



Huren zonder zorgen

financieel in balans je eerste
woning huren

**Eindrapportage in het kader van de Regeling ter stimulering van
activiteiten die een duurzame bijdrage leveren aan het tegengaan
van armoede- en schuldenproblematiek**

Lectoraat Armoede interventies, Amsterdams Kennisinstituut voor
Maatschappelijke Innovatie, Hogeschool van Amsterdam
Mei 2022



Hogeschool van Amsterdam

Huren zonder Zorgen

financieel in balans je eerste woning huren

Eindrapportage in het kader van de Regeling ter stimulering van activiteiten die een duurzame bijdrage leveren aan het tegengaan van armoede- en schuldenproblematiek

Auteur

M. J. Kruithof
R. van Geuns

Afdeling

Lectoraat Armoede interventies, Amsterdams Kennisinstituut
voor Maatschappelijke Innovatie, Hogeschool van Amsterdam

Datum

4-May-22

Project type

Eindrapportage

Versie

0.1

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën, of op welke manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Hogeschool Amsterdam.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	4
1. Inleiding	5
2. Start- en ontwerpfase	6
2.1 Impactmissie Huren zonder Zorgen	6
2.2 De planning	6
2.3 Opstartfase	7
2.4 Ontwerpfase	8
2.5 Afronding ontwerpfase en uitloop door Covid	11
3. Pilotfase	12
3.1 Start pilotfase en het VLP	12
3.2 Vier interventie-varianten	12
3.3 Interventie- en controlegroep, enquête en huurbestanden	13
3.4 Monitoring pilot	15
4. Bestendigingsfase	18
4.1 Onderzoeksactiviteiten bestendigingsfase	18
4.2 Overige activiteiten bestendigingsfase	22
5. Conclusies	24
5.1 Inzichten werving	24
5.2 Inzichten interventie	25
5.3 Procesmatige inzichten	26
6. Eindproducten en blik op de toekomst	27
6.1 Theory of Change en Critical Friend rapportage	27
6.2 Artikelen	27
6.3 Handreiking	27
6.4 Blik op de toekomst	28
List of literature	29

1. Inleiding

In september 2019 ging het project 'Huren zonder Zorgen: Financieel in balans je eerste woning huren' van start met subsidie van het ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid. Deze subsidie werd verstrekt in het kader van de regeling ter stimulering van activiteiten die een duurzame bijdrage leveren aan het tegengaan van armoede en schuldenproblematiek.

Woningcorporaties de Key, Sité woondiensten Doetinchem, Rochdale en Eigen Haard hebben met het Nibud, social designbureau Ink en het lectoraat Armoede interventies (HvA) de handen ineen geslagen om een interventie te ontwikkelen die jongeren moet ondersteunen bij het op orde krijgen en houden van hun financiën wanneer ze voor het eerst op zich zelf gaan wonen.

We hebben de afgelopen twee en een half jaar (een half jaar langer vanwege uitstel door de coronapandemie) samen gewerkt aan het ontwerp en de ontwikkeling van een interventie gericht op onze doelgroep: jongeren van 18 t/m 27 jaar die voor het eerst op zichzelf gaan wonen bij een woningcorporatie. Deze interventie hebben we vervolgens in een pilotfase geïmplementeerd en de ervaringen hiermee gemonitord. In de laatste fase hebben we ons gericht op doorontwikkeling van de interventie en het verkennen van de mogelijkheden na afloop van dit project.

In deze eindverantwoording beschrijven we de stappen die we gezet hebben om tot de interventie te komen. We verantwoorden de verrichte activiteiten per fase van het projectplan, de wijzigingen ten opzichte van het projectplan, en brengen in kaart hoe we de interventie hebben ingezet en geëvalueerd. We verwijzen hierbij, waar relevant, naar de overige opgeleverde producten zoals de Theory of Change van de interventie, de handreiking en de procesevaluatie die tijdens het project is opgesteld door onze 'critical friend' het Nibud. In het laatste hoofdstuk richten we onze blik op de toekomst en beschrijven we welke plannen er nog in het verschiet liggen met het oog op doorontwikkeling.

2. Start- en ontwerpfase

In september 2020 hebben wij een tussentijdse voortgangsrapportage opgesteld. In deze rapportage hebben we de verrichte activiteiten tot en met de derde sprint in de ontwerpfase verantwoord. Voordat we in hoofdstuk 3 toelichten hoe we vanaf de pilotfase verder zijn gegaan, beschrijven we eerst hoe we vanuit de start- en ontwerpfase tot het definitieve prototype van de interventie zijn gekomen.

2.1 Impactmissie Huren zonder Zorgen

In ons projectplan hebben we de volgende impactmissie van ons consortium geformuleerd: Woningcorporaties willen in samenwerking met Ink, de Hogeschool van Amsterdam (HvA) en het Nibud, huurachterstanden terugdringen onder jongeren tussen de 18 en 27 jaar die hun eerste huurwoning betrekken (hierna jonge huurders). Dit doen we door jonge huurders te leren anticiperen op wisselingen in hun financiële situatie waardoor ze financieel gezond aan hun wooncarrière beginnen en grotere kans hebben dit te blijven op langere termijn. Deze impact willen we realiseren we door (1) producten te ontwikkelen die werkbaar zijn voor woningcorporaties om in te zetten ten einde (2) jonge huurders te leren anticiperen op wisselingen in hun financiële situatie waardoor zij (3) meer zelfregie en controle op hun financiën ervaren en (4) het aantal huurachterstanden vermindert.

2.2 De planning

Ons project (en de bijbehorende begroting) is opgedeeld in vier fases, waarin we diverse activiteiten hebben verricht:

Planning	Activiteiten
Opstartfase Augustus 2019 t/m januari 2020	Opstartbijeenkomsten met consortium en klankbordgroep voor de afstemming van doelen, organisatie en planning.
Ontwerpfase Februari 2020 t/m juni 2020	Probleemdefinitie: behoeften, kansen, risico's en randvoorwaarden formuleren. Reframen in interventiestrategie in vier Sprints. Ontwikkeling prototypes en testen met stakeholders.
COVID-19 uitloop periode Juli 2020 t/m januari 2021	Uitlooperperiode voor de ontwikkeling van prototypes en testen met stakeholders. Tegelijkertijd doen we voorwerk voor de pilotperiode, om een buffer in de planning in te bouwen. Dit met oog op mogelijke toekomstige tegenslagen gerelateerd aan het COVID-19 virus.
Pilotfase Februari 2021 t/m september 2021	Ontwikkeling eindproducten, inregelen in processen en testen bij woningcorporaties. Toetsing indicatoren d.m.v. een telling van de huurachterstanden, enquêtes, interviews doelgroep en medewerkers.
Bestendigingsfase Oktober 2021 t/m januari 2022	Verspreiding kennis en resultaten. Verkennen van mogelijkheden om de resultaten breder te implementeren. Ontwikkeling handreiking en overige materialen t.b.v. genereren aandacht.

Zoals te zien is in de planning hebben we vanwege corona uitstel aangevraagd en ook toegekend gekregen. Hierdoor wijzigde de eindtijd van het project van augustus 2021 naar januari 2022.

2.3 Opstartfase

De opstartfase van het project liep van augustus 2019 t/m januari 2020. In de opstartfase van het project hebben we bijeenkomsten georganiseerd met het consortium en de klankbordgroep om doelstellingen, aanpak en planning te bespreken. Op basis van afspraken met de stuurgroep – de vier woningcorporaties, het Nibud, Ink en de HVA – hebben we een consortium- en datauitwisselingsovereenkomst opgesteld. Omdat we graag zo snel mogelijk aan de slag wilden, en onze partners direct mee wilden nemen in de voorfase van het ontwerpproces hebben we de eerste ontwerpsprint (zie hieronder voor meer informatie) vervroegd en al in deze fase plaats laten vinden.

