichte ziektekostenverzekering krijgt tegen een maandelijkse boete) werd ingevoerd, had ik cliënten die mij vroegen: “waarom kan ik niet van die boete van 50 euro die maandelijks wordt opgelegd juist mijn schuld aflossen?” De gemeente Amsterdam heeft nu met AGIS en Doras afgesproken om het anders te gaan doen en de schuld af te lossen in plaats van te beboeten.

We praten over de rol van de gemeente. Zij zijn immers degenen die de schuldhulpverlening voor het grootste deel financieren. Door alle bezuinigingen is ook DWI harder geworden. Per klant staat er een beperkt aantal uren per traject. Kooijman mag bijvoorbeeld vier uur rekenen voor een WSNP, terwijl ze er altijd meer tijd in moet stoppen. Alle protocollen die DWI oplegt aan de MaDi’s, heeft tot gevolg dat een autonome organisatie als het Leefkringhuis veel meer vrijheid heeft. Zij hoeven geen uren bij te houden en regeltjes te volgen. Een ander voorbeeld: vroeger hielp Doras ook met de administratie op orde maken. Tegenwoordig hebben ze daarvoor ‘de formulierenbrigade’ die hoofdzakelijk wordt uitgevoerd door vrijwilligers. Het werk van de vrijwilligers werd tot voor kort gecontroleerd door een medewerker van Doras maar het stadsdeel heeft besloten daarop te bezuinigen. Waarom wordt er juist hierop bezuinigd, gezien de toenemende schuldenproblematiek? Kooijman: “Ik denk dat het een gevolg is van een tendens die in de hele samenleving maar ook bij de overheid speelt. De tendens is dat mensen niet willen in plaats van niet kunnen. Dat morele oordeel overheerst bij alle partijen.”

Vroeger werkte Kooijman, die al ruim tien jaar dit werk doet, vier dagen per week voor 32 cliënten. Tegenwoordig werkt ze drie dagen per werk en heeft ze een caseload van 70-80 cliënten. Wat tegelijkertijd de druk verhoogt, is het feit dat DWI heeft bedacht dat ze iedereen moeten helpen. Kooijman: “Vroeger waren we strenger bij de voordeur. Want als ik weet dat ik iemand niet kan helpen of dat iemand eerst bepaalde zaken moet regelen, wat heeft het dan voor zin om diegene te verwelkomen?” Vroeger stond ze mensen heus wel te woord maar gaf ze een snelle tip, nu is Doras verplicht om bij iedereen een intake af te nemen, “Ook als het een hopeloze zaak is.” Daarnaast heeft de gemeente hen opgezadeld met meer bureaucratie en administratie. Sinds 2012 mogen gemeenten zelf invulling

geven aan de WGSR en hebben ze hun eigen SHV handboek opgesteld. “Het is totale ambtenarij!” roept Kooijman: “We moeten bijvoorbeeld met iedere cliënt een contract afsluiten. In dat contract staan begrippen als ‘doelstelling flankerende interne hulpverlening’. Ik weet zelf amper wat daarmee bedoeld wordt, laat staan de cliënt die soms licht verstandelijk beperkt is. Men heeft het over ‘hersteltermijnen’. Onderling noemen wij de WGSR de “Wet Genereren Schriftelijke Rompslomp.” Kooijman vindt het echt belachelijk dat ze zoveel tijd kwijt is aan papieren invullen en opsturen waar de cliënt niets van begrijpt en ook niets aan heeft.

De gemeente maakt hun werk er niet makkelijker op: enerzijds vindt DWI dat MaDi’s efficiënter moeten werken en hebben ze gekort op het budget, anderzijds leggen ze extra (onzinnige) werkzaamheden op en communiceren ze zelf in onbegrijpelijke taal. Maar heeft de gemeente niet een punt dat iedereen geholpen moet worden? Kooijman vindt van niet: “Het idee is dat iedereen toegang heeft tot schuldhulpverlening maar in de praktijk zijn er zoveel voorwaarden om in aanmerking te komen. Het schept de verkeerde verwachtingen.” Het enige voordeel van het nieuwe beleid is dat DWI tegenwoordig stabilisatie accepteert als een erkend doel.

“De schulden zijn heftiger geworden. Vroeger was een huurschuld van 1.500 euro al bont. Nu is een huurschuld van 4.000 euro tot 6.000 euro de normaalste zaak van de wereld.” Dat kan toch alleen als woningbouwverenigingen niet melden? Hoe is dat mogelijk in het licht van het Vroeg Eropaf beleid? Kooijman beaamt dat er lang niet altijd wordt gemeld. Zo heeft ze bijvoorbeeld meegemaakt dat er opeens veel ontruimvonnissen werden afgegeven voor de Van der Pekstraat. “Ymere wil de straat renoveren en meer koopwoningen hebben. Dan is een huurschuld een mooie reden om iemand eruit te gooien.”

Daarnaast hebben corporaties en verzekeraars lang niet altijd hun eigen administratie op orde. Ze haalt een voorbeeld aan van een man van 82 jaar die een schuld had bij Zilveren Kruis. De man had een overzicht opgevraagd van al zijn schulden, geld geleend bij zijn familie en alles in een keer afbetaald. Later bleek er 53 euro open te staan die men vergeten was op te nemen in het overzicht. Plots kwam er 500 euro aan deurwaarderskosten bij want hij had die 53 euro niet betaald! Ook Achmea heeft zijn eigen administratie niet op orde.

Welke andere maatschappelijke ontwikkelingen dragen volgens haar bij aan de schuldenproblematiek, naast de eerder genoemde verharding? Kooijman zegt dat Nadja Jungmann hier uitgebreid onderzoek naar

doet. “Het is complex. Schulden zijn bijvoorbeeld een handel op zichzelf geworden. Je kunt je afvragen waarom het mogelijk is dat mensen met een laag inkomen zo makkelijk geld kunnen lenen en schulden kunnen maken. Ook wordt het steeds moeilijk om rond te komen van een minimuminkomen. Het NIBUD berekent wat mensen minimaal nodig hebben maar een alleenstaande in de bijstand leeft in de praktijk onder de armoedegrens. Zo iemand zit eigenlijk op de beslagvrije voet en heeft geen buffer.” Kooijman benoemt ook het beruchte probleem van de zelfredzaamheid; veel problemen zijn ontstaan doordat de sociale dienst niet langer vaste lasten mag betalen. Over zelfredzaamheid: “De trend is doorgeslagen maar dat begint al door te dringen. Als hulpverleners weten we dat er mensen zijn die minder zelfredzaam zijn.” Toch hebben ook mensen met een lager IQ deels een keuze. Ze probeert haar cliënten uit te leggen dat ze altijd moeten bellen als er iets is. Openheid loont; als mensen eerlijk zijn is de kans veel groter dat ze het halen. Wat ze ook goed vindt is dat cliënten zelf meer initiatief moeten tonen. “Mensen klagen wel eens: ‘bij Doras moet je zoveel.’ Maar ik zie echt dat het mensen kracht geeft als ze zelf een mail aan de deurwaarder sturen.”

Ze krijgt vaker mensen aan haar bureau die hoger opgeleid zijn, hoewel die ontwikkeling minder opgaat voor haar wijkloket in de Vogelbuurt en Van der Pekbuurt, twee Vogelaarwijken met veel generatiearmoede. Hier geldt volgens Kooijman: “Als je voor een dubbeltje geboren bent, word je geen kwartje.”

Toch ziet ook zij een duidelijke verschuiving van overbesteding (verwijtbare schulden) naar overlevingsschulden. De schuldenproblematiek neemt toe en juist daarom zou de gemeente er niet op moeten bezuinigen. “De kosten van schuldhulpverlening zijn heel laag vergeleken met de kosten als iemand op straat of in de criminaliteit belandt.” Juist de gemeente kan nu een verschil maken. “Ze zouden meer vertrouwen moeten hebben in de schuldhulpverlening. Wij weten echt wel wat we doen.”

Want hoe lastig het werk ook is, volgens haar worden er goede resultaten geboekt. “Het duurt soms jaren, maar ongeveer de helft maakt de draai ten goede. Daar doen we het allemaal voor.”

SCHULDHULPVERLENINGSOVEREENKOMST

Overzicht geregistreerde gegevens

N.A.W. gegevens

Geslacht
Geboortedatum
BSN nummer

Omschrijving & analyse problematiek

...

Doelstelling Schuldhulpverlening

Hoofddoelstelling van schuldhulpverlening.

Subdoelstellingen van schuldhulpverlening:

Doelstelling flankerende interne hulpverlening (AMW, SR, andere HV):

Verwacht tijdspad:.....
Het hierboven benoemde tijdspad betreft een inschatting, hier kunt u geen rechten aan ontlenen.

Ondersteuning van [redacted] ten behoeve van behalen doelstellingen

Ondersteuning van andere organisaties ten behoeve van behalen doelstellingen

Verplichtingen van het schuldhulpverleningstraject
U doet op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling van alle feiten en omstandigheden waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op de schuldhulpverlening, zowel bij de aanvraag als gedurende de looptijd van het schuldhulpverleningstraject.
Uw medewerking bestaat daarnaast uit:

a. het nakomen van afspraken.
b. geen nieuwe financiële verplichtingen aangaan;
c. het hebben van een ziektekostenverzekering;
d. voldoende inspanningen verrichten om het inkomen te vergroten;
e. voldoende inspanningen verrichten om de financiële vaardigheden te vergroten;
f. eventuele bezittingen die vermogen opleveren worden te gelde gemaakt;

Voor u geldende voorwaarden om toegang tot schuldhulpverlening te behouden

Hierbij verklaar ik akkoord te zijn met de inhoud van deze schuldhulpverleningsovereenkomst en hierbij machtig ik de medewerkers van [redacted] voor het behandelen van mijn schulden.

Amsterdam, d.d.

.....
Naam cliënt & handtekening

.....
Naam partner & handtekening
(indien van toepassing)

.....
[redacted]

- **Mensen die zich melden bij DORAS hebben vaak te hoge verwachtingen van de hulpverlening.**
- **Woningbouwverenigingen melden soms niet waardoor huurschulden enorm kunnen oplopen. Dat gebeurt uit strategisch oogpunt, bijvoorbeeld omdat ze een wijk willen renoveren of woningen willen verkopen.**
- **Als Vroeg Eropaf zo goed werkt, hoe kan het dan dat Kooijman steeds grotere huurschulden terugziet in haar dossiers?**
- **Ook de Belastingdienst houdt zich in de praktijk niet aan de beslagvrije voet.**

21. LISA BROUWER • bewoner

"Ik heb geen gat in mijn hand; het was gewoon een chronisch tekort."

We treffen Lisa Brouwer bij de Voedselbank: een vrouw van 47 jaar met een Brabants accent en verdrietige ogen. We zijn welkom bij haar thuis, een mooi ingerichte benedenwoning met Boeddhabeeldjes en nette meubels. Het is er schoon, gezellig en de gordijnen zijn open. Maar Lisa's verhaal is heel verdrietig. Ze zit thuis met een zware depressie en heeft een schuld van zeventig duizend euro. Hoewel ze haar hele leven fulltime heeft gewerkt, is het haar niet gelukt om als moeder van vijf kinderen van haar salaris rond te komen. "Soms kwam ik thuis, had ik keihard gewerkt - ik werkte mezelf krom - en dan zag ik mijn buurvrouw in de tuin zitten met haar uitkering lekker bruin te worden. En ik had niks."