Huren zonder Zorgen: financieel in balans je eerste woning huren

Lectoraat Armoede interventies, Amsterdams Kennisinstituut voor Maatschappelijke Innovatie, Hogeschool van Amsterdam – version 0.1

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

Inzichten uit sprint 1

In deze eerste ontwerpsprint hebben we in samenspraak met de consortiumpartners gezocht naar een specifieke afbakening van de doelgroep die we in het projectplan hebben gedefinieerd: jongeren van 18 t/m 27 jaar die voor het eerst zelfstandig gaan wonen. Op basis van ons literatuuronderzoek, interviews met jongeren en de 'SPRINT' sessies (dit zijn workshops met domeinexperts ten behoeve van het ontwerpen van de interventie) hebben we de doelgroep nog scherper afgebakend; we besloten ons te richten op jongeren van 18 t/m 27 jaar die voor het eerst bij een woningcorporatie gaan huren. Uit de sessies en interviews kwam namelijk naar voren dat jongeren, zeker in de grote steden, vaak al een zeer 'hobbelige' wooncarrière achter de rug hebben voor zij bij een woningcorporatie aankomen. We bedoelen daarmee bijvoorbeeld dat zij in onderhuur hebben gewoond of te maken hadden met een steeds wisselende of een te hoge huur en veel verhuizingen. Als we een interventie wilden ontwikkelen die we via woningcorporaties aanboden aan jongeren die voor het eerst zelfstandig wonen, zouden we juist deze jongeren – waarbij de financiën vaak juist door deze hobbelige wooncarrière niet op orde zijn - niet mee kunnen nemen omdat ze buiten de doelgroep zouden vallen. Om dit te voorkomen hebben we besloten ons te richten op de jongeren die voor het eerst gaan huren bij een woningcorporatie zodat we onze interventie op het meest saillante moment kunnen aanbieden aan de jongeren die vanwege huur bij een woningcorporatie in een nieuwe financiële situatie terechtkomen, om zo het meeste effect te sorteren¹.

Overige werkzaamheden opstartfase

Er is in deze fase ook een communicatieplan opgesteld, waarbij de ontwerpers van Ink. zijn betrokken. Deze ontwerpers bezitten kennis en kunde over het genereren van aandacht voor de eindproducten en factoren in de communicatie die bepalen of de eindproducten straks succesvol geïmplementeerd kunnen worden. Op basis van het communicatieplan hebben we samen een huisstijl ontwikkeld en een medium platform aangemaakt waarop we tijdens het project twee artikelen hebben gepubliceerd (www.hurenzonderzorgen.com).

Het Nibud heeft in de ontwerpfasen als critical friend de doelstellingen en toetsingscriteria van het project vertaald naar een evaluatiekader. Dit evaluatierapport is bij deze eindrapportage opgeleverd.

2.4 Ontwerpfase

Het doel van de ontwerpfasen was het ontwerpen van een interventie (het eindproduct) door middel van een iteratief ontwerpproces in sprintsessies. De tweede en derde sprint stonden in het kader van het strategisch design. Het probleem werd reframed als: hoe kunnen we vanuit de context (motivatie en behoefte) van de jonge huurder huurachterstand voorkomen? Hieruit is het idee voor een interventie ontstaan die het jonge huurders zo makkelijk mogelijk moet maken om overzicht te krijgen van hun inkomsten en uitgaven en moet voorkomen dat zij meer uitgeven dan zij hebben.

¹ Zie hiervoor ook de Theory of Change die apart is opgeleverd.

Sprint 2 en 3: inzichten t.b.v. ontwerp

In deze sprints kwamen wij tot een aantal inzichten op basis waarvan we in de vierde sprint een prototype hebben ontworpen²:

- We veranderen de mindset van Homo economicus naar Homo Integralis; hiermee willen we zeggen dat fouten maken mag, mensen zijn immers geen rationele wezens. Huurgeld wordt soms aan andere zaken uitgegeven, dat gebeurt en kunnen we niet altijd voorkomen. We ontwerpen dus een interventie waarin we de context zo ontwerpen dat een fout maken niet erg is en het de jongere niet in de problemen brengt.
- Jongeren (zoals de meeste mensen) vragen niet graag om hulp, maar regelen liever zaken zelf. Dit nemen we mee in het ontwerp, waardoor we bijvoorbeeld besluiten niet alleen op budgetcoaching etc in te zetten maar een tool aanbieden die jongeren in staat stellen zelf de zaken op orde te krijgen en houden. Dit leidt tot duurzamere gedragsverandering.
- Daarmee samenhangend moet de visie dus zijn dat we jongeren de juiste middelen op het juiste moment in de schoot werpen. De analogie die we daarbij gebruiken is die van het Albert Heijn tasje: wanneer je bij de kassa staat met heel veel boodschappen hoef je geen hulp in de vorm van iemand die aanbiedt jouw spullen te dragen en mee te lopen naar huis. Je krijgt een tasje aangeboden op het moment dat je het nodig hebt en waar je je boodschappen in kan doen en zo zelf naar huis kan lopen.
- We ontwerpen de context zo dat dit het beste in de jongere naar boven haalt; de interventie is een mandaat, geen instructie.
- We weten vanuit de literatuur dat het hebben van een tweede rekening waarvan de vaste lasten worden betaald van groot belang is voor het hebben van overzicht over de inkomsten en uitgaven en voor het voorkomen van betaalachterstanden (zie Nibud-methode voor Budgettering, 2018). Kortom, voor het hebben van een gezonde en inzichtelijke financiële administratie. Het landelijke initiatief Vaste Lasten Pakket (VLP) heeft hier bijvoorbeeld uitgebreid mee geëxperimenteerd (zie vastelastenpakket.nl). Wij hebben deze inzichten dan ook verkend met de oprichter van het Vaste lastenpakket en medewerkers van het VLP zijn vanaf de pilotfase nauw betrokken geweest bij ons project.
- Vanuit de gedragswetenschappen weten we dat er drie zaken nodig zijn om het juiste gedrag bij iemand op te roepen, namelijk motivatie, vermogen en een trigger (Fogg, 2020).

Hieronder beschrijven we hoe we deze inzichten in de interventie hebben verwerkt.

Sprint 4: Het definitieve prototype

In sprint 4 hebben we de inzichten samengebracht en zijn we tot een prototype van de interventie gekomen. We hebben een website ontworpen waarop een jongere zijn vaste lasten kan berekenen (www.berekenjehuiskosten.nl). Deze berekening is bij uitstek belangrijk als een jongere voor het eerst bij een woningcorporatie gaat huren en bijvoorbeeld naast de huur zelf G/W/L moet gaan betalen. We hebben een mail opgesteld die wordt verstuurd aan de jongere vanuit de woningcorporatie na het tekenen van het contract en/of de sleuteloverdracht (de trigger op het juiste moment en intrinsieke motivatie).

² Zie ook de handreiking van de interventie die apart is opgeleverd.

In deze mail wordt de jongere uitgenodigd tot deelname en krijgt hij of zij instructies over het openen van een tweede rekening, de zogenaamde vaste lastenrekening³. In deze mail staat ook een link naar een filmpje dat we maakten van een jongere die de rekening al had geopend. Dit met de wetenschap dat de inzet en uitleg van peers de jongere eerder over de streep zou trekken om mee te doen. Omdat we weten dat jongeren niet per se intrinsiek gemotiveerd zijn om hun eigen financiële zaken op orde te krijgen en houden, en het een behoorlijke handeling is om een tweede rekening te openen, bieden we ook een externe motivator aan om jongeren over de drempel te krijgen - in de vorm van een cadeaubon van 100,- voor deelname (de extrinsieke motivatie).

We vragen de jongere om zijn of haar lasten te berekenen op de website, vervolgens een tweede rekening te openen, en automatische incasso's in te stellen om de vaste lasten van af te laten schrijven om zo overzicht te creëren en bewust te budgetteren (context creëren om het vermogen te vergroten).

Daarbij maakt de verhuurmakelaar van de betreffende corporatie een afspraak met de jongere voor wat een 'gut-checkgesprek' genoemd hebben. In dit gesprek helpt de medewerker de jongere bij eventuele vragen over deelname of over hoe een tweede rekening te openen, of over financiële zaken in het algemeen⁴. Zo weten we zeker dat we de jongere 'vasthouden' en een bijkomend voordeel is dat dit persoonlijke contact de jongere mogelijk uitnodigt op een later moment met financiële vragen contact op te nemen met de eigen woningcorporatie.

We hebben hierbij een klantreis opgesteld die de diverse stappen in de interventie inzichtelijk maken:



³ Zie bijlage 1 voor de instructiemail.

⁴ Zie bijlage 2 voor het telefoonscript dat we hiertoe hebben opgesteld.