Lisa woont sinds juni 2013 in Amsterdam. In haar vorige woonplaats Den Helder waren haar schulden zo hoog opgelopen dat ontruiming dreigde. Ze wist toch een nieuwe woning te vinden in Amsterdam voor zichzelf en haar twee jongste dochters van 16 en 19. Haar andere drie kinderen wonen verspreid door het land: haar oudste zoon is gehandicapt en woont in een zorginstelling in Veghel, haar andere jongen werkt als chef-kok in Eindhoven en haar oudste dochter volgt een sportopleiding in Heerenveen. De twee verschillende vaders hebben nooit een rol in de opvoeding gespeeld, de ene vader is tbs'er en de ander woont in Turkije.

Lisa: "Op dit moment zit ik ziek thuis, maar een contract is niet verlengd, dus nu heb ik geen werk meer. Mijn laatste werk was in de zorg, als begeleider van somatische ouderen en mensen met psychologische problemen. Maar nu lijd ik zelf aan een zware depressie, het is een opeenstapeling van trauma's, een persoonlijkheidsstoornis en jarenlang mezelf voorbij rennen. Ik zit nu sinds een paar weken aan de medicijnen, maar daar merk ik nu nog niets van. Behalve dat ik nu weer wat kan eten. Sinds oktober at ik helemaal niets meer, ik ben 21 kilo afgevallen." Lisa vertelt dat ze als tiener in internaten heeft gezeten en op straat heeft geleefd. "Ik heb een enorme overlevingskracht gehad, maar dat is ook wat me nu opbreekt. Al die jaren heb ik door moeten gaan, ik had nooit tijd om na te denken. Je moet door, want dat gezin draait op jou. En nu wordt het rustiger en dan gebeurt er iets en gaat het mis."

"Ik heb mijn kinderen alleen opgevoed, zonder alimentatie en ik heb altijd gewerkt. Het begint eerst met 100 euro schuld, maar met de jaren wordt het steeds meer. Je komt altijd tekort en dat hoopt zich op in de loop van

de jaren, en op een gegeven moment doe je de post niet meer open en de deur niet meer open en de gordijnen laat je dicht. Als je het ene gat niet meer kan dichten met het andere, als dat niet meer lukt, dan denk je bij je eigen: laat maar zitten. Wat willen al die mensen met al die boetes op boete? Dan heb je op een gegeven moment echt zoiets van: laat maar. En ja, dan wordt het dus nog erger. Op een gegeven moment pakte ik gewoon de post en legde ik het in de kast. Ik hoefde het niet te zien. Ik verdiende 1.200 euro voor veertig uur werken per week. Maar dat is gewoon niet genoeg. Ik verdiende gewoon niet genoeg. Als je vijf kinderen eten moet geven, aan moet kleden..."

Lisa vindt het zuur dat veel potjes en voorzieningen er alleen voor uitkeringsgerechtigden zijn: "Ik ben nooit naar school geweest, maar ik heb altijd banen gehad in de beveiliging, als stadswacht, in de zorg. Ik heb mezelf omhoog geklommen, mezelf laten omscholen." Eigenlijk kun je van het minimumloon simpelweg niet rondkomen met meerdere kinderen. "De kinderen hielden van sport; twee van mijn meiden kickboksen op wedstrijdniveau. Tegenwoordig ga ik niet meer mee want als je naar zo'n gala wilt, dan moet ik betalen."

Lisa was goed in het jongleren met schulden: "Zodra ik een brief kreeg dat mijn gas en licht afgesloten zou worden, stapte ik meteen over naar een ander. Vroeger kreeg ik per kwartaal 3.500 gulden aan kinderbijslag. Daar kon je dan nog gaten mee dichten, maar met de 250 euro die ik nu krijg lukt het niet meer. Als ik alleen was geweest had ik het er gewoon op aan laten komen. Dan zou ik denken: lekker belangrijk, zet mij maar op straat! Als vrouw zijnde kun je overal wel slapen. Dus daar had ik niet echt wakker van gelegen. Maar ik heb kinderen en dus draag ik ook verantwoordelijkheid. Toen ik hierheen verhuisde, heb ik als eerste uitgezocht hoe de schuldhulpverlening hier werkt. Dat deed ik in Den Helder niet, want daar kenden mensen mij. Hier ben ik anoniem, dus hier durfde ik die stap te zetten."

"Op mijn eigen initiatief sta ik nu onder bewind. Ik heb me ook aangemeld bij Doras. Daar zit ik nu in zo'n voortraject, dan eerst moet je eerst verplicht naar vier van die bijeenkomsten. Het is vreselijk! Ik vind het echt tien keer niks. De eerste keer moet je luisteren en dan de tweede keer krijg je een map mee met tabbladen erin. We worden behandeld als kleine kinderen. Je krijgt ook twee keer een individueel kwartier. Maar dat stelt ook niet zoveel voor."

Hadden ze tien jaar geleden bij Lisa moeten aanbellen? “Nee, dat had niet geholpen. Toen was ik daar niet aan toe. Ik was toen te trots en je moet eerst over je trots heen. Ik kan niets bedenken wat mij had kunnen helpen, behalve meer inkomsten. Ik heb geen gat in mijn hand; het was gewoon een chronisch tekort. Dus zo’n stomme map van Doras waarin staat dat ik shag moet kopen of zegeltjes moet sparen, daar heb ik niks aan. Ik doe alles al! Ik maak zelfs mijn eigen wasmiddel. Sunlight zeep raspen, water kopen, 40 gram soda, goed mixen, nog water erbij en dan 24 uur laten afkoelen en dan heb je wasmiddel.” Lisa vertelt haar recept met trots.

Lisa: “Ik had een afspraak gemaakt bij de Voedselbank om me in te schrijven. Je wordt dan één voor één naar binnen geroepen en je kan het gesprek van je voorganger gewoon horen. En iedereen werd afgewezen, dus ik kneep hem als een ouwe dief.” Lisa kreeg gelukkig een pas toegewezen maar ze vindt het wel mensonterend in die rij. “Ik krijg altijd die beelden van voor de oorlog voor me. En dan denk ik: we wonen in Nederland! Je hebt er wel bij die zich misdragen en die de boel besodemieteren of vragen om extra dingen. Mijn houding is afwachtend. Want ja: je moet blij zijn met wat je krijgt. De eerste keer ging ik met vier boodschappentassen weg. Hun maar inlaaien en inlaaien en toen dacht ik wel echt: wow! Weet je hoe lang geleden het is dat ik zoveel boodschappen heb gehad? Maar dat gevoel verdwijnt. Je raakt eraan gewend. Of ze geven je een halve boodschappentas vol spruiten. Of inmiddels heb ik zes rollen vuilniszakken bijvoorbeeld.”

Sinds Lisa in Amsterdam woont is ze nog niet in de binnenstad geweest. “Ik kan toch niets kopen in de stad. Ik heb geen geld, geen zin en geen energie.” Dat ligt ook aan haar gemoedstoestand waarin ze niks meer wil. “Ik heb altijd veel kinderen gewild, ik wilde er ooit zelfs zes, maar als ik zou weten wat ik nu weet, zou ik helemaal geen kinderen nemen. Het heeft gemaakt dat ik door moest, maar weet je… ik wil soms helemaal niet door.” Lisa krijgt tranen in haar ogen: “Het liefste ben ik gewoon helemaal alleen.”

Gelukkig krijgt Lisa nu ook hulp van een psychiater en een psycholoog. Ze krijgt schuldhulpverlening, komt hopelijk in aanmerking voor sanering en ze eet sinds kort weer een beetje. Wij denken dat ze de bodem heeft bereikt en bewonderen haar openhartigheid. Je kwetsbaar opstellen is het begin. Ze hoopt dat we gelijk hebben. “Als de zon weer schijnt en als het wat beter gaat, dan ga ik een keer de stad in. Gelukkig is het pontje gratis.”

• **Lisa bewijst dat werkende armen bestaan. Ze heeft haar hele leven gewerkt en toch een enorme schuld opgelopen, zonder dat ze op te grote voet leefde. Wat zegt dat over het minimumloon in relatie tot de stijgende kosten voor levensonderhoud?**

Lisa Brouwer

d•ras

* Veel supermarkten houden geregeld spaaracties. doe hier aan mee en accepteer altijd de zegeltjes die u bij uw boodschappen ontvangt. Één of meerdere volle spaarkaarten betekend gratis producten.

* Laat niet te vaak eten bezorgen zoals pizza, spareribs, shoarma enz. Koop bij de supermarkt vlees, diepvriespizza, diepvries patat en snacks. Dit is vele malen goedkoper en net zo lekker.

Besparen op energie:

* Bekijk om te beginnen eens of u niet teveel voor uw energie betaald. Energie is bij elke leverancier hetzelfde. De prijs echter niet. Misschien betaald u wel teveel? Stap dan over naar een andere energieleverancier!

* Zet de vaatwasser alleen aan als deze helemaal gevuld is.

* Doe kleine afwasjes eens gewoon met de hand. Hiermee bespaart u water en energie.

* Laat de wasmachine en wasdroger alleen draaien als deze vol is. Laat niet enkel voor een truitje en spijkerbroek de wasmachine draaien.

* Zorg dat uw koelkast en uw vriezer of vriesbak niet te leeg zijn. Een lege koelkast en vriezer kosten extra energie om hem gekoeld te houden.

* Ontdooi uw vriezer regelmatig. Teveel ijs aanslag kost alleen naar extra energie en is tevens niet goed voor het apparaat.

* Zorg ervoor dat uw koelkast en vriezer niet te koud ingesteld staan. U kunt heel eenvoudig een thermometer in de koelkast of vriezer leggen. Te koud betekend onnodig energieverbruik.

* Laat lampen niet onnodig branden in vertrekken waar u niet bent.

* Gebruik zoveel mogelijk spaarlampen

* vraag bij uw energieleverancier naar de mogelijkheden voor nachtstroom. U geniet dan 's nachts van stroom tegen een lager tarief. U kunt dan uw wasmachine, droger, vaatwasser e.d. via een tijdklok 's nachts laten draaien.

* Laat de computer en randapparatuur zoals printers e.d. niet onnodig aanstaan. Gebruik je hem niet, zet hem dan uit.

* Laat uw tv, hifi installatie, video- of dvd speler niet op standby staan. dit kost onnodig energie (en is tevens nog brandgevaarlijk ook!)

* Laat telefoon - en andere opladers niet in het stopcontact zitten als u ze niet gebruikt.

* Doe 's avonds de verwarming optijd uit (1 to 1,5 uur voor het slapen gaan). Dit scheelt aanzienlijk in de stookkosten. Hiermee kan u aanzienlijk wat geld besparen.

* Verwarm geen kamers in het huis waar u toch niet bent.

* Ga airmiles sparen!

* Was uw auto zelf eens een keer. Een ritje door de wasstraat kost al gauw 10 euro

* Neem uw lopende abonnementen op kranten, tijdschriften en vakbladen eens onder de loep. Vrijwel al het nieuws is (gratis) op het internet te vinden.

* Wilt u op vakantie? Boek dan een last-minute vakantie. Dit is veel voordeliger.

* Gaat u voor de eerste keer kamperen of op wintersport? Koop niet alle benodigde spullen, maar kijk of u ski's, kleding, snowboard, tent, kampeerspullen e.d. niet kun lenen. Kopen kan altijd nog.

* Koop uw kleding en schoenen zoveel mogelijk in de uitverkoop. U koopt dan dezelfde spullen voor de helft van de prijs.

* Kijk voor kleding ook eens op de plaatselijke markt of op het internet (marktplaats speurders, Ebay enz.). U kunt hier terrecht voor zowel 2e hands kleding en schoen als voor nieuwe.

* Jaarbasis geeft u heel wat geld uit aan uw dagelijkse boodschappen. Het moge duidelijk zijn dat hier best op te besparen valt zonder dat u minder lekker wn gwzon hoeft te gaan eten.