Huren zonder Zorgen: financieel in balans je eerste woning huren

Lectoraat Armoede interventies, Amsterdams Kennisinstituut voor Maatschappelijke Innovatie, Hogeschool van Amsterdam – version 0.1

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

2.5 Afronding ontwerpfase en uitloop door Covid

Gedurende de hele ontwerpfase zijn er steeds prototypes gebouwd die voorgelegd zijn aan jongeren uit de doelgroep om in een iteratief proces tot het meest succesvolle ontwerp te komen ten behoeve van het testen in de pilotfase. Daarnaast zijn er diverse bijeenkomsten georganiseerd met de stuurgroep om zo gezamenlijk eigenaar te worden van het prototype en om eventuele knelpunten te bespreken. Vanwege de coronapandemie hebben we een half jaar uitstel aangevraagd bij het ministerie en deze is toegekend. In deze uitloop periode zijn we verdergegaan met de ontwikkeling van prototypes en het testen met stakeholders. Tegelijkertijd hebben we voorwerk voor de pilotperiode verricht, zodat we een buffer in de planning konden inbouwen met het oog op mogelijke toekomstige tegenslagen gerelateerd aan het COVID-19 virus. Het voorwerk voor de pilotfase bestond uit een aantal bijeenkomsten met medewerkers van de woningcorporaties die het op zich zouden nemen de interventie in de pilotfase te testen. Hierin bespraken we met elkaar wat zij nodig hadden om de jongeren over te halen. Ten behoeve van de medewerkers hebben we een workflow voor de implementatie en een telefoonscript en 'gut-check-gespreksleidraad' opgesteld⁵. Ook hebben we in samenwerking met Ink. een korte clip gemaakt die we bij de uitnodigingsmail tot deelname konden voegen, zodat jongeren direct van een peer te horen kregen hoe en waarom de interventie een goede manier is om hun financiën op orde te krijgen. Tot slot hebben we met de stuurgroep aan het einde van de uitloop van de ontwerpfase nagedacht over hoe we de interventie het beste in de verschillende contexten van de woningcorporaties konden inregelen.

⁵ Apart opgeleverd.

3. Pilotfase

In dit hoofdstuk doen we verslag van onze werkzaamheden tijdens de pilotfase. Dit is de fase waarin we het prototype van de interventie hebben getest in de dagelijkse praktijk van de woningcorporaties.

3.1 Start pilotfase en het VLP

Bij de start van de pilotfase hebben we met de vier woningcorporaties besproken of en hoe het mogelijk was de interventie aan te bieden. Aangezien de interventie van de medewerkers vroeg om 1) een mail uit te sturen naar alle nieuwe huurders van 18 t/m 27 jaar, 2) een belafsprak te houden om de stappen uit de interventie toe te lichten en 3) een gut-checkgesprek te houden om te kijken of er nog verder ondersteuning nodig is, was het van belang om te kijken of woningcorporaties genoeg tijd en middelen hiervoor hadden. De coronacrisis met de lockdowns waren op dat moment (februari 2021) nog van kracht in Nederland. Hierdoor was niet elke woningcorporatie er zeker van dat ze de interventie op de juiste wijze konden implementeren. Medewerkers werkten nog thuis en de coronacrisis zorgde er ook voor dat andere zaken voorrang kregen boven de implementatie van de interventie.

We hebben hierdoor moeten zoeken naar verschillende mogelijkheden om het prototype toch te kunnen testen in de pilotfase. Op basis van enkele verkennende gesprekken met het Vaste Lastenpakket – zoals eerder beschreven een partij met ruime ervaring in werving van en contact met deelnemers – hebben we aan de woningcorporaties voorgesteld of het een optie zou zijn de servicedeskmedewerkers van het VLP in te zetten in plaats van de verhuurmakers van woningcorporaties zelf. Twee woningcorporaties wilden het aanbieden van de interventie niet uitbesteden en een woningcorporatie wilde de interventie graag enkel digitaal aanbieden, met het oog op mogelijke implementatie in toekomst. Zij voorzagen dat er nu en in de toekomst geen tijd en middelen konden worden besteed aan de persoonlijke 'gutcheckgesprekken'. Om aan deze wensen tegemoet te komen en implementatie te vergemakkelijken, hebben we aantal zaken gewijzigd ten opzichte van het projectplan.

3.2 Vier interventie-varianten

We hebben besloten dat we de interventie in vier varianten zouden aanbieden. Zo kwamen we ten eerste tegemoet aan de behoeftes van de woningcorporaties en ten tweede konden we zo meten welke werkzame bestanddelen (bijvoorbeeld extrinsieke motivatie in de vorm van een tegoedbon of persoonlijk contact) van de interventie in welke context werkten. We hebben de interventie aangepast aan de volgende varianten:

1. Woningcorporatie De Key: de interventie werd aangeboden door een medewerker van de Key die ook nabelde en een afspraak voor het gut-checkgesprek maakte. Vervolgens werd deze afspraak doorgezet naar de servicedesk van het VLP. Zij voerden het 'gut-checkgesprek' met de deelnemer. Deelnemers ontvingen een tegoedbon van 50,- voor deelname.

2. Woningcorporatie Sité Woondiensten: de interventie werd aangeboden door een verhuurmakelaar van Sité die ook alle vervolgstappen uitvoerde. VLP kwam hier niet aan te pas. Deelnemers ontvingen een tegoedbon van 50,- voor deelname.
3. Woningcorporatie Eigen Haard: de interventie werd enkel digitaal aangeboden. Er kwam geen gut-checkgesprek aan te pas. Deelnemers konden contact zoeken met de HvA via het daartoe opgestelde emailadres hurenzonderzorgen@hva.nl. Deelnemers ontvingen geen tegoedbon.
4. Woningcorporatie Rochdale: de interventie werd enkel digitaal aangeboden. Er kwam geen gut-checkgesprek aan te pas. Deelnemers konden contact zoeken met de HvA via het daartoe opgestelde emailadres hurenzonderzorgen@hva.nl. Deelnemers ontvingen een tegoedbon van 50,- voor deelname.

We baseerden ons bij de ontwikkeling van de interventie op drie onderliggende aannames die we via deze vier varianten in de praktijk zijn gaan testen, namelijk:

1. Jongeren zullen eerder deelnemen als hen een vergoeding wordt aangeboden.
2. Jongeren zullen eerder deelnemen als ze nagebeld worden.
3. Jongeren zullen eerder aangehaakt blijven bij de interventie (d.w.z. na stap 1 ook stap 2, 3 etc. zetten) als zij in een persoonlijk gesprek om ondersteuning kunnen vragen.

3.3 Interventie- en controlegroep, enquête en huurbestanden

In het projectplan beschreven we dat we de effecten van de eindproducten op de geldstressbeleving en het (huur) betaalgedrag van de nieuwe huurders wilden meten. Hiertoe hebben we de volgende activiteiten opgezet:

Opzetten interventie- en controlegroep

We zijn in de pilot met een deelnemers- en controlegroep gaan werken zodat we de effecten van de interventie op de deelnemers konden vergelijken met een controlegroep die de interventie niet kreeg aangeboden (jongeren uit de groep potentiële deelnemers die niet mee wilden doen aan de interventie waren uitgesloten van de controlegroep). We moesten daarvoor eerst bepalen hoeveel deelnemers we minimaal nodig hadden om 1) een T0 (voorafgaand aan deelname interventie) en een T1 meting (drie maanden na deelname interventie) uit te voeren binnen de twee groepen en 2) de twee groepen tegen elkaar af te zetten. Om een gedegen meting uit te kunnen voeren, hebben we berekend dat we een instroomaantal van minimaal 100 deelnemers nodig hadden. Daarbij wilden we een percentage van minimaal 75% aan deelnemers aan de controlegroep. Gebaseerd op het aantal nieuwe huurders van 18 t/m 27 jaar die per maand per woningcorporatie instromen, kwamen we op de volgende aantallen uit:

Woning- corporatie	Gemiddelde instroom per maand	Totale instroom per maand	Deelnemers interventiegroep bij percentage 15% (afgerond)
Eigen Haard	28	112	17
Rochdale	22	88	13
De Key	108	432	65
Sité Woondiensten	19	76	11
	Totaal	708	106

Om de doelstelling van 100 deelnemers in de interventiegroep te realiseren, moesten we een onboardingspercentage (aantal deelnemers die daadwerkelijk meedoen) van ongeveer 15% behalen. We wisten op basis van eerder onderzoek dat dit een behoorlijk hoog percentage was, maar besloten gezamenlijk in de stuurgroep dat we wilden proberen deze aantallen te bewerkstelligen. 75% van het aantal interventiegroep-deelnemers zou dan in de controlegroep terecht moeten komen. Hiertoe hebben we eveneens een uitnodigingsmail opgesteld met daarin de vraag aan nieuwe huurders om een korte enquête in te vullen tegen een vergoeding van 10 euro (zie ook hieronder). De interventie- en controlegroep deelnemers werden at random geselecteerd doordat de medewerkers van de woningcorporaties elke zesde nieuwe huurder een controlegroep-mail stuurden.