Tips om te besparen op boodschappen:

* Ga nooit boodschappen doen met een lege maag. Met een hongerig gevoel boodschappen doen resulteert vaak onnodige aankopen (met name "lekkere" dingen).

* Bepaal wat u de komende week gaat eten. Maak aan de hand hiervan een boodschappenlijstje.

* Hou u tijdens het inkopen doen dan ook strikt aan uw boodschappenlijstje. Zo voorkomt u onnodige aankopen en kunt u geld in de supermarkt besparen.

* Koop minder zoete drank, koek, snoep en chips.

* Neem het eigen huismerk van de supermarkt waar u uw boodschappen haalt. Merkproducten zijn duurder, echter veelal niet beter!

* Zoek een goedkopen supermarkt zoals bijvoorbeeld: de Aldi of Lidl. Deze Supermarkten zijn niet duur en kwalitatief erg goed. Het enigste nadeel (voor sommige mensen) is dat ze onbekende merken verkopen. Wilt u in de supermark geld besparen, zoek dan een goedkopere supermarkt!

* Koop uw brood en vlees bij de supermarkt. De bakker en slager zijn vaak een st duurder. Ook hier kunt u aardig op besparen.

* Ga voor uw fruit en verse groente eens naar de markt. Veel goedkoper zult u h nergens vinden. Ook verse vis is op de markt vaak voordeliger dan bij de visboer

22. CONCLUSIES

ARMOEDE IN DE VOGELBUURT

Ons primaire doel van dit onderzoek was het probleem van dreigende huisuitzettingen en de Amsterdamse schuldhulpverlening onderzoeken door deze te toetsen aan de dagelijkse praktijk in het stadsdeel Noord. Maar de zoektocht diende voor ons ook een ander doel: we wilden kijken of we een documentaire zagen in het onderwerp 'schuld' en of we genoeg personages zouden ontmoeten om met hen een film of zelfs een serie te maken. Gelukkig stelde de altijd roerige Vogelbuurt ons niet teleur. We hebben veel charismatische karakters gesproken en ontmoet, waarvan lang niet iedereen het rapport heeft gehaald. De oer-Amsterdamse Ina bijvoorbeeld, die haar buurvrouw mist ("die stomme kuttekop") voor wie ze tot haar dood dagelijks zorgde. Mevrouw Moreel, met haar lange grijze staart, die ondanks haar geldzorgen in drie verschillende koren zingt omdat ze van zingen rustig wordt. Of de gepensioneerde fietsenmaker Jan, die drie keer per week voor een klein bedrag klaarstaat om de fietsen van buurtbewoners te repareren, ook al wordt hij soms door buurtjongens uitgescholden omdat hij net die ene dag niet 'open' is. Het zijn allemaal verhalen die ons vertellen hoeveel kracht er nog in deze wijk zit. Een wijk waar iedereen die we op straat spreken een schuld heeft - klein of groot.

Al in 2006 deden we in de Vogelbuurt research naar armoede om er een documentaire over te maken. Dat resulteerde uiteindelijk in twee films over hetzelfde gezin: 50 Cent (2007) en vijf jaar later De rekening van Catelijne (2012). We hebben ons dus niet alleen de afgelopen maanden ondergedompeld in de wereld van armoede en schuldenproblematiek, maar zijn eigenlijk al acht jaar met het onderwerp in Amsterdam Noord bezig. Het ligt voor de hand dat er niet één eenduidige conclusie valt te trekken over dit complexe thema. Daarvoor zijn de mensen en verhalen te divers. Voor de één is armoede een opeenstapeling van tegenslag en pech, voor de ander een onvermijdelijk gevolg van een licht verstandelijke beperking, voor een derde het resultaat van onverstandige beslissingen of het verkeerde voorbeeld hebben meegekregen van huis uit. Wat voor de één weinig geld is, is voor de ander goed te doen. Er is geen land zonder een onderklasse van minderbedeelden. De vraag is hoe we er als samenleving tegenaan kijken en wat we ermee doen.

Hebben de kinderen van Laeca écht de mogelijkheid om op te klimmen op de maatschappelijke ladder? Waarom komen slimme mensen zoals

Samantha zo erg in de problemen en accepteren ze niet eerder hulp? Hoe kon de schuld van Lisa oplopen tot 70.000 euro en werd de doodzieke Bert bijna zijn huis uitgezet? Geld lenen, op vakantie, studeren: het ligt allemaal binnen handbereik. Men gaat er in Nederland van uit dat iedereen kan worden wat hij of zij wil. Maar hoe waarachtig is dat?

MENTALITEIT EN ONGELIJKHEID

Ons verslag begint met het verhaal van mevrouw van Steijnen. Haar spaarzaamheid en zorgvuldigheid stammen uit een andere tijd, een tijd waarin leningen zeldzaam waren en rood staan niet bestond. Een tijd waarin je niet verlangde naar zaken die je je niet kon permitteren omdat ze eenvoudigweg niet binnen je bereik lagen. Een tijd waarin de reclames en tv-programma's je niet de hele dag vertelden dat ook jij die vakantie, die telefoon en die nieuwe schoenen verdient "omdat je het waard bent!" Een tijd waarin de huur in normale verhouding stond tot de boodschappen en die wekelijks werd opgehaald door de huurbaas. Een tijd waarin geld tastbaar was, het leven overzichtelijk en de mogelijkheden beperkt. Hoewel we het verleden van mevrouw van Steijnen niet moeten romantiseren - ook toen waren er ruzies op straat en werden er bonussen opgedronken in het havencafé - denken wij wel dat de economische crisis vraagt om een aanpassing van onze verwachtingen en mentaliteit. De vraag is hoe je ook in een volksbuurt als de Vogelbuurt begrippen als delen, bewaren en sparen weer aantrekkelijk kunt maken, vooral bij de jeugd.

Terugdenkend aan de vele gesprekken die we hebben gevoerd, hoorden we twee terugkerende problemen. Schuldeisers en hulpverleners wijzen op een mentaliteitsprobleem bij schuldenaren: niet alleen in Amsterdam Noord, maar in de hele samenleving. Terwijl premier Rutte ons adviseert om in tijden van crisis te blijven consumeren, menen ook de armere bewoners van Noord dat ze recht hebben op Nikes, een smartphone, een uitgebreid kabelpakket of, hoewel minder benijdenswaardig, een voedselpakket. Veel economen menen dat de bron van deze ontwikkeling niet zozeer materiële hebzucht is, maar eerder het idee dat iedereen recht heeft op vooruitgang en geluk.

Dit brengt ons meteen op een tweede probleem aan de kant van de schuldeisers: is het leven niet te duur geworden voor mensen met een laag inkomen of uitkering? De kloof tussen arm en rijk is toegenomen, niet alleen in termen van banksaldi maar ook in termen van kansen en mogelijkheden. In de Vogelbuurt is mevrouw Joseph lang niet de enige bewoner die denkt dat iedereen in Nederland schulden heeft.

Tegelijkertijd weten wij sinds de vele vertoningen van De rekening van Catelijne dat veel Nederlanders geen idee hebben dat deze armoede en schuldenproblematiek in ons land bestaat. Terwijl in de Amsterdamse Pijp de terrassen uitpuilen kan je in Amsterdam Noord nauwelijks nog iemand vinden zonder geldzorgen. Je kunt je afvragen of je, als dubbeltje geboren in de Vogelbuurt, wel een kwartje kunt worden.

Op pad met twee Vroeg Eropaf medewerkers van Doras – de uitvoerders van het gemeentebeleid om schulden vroegtijdig te signaleren in Noord – viel ons op hoeveel mensen recent ontslagen waren, veelal in de zorg. Zijn de lage salarissen en WW-uitkeringen van deze parttime verplegers en thuiszorgmedewerkers wel toereikend? Steeds vaker zien schuldhulpverleners als Colette Kooijman mensen met overlevingsschulden aan hun bureau. Deze mensen hebben geen gat in hun hand, hun lasten zijn simpelweg te hoog voor hun inkomen. Ook hier liggen er aan beide kanten kansen: moeten corporaties niet zorgen voor genoeg betaalbare woningen? Zouden we een betaalbare woning niet moeten zien als een recht? En voor huurders rijst de vraag: is het wel een houdbaar idee dat iedereen een eigen woning heeft? Moeten we niet meer vormen van samenwonen mogelijk maken, juist zonder dat er onmiddellijk wordt gekort op uitkeringen en aanvullingen?

GEEN KRACHT

De afgelopen jaren zijn termen als eigen kracht en zelfredzaamheid populair, vooral in de schuldhulpverlening. Principiële bezwaren tegen eigen kracht zijn er natuurlijk niet. Maar in de praktijk hebben alle verhalen van mensen met schulden die wij hebben gesproken iets gemeen: op het dieptepunt van hun financiële ellende hadden ze geen kracht. Ze waren juist apathisch en passief: ze sloten de gordijnen, openden de post niet, namen de telefoon niet op, stopten hun kop zo diep mogelijk in het zand. Deurwaarders weten het als geen ander: achter de kast ligt vaak een lawine aan ongeopende brieven.

Zelfredzaamheid is gebaseerd op het idee dat burgers assertief en goed geïnformeerd zijn. In onze ogen is zelfredzaamheid geen realistisch devies als mensen in de stress zitten. Dat geldt niet alleen voor Laeca, die beperkt is qua denkvermogen en sociale netwerk, maar voor veel van de mensen die we spraken. Het gold voor een intelligente vrouw als Samantha die nu een HBO opleiding volgt en haar zoon leert sparen, maar die toen opgekruld op de bank lag te wachten tot Bureau Jeugdzorg haar zoon zou komen afnemen. Lisa gaat niet met haar dochters picknicken in het park,

bij wijze van goedkoop vertier, omdat ze depressief thuis zit.

In de verhalen van veel van de schuldenaren die wij spraken zat iets dubieus: een onwaarheid, hiaat of een zwart gat in hun geschiedenis. Natuurlijk is schuldenproblematiek vaak het gevolg van verkeerde keuzes maken of onverstandig gedrag – mevrouw van Steijnen is niet voor niets het aangehaalde voorbeeld van zuinigheid en ordentelijkheid. Maar de vraag dringt zich wel op hoeveel mensen een smetteloos leven kunnen leiden en waarom zoveel mensen zo lang op de blaren moeten zitten.

BOETES EN STRAF

De aanmaningen, boetes en ontruimingsvonnissen waar de schuldenaren mee te maken krijgen missen hun uitwerking niet, alleen vaak zonder het gewenste resultaat. In plaats van dat mensen harder hun best gaan doen om een baan of geld te vinden, slaat de stress ze lam en worden apathisch, minder in staat om slimme beslissingen te nemen en in sommige gevallen depressief. Wellicht bewegen ze veel mensen om na een eerste, tweede of derde betalingsherinnering te voldoen aan hun verplichtingen, maar er komt een moment dat de boetes een averechts effect sorteren. Wat hebben al die boetes voor zin als mensen de initiële schuld al niet kunnen betalen? Wij zagen hoe geldgebrek, schulden en bijkomende boetes een groot psychologisch effect op de schuldenaren heeft. Daardoor raken mensen in een vicieuze cirkel en verliezen ze hoop. Bij een Vroeg Eropaf-conferentie in november 2013 vertelde de toenmalige wethouder Freek Ossel dat slechts 20 tot 30 procent van het totale bedrag de daadwerkelijke schuld is, de rest zijn boetes. Het was ook in de rij van de Voedselbank een veelgehoorde klacht: “ja, we hebben onszelf in het begin in de nesten gewerkt, maar de boetes veroorzaken eindeloze problemen.” Moet er geen paal en perk worden gesteld aan deze opstapeling van boetes?