Enquête

Ten behoeve van de T0 en T1 meting waarin we wilden onderzoeken of de interventie een positief effect heeft op geldstressbeleving van nieuwe huurders (Over de tijd heen en in vergelijking met de controlegroep) hebben we een enquête opgesteld. Deze enquête bestond uit een gevalideerde vragenlijst van twaalf vraag over omgaan met geld⁶. Zowel de interventie- als de controlegroep werd gevraagd deze vragenlijst in te vullen via een link in de uitnodigingsmail en na vier maanden ontvingen ze opnieuw een link naar dezelfde vragenlijst. Pas nadat de T1 enquête werd ingevuld, ontving een deelnemer zijn of haar vergoeding.

Huurbestanden

Tot slot spraken we in de stuurgroep af dat elke woningcorporatie aan het eind van elke maand geanonimiseerde huurbestanden aan de HvA aan zou leveren (versleuteld verzonden). In deze huurbestanden werden de maandelijkse betalingen én de betaalachterstanden van alle huurders bij woningcorporatie x op de laatste dag van elke maand genoteerd. We wilden op basis hiervan onderzoeken of we algemene uitspraken konden doen over het betaalgedrag van huurders in de tijd.

⁶ Zie bijlage 4

Huren zonder Zorgen: financieel in balans je eerste woning huren

We konden dit vanwege de privacywetgeving (AVG) niet per individuele deelnemer onderzoeken, dus dit was de manier waarop we het (mogelijke) effect op de preventie van betaalachterstanden globaal konden onderzoeken. We spraken met de stuurgroep af dat zij ons deze huurbestanden enkel zouden toesturen bij een minimumaantal deelnemers. Dit, omdat het opstellen van deze bestanden een tijdrovende klus voor de woningcorporaties betekende.

Instructies medewerkers

Vervolgens zijn we in een aantal bijeenkomsten met de betreffende medewerkers bij de woningcorporaties in gesprek gegaan:

1. Wat hebben zij nodig om de interventie zo effectief mogelijk aan te bieden?
2. Hoe kunnen we de interventie in/aan de verschillende werkprocessen in-/ aanpassen?

Op basis van verschillende bijeenkomsten met de medewerkers van woningcorporaties en de servicedeskmedewerkers van het Vaste Lasten Pakket hebben we vier context- en interventievariant-afhankelijke workflows, uitnodigingsemails en telefoonscripten opgesteld⁷. Daarbij hebben we een handleiding geschreven met instructies, onder meer over hoe de nieuwe huurders geselecteerd moesten worden en hoe de huurbestanden volgens de AVG opgesteld en verzonden moesten worden.

Monitoring pilot

Eind februari 2021 zijn we met de pilot begonnen en we hebben deze vanaf aanvang van dichtbij gemonitord. Een onderzoeker van de HvA onderhield contact met alle betrokkenen en bekeek wekelijks de nieuwe aanmeldingen. Het bleek echter al snel dat het moeilijk ging worden om de instroomaantallen die we als doelstelling hadden berekend te gaan halen. Hier hielden we rekening mee - zeker bij de digitale variant van de interventie -, dus hebben we diverse acties ingezet om de aantallen omhoog te krijgen. We hebben een tussentijdse bijeenkomst met de stuurgroep belegd om te kijken hoe we konden bijsturen:

- We hebben individuele gesprekken gevoerd met de medewerkers van de woningcorporaties om te onderzoeken of wij konden ondersteunen bij de werving. Op basis hiervan hebben we de uitnodigingsmails aangepast;
- We hebben in overleg bij Rochdale de vergoeding van 50 naar 100 euro verhoogd om te testen of dit meer deelnemers zou opleveren;
- We hebben de duur van de pilotfase met twee maanden verlengd;
- We hebben diverse varianten van de interventie uitgetest omtrent het bellen en mailen naar nieuwe huurders (zie tabel hieronder);
- We hebben vanwege lage instroom de controlegroep laten vallen, zodat we ons specifiek konden richten op de deelnemers van de interventiegroep;
- En tot slot hebben we het begrip 'nieuwe huurders' opgerekt naar huurders die maximaal 3 maanden bij de woningcorporaties huurden. Dit met de gedachte dat nieuwe huurders mogelijk in de eerste maand te druk zijn met de verhuizing om op de mail te reageren.

⁷ Zie bijlage 3 voor een voorbeeld van deze drie documenten.

Huren zonder Zorgen: financieel in balans je eerste woning huren

Woning-corporatie	Variante interventie	Deelnemers interventiegroep
Eigen Haard	Digitaal zonder vergoeding	0
Rochdale	Digitaal met vergoeding 50,- (en de laatste 2 maanden 100,-)	0
De Key	Eerste contact de Key en dan naar VLP	15 (van de 82)
Sité Woondiensten	Verhuurmakelaar Sité na sleuteloverdracht	6 (van de 14)

Hoewel deze acties meer deelnemers hebben opgeleverd, hebben we ons doelstelling niet gehaald. Dit heeft te maken met een aantal zaken:

1. In verband met corona lag het leven stil en/of waren vooral jongeren uiteraard bezig met het sterk veranderde leven.
2. Mogelijk daarmee samenhangend was de instroom van nieuwe huurders bij de woningcorporaties zeer veel lager dan wat wij hadden berekend op basis van aantallen in voorgaande jaren.
3. We hadden de pilotfase zo ingericht dat we deelnemers vroegen op twee momenten een enquête in te vullen over geldstress. Zoals eerder beschreven lag dit aan de basis van de kwantitatieve analyses die we wilden uitvoeren. Dit betekende echter wel dat we een extra drempel moesten opwerpen waardoor jongeren mogelijk zich minder uitgenodigd voelden mee te doen.
4. De twee digitale varianten van de interventie hebben geen deelnemers opgeleverd, zelfs niet met de belofte van een vergoeding van 50 en later 100 euro. We hadden deze aanname voorafgaand aan de pilotfase al gedaan, maar wilden dit (ook i.v.m. de wensen van de woningcorporaties) testen in de praktijk. Op basis van het feit dat een digitale interventie geen deelnemers heeft opgeleverd, kunnen we stellen dat het (zeker bij jongeren) nodig is om persoonlijk contact te maken.

Huren zonder Zorgen: financieel in balans je eerste woning huren

Lectoraat Armoede interventies, Amsterdams Kennisinstituut voor Maatschappelijke Innovatie, Hogeschool van Amsterdam – versie 0.1

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

4. Bestendigungsphase

In dit hoofdstuk doen we verslag van onze werkzaamheden tijdens de bestendigungsphase. Zoals beschreven in hoofdstuk 3 hebben we de pilotfase langer door laten lopen waardoor de bestendigungsphase korter is geworden. Ook hebben we vanwege de lage instroomaantallen geen kwantitatieve analyses kunnen uitvoeren. In plaats daarvan hebben we in de bestendigungsphase een kwalitatief onderzoek uitgevoerd onder de deelnemers en focusgroepen gehouden met de medewerkers. Daarnaast hebben we samenwerkingsmogelijkheden verkend met het Vaste Lasten Pakket en de koepelorganisatie Aedes.

4.1 Onderzoeksactiviteiten bestendigungsphase

In de bestendigungsphase hebben we de volgende onderzoeksactiviteiten uitgevoerd:

- We hebben in totaal n=9 jongeren geïnterviewd over werving en gebruik van de interventie.⁸
- We hebben n=2 focusgroepen gehouden met medewerkers van Sité en het Vaste lastenpakket en n=1 interview met een medewerker van de Key.⁹
- We hebben in samenwerking met Ink. Een extra sprint gehouden t.b.v. bijstelling interventie (deze wordt besproken in hoofdstuk 6 Blik op de toekomst)

Kwalitatief onderzoek deelnemers

We hebben alle deelnemers (N=21) uit de pilotfase gemaild met de vraag of zij wilden deelnemen aan een interview over het gebruik van de interventie. We boden hiervoor een vergoeding aan van 10 euro. Hierop hebben wij reactie gekregen van 5 deelnemers die we hebben geïnterviewd. We wilden graag nog meer respondenten, dus hebben we de overige deelnemers nogmaals gemaild met dezelfde vraag maar dan tegen een vergoeding van 20 euro. Hierop hebben wij nog van 4 deelnemers reactie gekregen.

We hebben een semi-gestructureerde vragenlijst opgesteld en de deelnemers vooraf voor toestemming laten tekenen. De interviews zijn allemaal telefonisch of via Microsoft teams afgenomen.

⁸ Zie bijlage 3 voor de topiclijst

⁹ Zie bijlage 4 voor de topiclijst

Inzichten uit interviews

We vroegen de respondenten met welke reden ze besloten mee te doen aan de interventie. Alle respondenten gaven aan dat ze ten eerste een mail ontvingen vanuit hun woningcorporatie. Dit was zonder uitzondering op het moment dat ze zojuist waren verhuisd.

5 respondenten gaven aan dat hun interesse werd gewekt juist omdat ze net verhuisd waren. Dit betekende dat hun situatie veranderde en dat er veel van ze werd gevraagd omtrent een nieuwe inrichting van hun financiële situatie. De verhuizing zelf kostte geld, maar ook de nieuwe vaste lasten zoals G/W/L en de huur moesten berekend worden en er was vaak sprake van een nieuw inkomsten/ uitgavenpatroon. Een respondent gaf aan: *'Ik ben van mezelf wel een heel georganiseerd persoon. Dus toen we het hadden over die tweede rekening en die vaste lasten, leek me dat heel makkelijk zo te regelen. En omdat ik dus behoorlijk krap zat met geld door de verhuizing, was het voor mij echt om in 1 klap overzicht te krijgen.'*

Opvallend is dat deze 5 respondenten ook aangaven dat ze al best goed met geld waren. Het was voor hen juist een aansprekende interventie omdat zij al bezig waren met het in kaart brengen en op orde houden van hun financiën. Deze interventie faciliteerde die behoefte. Een respondent vertelde hierover: *'Ik vind alles op 1 rekening best wel lastig, met al je vaste lasten die eraf moeten, ik ben iemand die wel van overzicht houd, dus dat stukje overzichtelijkheid vond ik echt heel prettig!'* Bij deze respondenten lijkt er dus sprake te zijn van een intrinsieke motivatie om deel te nemen aan de interventie. Een andere respondent gaf aan: *'Ik kreeg geld van de overheid, mijn ouders, mijn werk en ik wist op gegeven moment echt niet meer wat waar was. En die automatische incasso's regelt het dan vooruit, haalt extra taken, druk en stress eraf en dat wilde ik wel proberen.'*

Als bijkomend voordeel werd door 6 respondenten de website berekenjhuiskosten.nl genoemd, waarop de deelnemers met weinig handelingen al hun vaste 'huislasten' konden berekenen. Ze zagen zo in een oogopslag wat hun nieuwe financiële situatie zou inhouden. Daarbij werd ook de mogelijkheid van het instellen van een buffer van 10% door enkele respondenten onderstreept: *'Vond de berekening op de website heel prettig, ook met die 10 procent marge. Ik merk wel dat ik dat ik dat nu moet updaten, want alles is alweer duurder.'*

4 respondenten gaven expliciet aan dat de beloning hen motiveerde deel te nemen aan de interventie. Hier was dus sprake van externe motivatie. Een respondent zei daarover: *'Altijd als je moeite moet doen en stappen moet ondernemen, dan helpt geld wel om er wat extra moeite in te steken. Dus dat trok me wel over de streep en om het ook af te maken als drempels worden opgeworpen.'* Daarbij gaven enkele respondenten aan dat de beloning ook een grote rol speelde, aangezien zij moesten betalen voor een tweede rekening, zoals bij deze respondent: *'De beloning hielp dus voor mijn investering in de tweede rekening, ik werd gecompenseerd dus ik kwam dan niet in de geldproblemen.'*

Huren zonder Zorgen: financieel in balans je eerste woning huren

Lectoraat Armoede interventies, Amsterdams Kennisinstituut voor Maatschappelijke Innovatie, Hogeschool van Amsterdam – version 0.1

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

Beide citaten zijn hier van belang te benoemen, omdat dit onze aannames bij het ontwerpen van de interventie nogmaals onderstreept. Aangezien het openen van een tweede rekening best een aantal handelingen van een deelnemer vergt, namen wij aan dat de beloning hen hierin over de streep zou trekken én – zo mogelijk nog belangrijk bij jongeren – ze niet zou laten afhaken. We hadden de interventie zo ontworpen dat de deelnemers de beloning ontvingen nadat ze konden aantonen dat ze daadwerkelijk de rekening hadden geopend en de automatische incasso's hadden ingesteld. Daarbij kost het openen van een tweede rekening bij enkele banken geld. We gaven als tip mee dat ze bij ASR niet betaalden voor een tweede rekening, maar logischerwijs kozen de meeste deelnemers voor hun eigen bank. De beloning vergoedde daarmee de kosten die ze daarvoor moesten maken.

Vervolgens vroegen we naar het onderdeel van de interventie waarbij de deelnemers een 'gut-checkgesprek' met de financieel adviseur hadden. Alle respondenten gaven aan dat dit hen ondersteunde bij het openen van de tweede rekening en het instellen van de automatische incasso's. Bijvoorbeeld: *'Nog gesproken met iemand die extra uitleg gaf, ze hebben me daarin echt begeleid want het was wel even zoeken bij de Rabobank hoe je een tweede rekening aan maakt.'* Hierbij is het ook goed te vermelden dat we een speciaal emailadres hadden aangemaakt voor overige vragen van deelnemers. Ook daar kregen we veel vragen over financiële zaken. Zo mailde een deelnemer bijvoorbeeld dat haar zus tijdelijk kwam inwonen en vroeg daarop wat dit zou betekenen voor haar financiële situatie. Dit is wat wij als 'bijvangst' van de interventie zien. De interventie zorgt voor financiële orde, maar biedt ook de mogelijkheid aan deelnemers naar overige financiële zaken te kijken en hier waar nodig ondersteuning bij te vragen. Het feit dat deelnemers op deze manier persoonlijk in contact traden met woningcorporaties en daar ondersteuning ervoeren, zou kunnen betekenen dat deze jongeren ook met toekomstige vragen of zelfs geldproblemen eerder aan de bel trekken bij hun woningcorporatie als zij zich daar al gesteund weten.

We waren ook benieuwd naar de ervaring van de deelnemers met het hebben van een tweede rekening. Wat voor gevoel riep het in ze op? Welke woorden zouden ze eraan verbinden? Zonder uitzondering werden de woorden 'rust' en 'overzicht' genoemd. Een respondent gaf aan: *'Ik heb veel beter overzicht, en minder stress want anders moet ik het zelf allemaal bijhouden. Bouw nu ook een klein buffertje op.'* Meerdere respondenten gaven hetzelfde aan, ze ervaren minder financiële stress en de berekening zorgde ervoor dat ze maandelijks wat geld konden sparen. Ook werd er aangegeven dat de deelnemers meer vertrouwen kregen doordat ze nu het overzicht konden bewaren. Een respondent vertelde: *'Maar het feit dat het nu een stuk overzichtelijk is, maakt het wel makkelijker om bijvoorbeeld te besluiten of ik een trui kan kopen. Eerst veel meer stress over uitzoeken wat ik aan mezelf kon besteden. Nu heb ik iets meer vertrouwen dat ik geen fouten maak.'* Alle 9 respondenten gaven hierbij aan dat ze de tweede rekening gaan houden, en dat ze het zouden aanraden aan familie en vrienden. 3 respondenten benoemden dat ze dit al hadden gedaan, en dat nu ook vrienden een tweede rekening hebben geopend.

Tot slot wilden we onze aanname testen dat het moment van verhuizing het juiste moment is om de interventie aan te bieden. Staan jongeren er dan het meest voor open? 5 van de 9 respondenten gaven aan dat ze dit een goed moment vonden omdat ze inderdaad juist op dat moment hun financiële situatie in kaart moesten brengen. Zij noemden daarbij ook dat ze het niet vreemd vonden dat dit hen werd aangeboden vanuit de woningcorporatie. Een respondent gaf aan: *'Nee vond ik heel normaal, en ook wel bijzonder dat ze dit deden. Was wel een positief gevoel dat ze meedenken en mocht alles vragen, en ik mocht altijd bellen vond ik echt fijn zo'n financiële helpdesk. Was voor mij echt het juiste moment om het aan te bieden tijdens die verhuizing.'* 4 van de 9 respondenten gaven aan dat het goed was geweest als het net wat later werd aangeboden, dus als ze al een maand in hun nieuwe woning zaten. Dat leek hen handiger omdat ze dan beter weten wat ze aan vaste lasten moeten gaan betalen en ze wat minder druk zijn met de verhuizing zelf. Op de vraag of deelnemers nog tips hadden voor het aanpassen van de interventie, kwam er weinig terug. Een respondent voegde nog wel toe: *'Overal aanbieden zou mijn tip zijn, ik ben er heel enthousiast over, elke jongere zou dit moeten hebben.'*

Focusgroepen medewerkers

Bij het Sité Woondiensten en de Key werd er door de verhuurmakelaars zelf geworven, met het verschil dat de Key de geïnteresseerden vervolgens koppelde aan de servicedesk van het Vaste Lasten Pakket. Bij Sité voerden ze alle werkzaamheden met betrekking tot de interventie zelf uit.