Veel van de mensen die wij spraken vonden dat hun schuld niet alleen aan zichzelf te wijten was. Sommigen vonden het zelfs helemáál niet hun eigen schuld. Heeft het wel zin om mensen te straffen als ze niet inzien dat ze iets fouts hebben gedaan? De tendens is om de schuldenaar de schuld te geven – “armoede is gedrag” - maar waarom wordt er nooit gekeken naar de schuldeisers? Waarom verkopen telefoniebedrijven, kabelaars en webwinkels spullen en diensten aan mensen die het niet kunnen betalen, maar zijn ze daarna wel de partij die beschermd wordt? Waarom zijn de huren zo hoog voor mensen die een uitkering hebben van slechts een paar honderd euro meer? Mevrouw Van Steijnen leeft weliswaar zuinig, maar zij heeft geen huur van ruim zeshonderd euro per maand. Hoe kan

het zijn dat huizenprijzen dertig keer of meer over de kop zijn gegaan in enkele decennia? Natuurlijk zijn er nu toeslagen, maar mensen begrijpen de formulieren niet en zijn bang geworden voor het systeem, geven wijzigingen in hun inkomen te laat door of er wordt beslag op gelegd wegens andere schulden.
Schuldhulpverlener Colette Kooijman ziet een verharding bij alle spelers: corporaties, deurwaarders maar ook de Belastingdienst proberen in deze tijden van crisis zo veel mogelijk terug te zien van hun geld. Daarnaast is de huidige denktrant - ook bij de overheid - dat mensen niet willen in plaats van niet kunnen. Deze tendens is in onze ogen doorgeschoten.

NUL PROCENT HUISUITZETTINGEN?

Gelukkig worden de meeste huisuitzettingen voorkomen. Toch is er tegelijkertijd een heel duur circus van incassomedewerkers, deurwaarders, hulpverleners en ambtenaren bezig met ieder dossier. Hulpverlening en straf worden gelijktijdig aangeboden of opgelegd - terwijl ze elkaar in essentie bijten. Door boete op boete te gooien krijgen de meeste mensen een haast onoplosbaar probleem waar uiteindelijk, via de hulpverlening of een sanering, de gemeenschap toch nog voor opdraait.

Het feit dat gezamenlijk is afgesproken dat niemand in Nederland onverzekerd mag zijn, zou ook een inspiratie kunnen zijn voor het probleem van huisuitzetting. Zou het niet mogelijk zijn om huisuitzetting wegens huurachterstanden helemaal af te schaffen? Niemand is gebaat bij ontruiming, dus verdient het de aandacht om na te denken over onorthodoxe oplossingen. Na drie maanden huurachterstand zou de gemeente het dossier kunnen overnemen van de corporatie. De gemeente – die middelen kan inzetten als het automatisch overschrijven van de huur of het verplichtstellen van bewindvoering - beheert de zaak totdat de huurschuld is afbetaald of kwijtgescholden via sanering. Mocht de schuld (grotendeels) worden kwijtgescholden, dan draait de woningcorporatie daarvoor op, maar dat is in het huidige systeem ook het geval en nu kan er worden bespaard op deurwaarderskosten.

Elke huisuitzetting kost de samenleving tussen de 100.000 en 150.000 euro, om nog maar te zwijgen over de immateriële schade voor alle betrokkenen. Een dak boven je hoofd zou net zo'n vanzelfsprekend recht moeten zijn als een ziektekostenverzekering of genoeg te eten. Wanneer alle partijen, zelfs deurwaarders, beweren dat niemand gebaat is bij huisuitzetting, moet het volgens ons mogelijk zijn om nog minder uit te zetten. Paul Scheerder claimt dat als zijn hulp wordt ingeroepen,

er geen uitzetting meer plaatsvindt. Het is een mooie premisse, maar als Paul Scheerder mensen kan redden van ontruiming, waarom zou de gemeente of Doras dat niet ook kunnen? Sterker nog: als corporaties altijd meewerken als het Leefkringhuis betrokken is, waarom kunnen zij dan niet altijd een regeling aanbieden?

STERKE MOEDERS

Steeds meer dreigen en sneller beboeten lijkt ons niet de juiste weg. Maar hoe zorg je dan wél dat mensen weer veerkracht en hun zaken op orde krijgen? Wij zagen dat veel alleenstaande moeders in de problemen belanden. Ook zagen we hoe de bodem raken vaak nodig is om echt tot inkeer te komen. Dat is zorgelijk, maar vervolgens ligt er een grote kans een ommekeer te maken. Sterke vrouwen zijn een belangrijke sleutel in het doorbreken van generatiearmoede omdat zij een grote invloed hebben op het lot van hun kinderen. Gedragsverandering ontstaat door hoop en ambitie te hebben. Niet doordat je bestraffend wordt toegesproken.

Paul Scheerder, die de regie overneemt als mensen echt in een crisis zitten, noemt zelfredzaamheid een eufemisme voor bezuinigingen. Wat hij doet is niet hetzelfde als bewindvoering omdat hij poogt hulp te verlenen in plaats van te bestraffen. Een van de grootste conclusies van ons onderzoek is dat kortdurend bij de hand nemen niet alleen nodig is voor mensen met een licht verstandelijke beperking (toch ruim een miljoen in Nederland) maar eigenlijk voor iedereen met problematische schulden. De gordijnen sluiten en de post niet meer openmaken blijken - zowel uit het boek “Schaarste” als uit onze bevindingen - hele menselijke reacties te zijn op paniek. De methode van het Leefkringhuis lijkt daarom zinvol: de hulpverlening moet soms even de regie overnemen, aanpakken, iemand bij de hand nemen, tot diegene het zelf (weer) kan. Wij geloven in de flexibiliteit en eigen kracht van mensen: denk aan het feit dat Samantha nu haar schulden aflost en creatieve oplossingen bedenkt voor haar gebrek aan geld. Zij heeft weer hoop omdat ze merkt dat ze met kleine stappen vooruit gaat. Zij heeft nooit geleerd met geld om te gaan; haar zoon leert ze dat nu wel. Zo wordt de keten van armoede doorbroken. Dat doe je niet met straf maar met het – financieel én psychologisch - versterken van moeders.