Bij Sité kozen ze ervoor om de interventie aan te bieden wanneer de jonge huurder te horen kreeg dat de woning aan hem of haar werd toegewezen. Medewerkers in de focusgroep gaven hierover aan dat dit het ideale moment was, omdat de huurder precies dan in de actiestand moest komen. Zaken moesten bijvoorbeeld geregeld worden voor wat betreft het kiezen van een energiemaatschappij of een verzekering. Ook was dit een 'moment van blijdschap' volgens de medewerkers, en stonden nieuwe huurders meer open voor wat er werd aangeboden. De medewerkers gaven daarbij aan dat ze in verband met de lage instroom op een gegeven moment de doelgroep hebben uitgebreid, namelijk naar nieuwe huurders die tot en met drie maanden in de woning zaten. Echter leverde dit duidelijk geen nieuwe deelnemers op. Reden hiervoor, zo vertelden de medewerkers, was dat huurders dan vaak aangaven dat het 'allemaal al wel liep'. Juist bij de toewijzing van de woning 'borrelen er vaak vragen op bij jongeren' en het persoonlijk contact met de medewerker vanwege de interventie was zo een uitgelezen moment om over deze vragen in gesprek te gaan. Medewerkers voegden hieraan toe dat dit hele zinvolle gesprekken waren, waarbij jongeren zelfs voorbij de zuiver financiële vragen om hulp vroegen. Dit initiële contact zorgde ervoor dat jongeren later ook nog aan de bel trokken bij vragen. Zo was er een nieuwe huurder die op een later tijdstip weer opbelde om een vraag te stellen over een huisgenoot die tijdelijk kwam inwonen.

Ook bij de Key en het VLP werd aangegeven dat dit persoonlijk contact een zeer belangrijk onderdeel van de interventie is. Medewerkers gaven aan dat het belangrijk is jongeren echt mee te nemen in 'waarom is dit belangrijk?'

Huren zonder Zorgen: financieel in balans je eerste woning huren

Lectoraat Armoede interventies, Amsterdams Kennisinstituut voor Maatschappelijke Innovatie, Hogeschool van Amsterdam – version 0.1

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

De cadeaubon is een goed lokkertje, maar jongeren hebben ook behoefte aan het verhaal er achter: 'Wat levert het mij op?' Daaraan werd toegevoegd dat het hebben van 1 contactpersoon belangrijk is. Een contactpersoon die ook aangeeft de deur altijd open te hebben voor vragen.

Wat betreft de werving gaven alle medewerkers aan dat er een te hoge 'gedoe-factor' was met betrekking tot het werkproces. Huurders moesten twee enquêtes invullen, en hadden te maken met verschillende partijen waarmee ze ofwel contact hadden of waarnaar ze de bewijsstukken moesten opsturen. Dit zorgde voor verwarring, en het vermoeden is dat hierdoor veel jongeren voortijdig afhaakten. De monitoring van de pilotfase vroeg om deze handelingen, maar de interventie zelf zou in de toekomst op een veel simpelere manier moeten worden aangeboden. Medewerkers gaven aan dat in 1 gesprek afgerond zou moeten worden, omdat jongeren de neiging hebben niet meer op te nemen later. Ook zou de bon nog sneller opgestuurd moeten worden, omdat jongeren een korte termijn focus hebben en veelal snel afhaken als het niet direct iets oplevert.

We vroegen ook naar het type jonge huurder die zich veelal aangesproken voelden door de interventie. Medewerkers gaven aan dat zij dachten dat dit jongeren waren die al de behoefte voelden hun financiële zaken op orde te krijgen. De meest kwetsbare groep werd volgens hen niet per se bereikt. Dit is volgens hen een groep die zich 'eerder afzondert en heel wantrouwig is'. Daarbij gaven medewerkers aan dat de coronapandemie er ook in hoge mate voor heeft gezorgd dat jongeren nog moeilijker over de streep te trekken waren. Dit droeg ook bij aan de gedoe-factor aangezien banken slechter te bereiken waren, en enkele huurders naar kantoor moesten maar dat vaak gesloten bleek te zijn.

Medewerkers gaven tot slot aan de interventie in deze vorm teveel tijdsinvestering vraagt voor wat het aan deelnemers oplevert. Een groot inzicht daarbij is dat deelname van de jongeren teveel handelingen vroeg, waardoor de meeste jongeren ofwel niet mee wilden doen ofwel afhaakten. Het openen van een tweede rekening voelt al aan als een grote handeling (hoewel dit niet zo hoeft te zijn) en daarbij moesten jongeren dus nog enkel andere stappen zetten. Een bijgestelde interventie zou volgens hen dus makkelijker moeten zijn om daadwerkelijk genoeg deelnemers op te leveren. Oftewel: de gedoe-factor moet omlaag.

4.2 Overige activiteiten bestendigingsfase

In de bestendigingsfase zijn we nog driemaal met de stuurgroep bijeengekomen. De eerste bijeenkomst stond in het teken van een terugblik op de pilotfase en de derde bijeenkomst was een afsluitende evaluatiebijeenkomst waarin we met elkaar hebben teruggekeken op het gehele project en onze ervaringen hebben gedeeld.

Bij de tweede bijeenkomst met de stuurgroep in deze fase hebben we gevraagd of Soler Berk (directeur van het Vaste Lasten Pakket) wilde aanschuiven om gezamenlijk te verkennen of de partners mogelijkheden zagen tot samenwerking. Hiertoe was door Roeland van Geuns (lector Armoede Interventies aan de Hogeschool van Amsterdam) en de onderzoeker op dit project al in een eerder stadium aanzet toegegeven.

Huren zonder Zorgen: financieel in balans je eerste woning huren

Lectoraat Armoede interventies, Amsterdams Kennisinstituut voor Maatschappelijke Innovatie, Hogeschool van Amsterdam – version 0.1

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

We wilden onderzoeken of we de interventie na het project ergens onder konden brengen. We hadden al eerder opgemerkt dat we dit waarschijnlijk niet bij de woningcorporaties zelf konden onderbrengen. Daarvoor had de interventie in de pilotfase teveel tijdsinvestering gevraagd met te weinig opbrengst in de vorm van deelnemers. Het onderzoek had daarbij uitgewezen dat enkel de digitale variant (die minder tijdsinvestering vroeg) geen deelnemers opleverde. Ook liet de pilotfase zien dat er een vorm van vergoeding nodig is om jongeren over de streep te trekken. De woningcorporaties zagen geen kans deze vergoeding na het project zelf aan te gaan bieden. Aangezien het Vaste Lasten pakket zelf ook met een vorm van vergoeding voor haar deelnemers werkte en het eenzelfde soort interventie betrof, zagen wij daar in ieder geval een reden om in de daaropvolgende maanden te verkennen of samenwerking of eigenaarschap van de interventie mogelijk was.

Hoewel we in de pilotfase vruchtbaar hebben samengewerkt, bleek op basis van de bijeenkomst met de stuurgroep in ieder geval op dat moment samenwerking te complex. Het Vaste Lasten Pakket was zelf ook bezig met de herinrichting van hun project in verband met nieuwe samenwerkingen en uitval van deelnemers. We hebben op basis daarvan afgesproken vinger aan de pols te houden en elkaar op te zoeken bij toekomstige veranderingen. Het lectoraat Armoede Interventies en het Vaste Lasten pakket onderstrepen beide het belang van dergelijke interventies, die de burger ontzorgen door een deel van de betalingen uit handen te nemen of (in ons geval) de context zo te creëren dat er 'betaalrust' ontstaat. Daarbij hebben beide projecten veel kennis opgedaan over het werven van deelnemers, en hoe complex dit is en blijven wij het belangrijk vinden deze kennis en expertise met elkaar en overige relevante partijen te delen.

Tot slot hebben we in deze fase eveneens de mogelijkheden van eigenaarschap bij de koepelorganisatie Aedes verkend. Roeland van Geuns en Hesther van Buren (van Aedes) hebben hiertoe een verkennend gesprek gevoerd. In verband met de gevolgen van corona en andere zaken rondom wonen die urgenter waren, gaf Aedes aan vooralsnog geen tijd te kunnen investeren in de interventie.

5. Conclusies

In dit hoofdstuk zetten we op basis van het voorgaande de inzichten uit het project op een rij. Op basis van deze inzichten hebben we nog een extra sprint gedaan met social designbureau Ink met het oog op bijstelling van de interventie. In hoofdstuk 6 gaan we hier verder op in.

5.1 Inzichten werving

Uit de interviews met deelnemers en de focusgroepen komt naar voren dat de interventie voornamelijk jongeren aanspreek die al goed met geld zijn of in ieder geval de behoefte hebben hun geldzaken op orde te krijgen in verband met de verhuizing. Deze jongeren reageerden vaker, haakten minder snel af en er was sprake van enige intrinsieke motivatie. Jongeren die kwetsbaarder zijn en mogelijk minder goed met geld, worden minder snel overgehaald deel te nemen met de boodschap dat de interventie helpt om orde in de financiële administratie te scheppen. De beloning is hierbij wel een duidelijke externe motivator en kan er mogelijk voor zorgen dat ook uit deze groep jongeren worden overgehaald mee te doen. Zonder deze beloning zal dit minder het geval zijn, en zal de interventie niet die jongeren aanspreken voor wie de interventie uiteindelijk het meest zal opleveren.

De pilotfase was zo opgezet dat jongeren ook twee enquêtes moesten invullen, soms contact hadden met meerdere partijen en over langere tijd en bewijsstukken moesten mailen naar het mailadres van de HVA. Deze zaken droegen eraan bij dat veel jongeren afhaakten door de zogenaamde hoge gedoe-factor – een term uit de gedragswetenschappen waarmee de psychologische barrière wordt aangeduid die optreedt als er teveel handelingen moeten worden verricht.

Aan de andere kant laten de interviews wel zien dat diegenen die dit allemaal voor elkaar hadden gekregen en de tweede rekening hadden geopend, er vervolgens zeker niet meer van afwilden. Ten eerste omdat de tweede rekening financiële rust opleverde, maar mogelijk trad hier ook het IKEA-effect op: een cognitieve bias waarbij mensen hoge waarde hechten aan 'producten' waar ze veel werk aan hebben gehad. Alle deelnemers waren voornemens de tweede rekening te houden en dit ook aan te prijzen aan vrienden en familie.

Het moment waarop deelnemers werden geworven speelde ook een grote rol bij de instroom. Het meest succesvolle moment was bij toewijzing van een woning, maar niet bij de sleuteloverdracht. Daarbij gaven enkele jongeren aan dat ze juist liever al net een paar weken in de woning hadden gezeten, omdat ze dan meer inzage hadden in de vaste lasten die de nieuwe woning met zich meebracht. We kunnen stellen dat het moment ofwel vooraf aan de verhuizing moet zijn, ofwel enkele weken daarna maar niet tijdens de verhuizing zelf. Dan zitten jongeren te vol met andere zaken.

Huren zonder Zorgen: financieel in balans je eerste woning huren

Lectoraat Armoede interventies, Amsterdams Kennisinstituut voor Maatschappelijke Innovatie, Hogeschool van Amsterdam – version 0.1

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

Daarnaast wordt duidelijk uit het onderzoek dat de conversie het hoogst is als er sprake is van persoonlijk contact over de interventie. Het 'gut-checkgesprek' gaf ruimte voor jongeren om nog overige financiële vragen te stellen, en enkelen belden later opnieuw met andere vragen. Dit is een succesvolle 'bijvangst' van de interventie: wanneer jongeren eenmaal binnen zijn en contact hebben gemaakt, durven ze eerder aan de bel te trekken bij andere geldvragen. Daarbij gaven deelnemers aan dat ze het als prettig ervaarden dat de woningcorporatie deed aanbod, ze vonden dat niet vreemd maar gaven juist aan dat het voelde alsof men met hen meedacht.

Tot slot leek corona ons tijdens de pilotfase parten te spelen. Medewerkers gaven aan dat jongeren overvol zaten met wat de pandemie in hun leven voor gevolgen had. We kunnen stellen dat dit een negatief effect heeft het gehad op de instroomaantallen. Op basis van deze instroomaantallen concludeerden de woningcorporaties dat de tijdsinvestering niet in balans was met hoeveel deelnemers het op heeft geleverd. De woningcorporaties waarbij er enkel een digitale interventie werd aangeboden, hadden er minder tijd voor nodig, maar dit leverde geen enkele deelnemer op. Persoonlijk contact aan het begin van de interventie is dus noodzakelijk.

5.2 Inzichten interventie

We hebben in onze oorspronkelijke Theory of Change een aantal uitkomstmaten van de interventie geformuleerd die we in de pilotfase wilden onderzoeken: treden deze effecten op bij deelnemers?

- Anticiperen op wisselingen in financiële situatie (flexibele instroom)
- Voorkomen overbestedingen (automatische incasso's)
- Buffer opbouwen (sparen 10%)
- Self-efficacy, dus meer geloof in eigen (financiële) vaardigheden
- Minder stress over financiën
- Meer overzicht in inkomsten en uitgaven (dus meer vertrouwen, zelfregie)

Uit de interviews kunnen we opmaken dat de interventie bij de deelnemers vooral leidde tot minder stress over financiën, en meer rust in verband met beter inzicht in inkomsten en uitgaven. Dat leidde vervolgens tot meer controle (zelfregie) en vertrouwen in de eigen financiële vaardigheden (self-efficacy). Daarnaast spaarden alle deelnemers uit de interviews nu 10% elke maand, waardoor ze een kleine buffer hadden opgebouwd. Ook werd door deelnemers aangegeven dat ze nu beter wisten wat ze konden besteden aan zichzelf (kleding, uitje), ook omdat dat op een aparte rekening staat en automatische incasso's ervoor zorgen dat altijd op tijd betaald wordt. De interventie voorkomt dus in enige mate overbesteding. Het leren anticiperen op wisselingen in de financiële situatie vergt meer dan alleen het hebben van een tweede rekening (vooruit kunnen kijken, plannen, budgetteren) en dit effect lijkt op te treden bij deze interventie.

Huren zonder Zorgen: financieel in balans je eerste woning huren

Lectoraat Armoede interventies, Amsterdams Kennisinstituut voor Maatschappelijke Innovatie, Hogeschool van Amsterdam – version 0.1

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

Daarmee komen we op de impact die we wilden maken met dit project. Zoals in hoofdstuk 1 beschreven hadden we de volgende impact indicatoren geformuleerd in het projectvoorstel: Deze impact willen we realiseren we door (1) producten te ontwikkelen die werkbaar zijn voor woningcorporaties om in te zetten ten einde (2) jonge huurders te leren anticiperen op wisselingen in hun financiële situatie waardoor zij (3) meer zelfregie en controle op hun financiën ervaren en (4) het aantal huurachterstanden vermindert.

We kunnen concluderen dat we succesvol zijn geweest op (1) en (3). We hebben een product ontwikkeld dat door woningcorporaties kan worden ingezet (1) en dit product leidt ertoe dat jongeren meer zelfregie en controle op hun financiën ervaren. We hebben echter vooralsnog geen impact gemaakt op (2) aangezien de interventie jongeren niet leert te anticiperen op wisselingen in hun financiële situatie en we hebben door de lage instroom geen kwantitatieve analyses kunnen uitvoeren op basis waarvan we uitspraken kunnen doen over vermindering huurachterstanden (4).

De overkoepelende conclusie die we kunnen trekken, is dat conversie (jongeren mee laten doen) enorm complex is. Zonder een vorm van vergoeding zullen weinig jongeren geneigd zijn zich ergens voor aan te melden dat enkel op de lange termijn iets oplevert. Zelfs met vergoeding is het van groot belang dat er contactpersonen zijn die bereid zijn veel tijd en energie te investeren om jongeren hiertoe te bewegen en vervolgens te begeleiden. Onze aanname blijft dat wat er aan de preventieve kant voor investeringen worden gedaan (tijd en middelen) zich later laat terugbetalen in de vorm van minder huurachterstanden. Dit kunnen we echter niet onderbouwen met harde uitspraken.

5.3 Procesmatige inzichten

Dat brengt ons op de geleerde lessen aan de procesmatige kant. We begonnen dit project met bovengenoemde impact droom. Gedurende de fases werd duidelijk dat woningbouwcorporaties op zoek zijn naar een schaalbare interventie waar zij geen operationele kosten aan hebben. De interventie sloot hier onvoldoende op aan. Woningbouwcorporaties hadden en hebben te weinig menskracht en middelen ter vergoeding (of dit is juridisch niet mogelijk) om deze interventie duurzaam aan het bieden. Het project liep daarbij door de coronapandemie vertraging op, wat een en ander ook bemoeilijkte. Het grootste inzicht dat we hebben opgedaan op dit gebied, is dat we ons nog meer en beter moeten richten op de implementatiemogelijkheden en kansen bij de projectpartners. Dit hangt samen met definiëren van verwachtingen in samenspraak met alle consortiumpartners aan het begin van het project. Hoewel we zeker als stuurgroep gezamenlijk opereerden, hadden we dit in de startfase nog scherper neer kunnen zetten. Er zit een zekere spanning tussen vrij ontwerpen voor de doelgroep en de mogelijkheden van partnerorganisaties in de dagelijkse praktijk. Het is van belang deze spanning te benoemen en te blijven onderzoeken. Dit inzicht zien we ook terug in de evaluatierapportage van onze critical friend Nibud en nemen we zeker mee in volgende ontwikkelprojecten.