Mevrouw Van Steijnen liet ons zien hoe waardevol spaarzaamheid en duurzaamheid zijn en hoe je gelukkig kan zijn met weinig. Ook Samantha heeft dat inmiddels geleerd: zij vindt het nu leuk om van de spruitjes van de Voedselbank vijf verschillende recepten te maken en schaamt zich niet

meer voor gratis spullen en kleding. Catelijne, onze hoofdpersoon uit de eerdere films, vond na jaren van schulden en problemen de kracht om zichzelf en haar vijf kinderen uit het moeras te trekken. De ommekeer van Samantha en Catelijne geeft ons hoop: het tij keren is wel degelijk mogelijk. Als je een uitweg ziet is er ruimte voor verandering. Will van Schendel, directeur van Doras, ziet om zich heen een nieuwe generatie opstaan: één voor wie delen en samenwerken vanzelfsprekend is. We hopen het. Samen met de saamhorigheid en overlevingskracht van veel buurtbewoners in de Vogelbuurt is er reden om te geloven in een andere toekomst.

23. OVER DE AUTEURS

ESTER GOULD & SARAH SYLBING

Sinds 2006 werken we graag samen aan de research, regie en productie van films. Tijdens de Master Journalistiek aan de Universiteit van Amsterdam maakten we onder andere twee korte documentaires voor Amsterdams Peil – het documentaireprogramma van AT5 - waarin onze gezamenlijke stijl en thematiek al vorm kreeg. Naar aanleiding van *De schone stad* - een film over illegale schoonmakers uit Zuid-Amerika en hun levens en ambities in Amsterdam - kregen we de kans om de documentaire *Soy optimista* (50 min.) te maken voor de Humanistische Omroep. Vervolgens hebben we een aantal succesvolle documentaires en tv-series gemaakt. Onze films zijn regelmatig aangekocht en vertoond door maatschappelijke instanties, tv-zenders, filmfestivals en opleidingen.

Onze stijl is observerend, met een scherp oog voor momenten van ontroering en humor. De films behandelen maatschappelijke thema's - armoede, migratie, ouderdom, overlevingskracht - via kleine, openhartige scènes met mensen die strijden om iets van het leven te maken. Onze hoofdpersonen ervaren tegenslag - ook de hardheid en het onrecht worden getoond - maar zijn nooit weerloze slachtoffers. Het fragment uit *Flink Oud* dat tweemaal werd vertoond door De Wereld Draait Door - waarin een invalide, bejaarde vrouw in schaterlachen uitbarst na schofterig te zijn behandeld door een telefoniste van Stadsmobiel - is tekenend voor onze films. De werkelijkheid die we willen laten zien is zowel waarachtig hard als hoopvol.

In 2012 maakten we de documentaire *De rekening van Catelijne*, over een bijstandsmoeder uit Amsterdam Noord met vijf kinderen en dertigduizend euro schuld. We volgden haar pogingen om het tij te keren en uit de armoede te treden. De film, die met steun van de Gemeente Amsterdam en zeven fondsen en sponsoren is gemaakt, werd uitgezonden op NPO2, genomineerd voor een Gouden Kalf en veelvuldig vertoond in filmtheaters, op ministeries en bij gemeenten, maatschappelijke organisaties en hogescholen. De film nodigt uit tot debat, niet alleen over het functioneren van de hulpverlening maar ook over het spanningsveld tussen eigen verantwoordelijkheid en solidariteit. Uit het veld hebben we begrepen dat onze film daadwerkelijk tot aanpassing van beleid en praktijk heeft geleid.

BIKKELS (2013)

Een jeugdserie over kinderen die mantelzorgen voor een ziek of gehandicapt familielid.

Producent: IDTV; omroep: VPRO
Winnaar Rocky Award - Banff Canada 2014
Winnaar Cinekid Kinderkast Juryprijs 2014
Selectie voor de Emmy Awards

DE REKENING VAN CATELIJNE (2012)

Een documentaire van 40 minuten over een bijstandsmoeder uit Amsterdam Noord die uit de armoede wil komen.

Nederlands Film Festival – Officiële Gouden Kalf Selectie
Vertoond in verschillende filmhuizen in Nederland
Aangekocht en uitgezonden op NPO2 door HUMAN

FLINK OUD (2009)

Een documentaire van 25 minuten over de kunst van het oud worden.

In opdracht van Stichting Public Amusement
Uitgezonden door Het Gesprek, Holland Doc & HUMAN op NPO2
Vertoond in twaalf filmhuizen (o.a. De Balie in Amsterdam) in het speciale filmprogramma 'De Winter van je Leven'

50 CENT (2007)

Een documentaire van 25 minuten over de achtjarige Giovanni, die zich dankzij humor en het ritselen van zakgeld staande houdt ondanks het gebrek aan geld en regelmaat thuis.

In opdracht van Stichting Public Amusement
Competitie New Arrivals - International Film Festival Rotterdam 2008
Winnaar publieksprijs - International Bunker Film Festival 2008
Uitgezonden door Het Gesprek, AT5, RTV Noord Holland en Holland Doc

SOY OPTIMISTA (2007)

Een documentaire van 50 minuten over de strijd van de Ecuadoriaanse schoonmaakster Gerardina voor een beter leven voor haar dochters, in co-regie met Jaap van 't Kruis

Producent: Humanistische Omroep
Uitgezonden door HUMAN op NPO2
Vertoond op EDOC 2008, Ecuador

DE SCHONE STAD en DE KRANTEN VAN MENEER HASSAN (2006)

Twee korte documentaires voor het AT5-programma Amsterdams Peil (i.s.m. Jaap van 't Kruis), over de werelden van respectievelijk illegale schoonmakers en krantenbezorgers die in de marges leven van onze hoofdstad.