6. Eindproducten en blik op de toekomst

In dit laatste hoofdstuk beschrijven we kort welke eindproducten we opleveren. Daarnaast richten wij kort onze blik op de toekomst en beschrijven we hoe wij aan dit project vervolg gaan geven.

6.1 Theory of Change en Critical Friend rapportage

Hoewel niet in het projectplan als op te leveren product omschreven, hebben we een Theory of Change (ToC) opgesteld van de interventie. Zeker omdat in de looptijd van het project de impactrealisatie enigszins verschoven is (zie hoofdstuk 5) vonden we het belangrijk scherp in kaart te brengen hoe de interventie er uitziet en welke effecten deze kan sorteren. Met deze ToC kunnen we mogelijk in de toekomst vervolg aan dit project geven. Daarbij is een ToC een handig model om een interventie te evalueren, en heeft het Nibud haat evaluatierapport langs de lijnen van de ToC vormgegeven. De ToC en de critical friendrapportage zijn apart opgeleverd.

6.2 Artikelen

Op de website hurenzonderzorgen.nl staan twee artikelen gepubliceerd ten behoeve van dit project. De tijd die begroot was voor het schrijven van het overige artikel, is gestoken in een extra sprint die is uitgevoerd met INK en de HvA. Deze extra sprint hebben we vormgegeven met het oog op het bijstellen van de interventie en mogelijke verkenning van eigenaarschap na afloop van het project. Wij denken dat dit een effectievere investering is met het oog op de interventie dan een additioneel artikel.

6.3 Handreiking

Bij deze rapportage hebben wij twee handreikingen opgeleverd in de vorm van presentaties. Wij hebben de ervaring dat een handreiking effectiever is als visuele presentatie dan als rapportage. In huidig onderzoek wordt dan ook meer en meer gebruik gemaakt van infographics en presentaties in plaats van lijvige documenten. Wij sluiten graag bij deze trend aan, en hebben in samenwerking met INK twee handreikingen opgesteld waarin 'de kijker' wordt meegenomen door de interventie. De reden dat we twee handreikingen hebben opgeleverd in plaats van een, is dat we de interventie in een extra sprint hebben doorontwikkeld en aan het verkennen zijn waar we deze kunnen onderbrengen en mogelijk op een andere manier kunnen aanbieden. De eerste handreiking toont dan ook de interventie zoals die vanuit de woningcorporatie zou worden aangeboden en de tweede handreiking toont de interventie die is doorontwikkeld in de extra sprint.

6.4 **Blik op de toekomst**

Dat brengt ons tot slot bij een 'blik op de toekomst'. Zoals hierboven geschreven hebben we extra tijd geïnvesteerd in een vijfde sprint om te onderzoeken hoe we de interventie konden verbeteren en waar we deze mogelijk onder konden brengen. Dit heeft ons naar Geldfit geleid, een initiatief van de Nederlandse Schuldhulproute en een partij die zeer enthousiast was over de interventie. We zijn dan ook voornemens de interventie in een doorontwikkelde vorm onder te brengen op het platform van Geldfit. Voordeel hiervan is dat de interventie nog steeds vanuit woningcorporaties aan hun huurders kan worden aangeboden, maar dat zij hier geen eigenaar van hoeven te zijn. Mogelijke vervolgstappen zijn dan ook het opzetten van een onafhankelijke campagne waarvan woningcorporaties, mocht daar animo voor zijn, gebruik kunnen maken om hun nieuwe huurders naar door te verwijzen. Bezoekers van geldfit.nl hebben er alle baat bij een tweede rekening te openen, en in die zin slaat deze samenwerking twee vliegen in één klap. Dit project is nog in de verkennende fase, maar het onderstreept het vertrouwen dat wij hebben in de effectiviteit van deze interventie.


List of literature

Fogg, B. J. (2020). *Tiny habits Why Starting Small Makes Lasting Change Easy*. Virgin Books.

Schonewille, G. e.a. (2018). *Budgethandboek 2018*. Nibud, Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting.

Bijlage 1 Instructiemail

Berekenjehuiskosten.nl
Gefeliciteerd met je woning!
To: Sarah Kleijn

 Berekenjehuiskosten

Gefeliciteerd met je woning!

Hoi,

Gefeliciteerd met je nieuwe woning!


Wij hebben iets handigs bedacht om jou te helpen bij het regelen van je huiskosten.

Wat zijn huiskosten?

In je nieuwe huis wil je natuurlijk wel lekker warm douchen, koken en tv kijken. Dit zijn huiskosten. Die komen nog bovenop je huur. Gas, water, licht en internet dus. Maar ook lokale heffingen voor je vuilniszakken bijvoorbeeld. Als je weet hoe hoog die kosten zijn, kan je zorgen dat je daar elke maand geld voor opzij zet op een huiskostenrekening. Zo heb je daar geen omkijken naar. En wij helpen je hierbij.


Nieuwe huurder Elza ging je al voor!
Zij vertelt je in 1 minuut hoe het werkt:

[Bereken je huiskosten!](#)



Hoe regel je dit?

1. Je gaat je huiskosten berekenen, hiervoor ga je naar [berekenjehuiskosten.nl](#).
2. Je opent een tweede rekening waar je deze kosten van gaat betalen.
3. Je zorgt dat elke maand automatisch geld naar die rekening wordt overboekt en dat je vaste huiskosten daarvan afgeschreven worden.
4. **Je ontvangt van ons een cadeaubon van €50 voor het meedoen, en weet zeker dat je elke maand op tijd je rekeningen hebt betaald.**



That's it!

Nu lopen je geldzaken op rolletjes!

Lijkt dit je wat? Ga dan snel naar de website.
Of nog een vraag? Neem vooral contact met ons op.
Hartelijke groet namens

Waarom krijg je deze mail? Als nieuwe huurder van de Key bieden we iedereen een kans om gratis deel te nemen aan het project Berekenjehuiskosten. Een dienst om jongeren in Nederland makkelijk goed om te gaan met geld. Vragen? Check onze Veelgestelde vragen pagina. Meer weten over ons? Ga naar [Berekenjehuiskosten.nl](#)
Afmelden? [Dat kan hier](#)

Huren zonder Zorgen: financieel in balans je eerste woning huren

Lectoraat Armoede interventies, Amsterdams Kennisinstituut voor Maatschappelijke Innovatie, Hogeschool van Amsterdam – version 0.1

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

Bijlage 2 **Belscript**



Belscript

Gespreksleidraad voor
medewerker woningcorporatie

1^o gesprek

Wat

Tijdens telefonisch contact toewijzing woning [**bestaand contact moment**] wordt de huurder gevraagd mee te doen aan een project om de nieuwe kosten van het huis goed te organiseren.

Beloning

Voor het berekenen van je totale huiskosten en het openen van een tweede huisrekening krijgt de huurder een gratis budgetcheck met een medewerker van de woningcorporatie.

Script

- Gefeliciteerd met je nieuwe woning!
- Als je op jezelf gaat wonen krijg je te maken met verschillende huiskosten. Als je weet hoeveel dat is, kan je zorgen dat je daar elke maand geld voor opzij zet. Zo heb je daar geen omkijken naar.
- Wij willen je graag aanbieden om mee te doen met een project dat wij organiseren.
- Het project helpt je precies uit te rekenen hoeveel je per maand opzij moet zetten voor je huiskosten.
- Zo weet je hoeveel je nog te besteden hebt aan andere zaken.
- Dit is wat je daarvoor moet doen (ik stuur dit ook naar je toe in een e-mail):
 - Op [berekenjehuiskosten.nl](#) bereken je op basis van een paar korte vragen het bedrag wat je maandelijks opzij moet zetten voor je huis.
 - Dat bedrag zet je opzij op een aparte rekening. Op de website vind je een overzicht van banken die gratis tweede rekeningen aanbieden.
 - Die rekening gebruik je om al je huis rekeningen te betalen. Stel op deze rekening automatische incasso's in. Zo heb je nergens meer omkijken naar.
 - Een financiële coach van onze woningcorporatie belt jou binnen een paar dagen om een belafsprake te maken voordat je nog de sleutels krijgt. Zij kijkt met je mee of alles is gelukt en of je nog vragen hebt. Natuurlijk is dit helemaal gratis.
- Lijkt het je wat?
- [Als iemand mee wil doen](#): Wat fijn, dan stuur ik je een mail. Met een filmpje met extra informatie en de link naar de website waar je de huiskosten kunt bereken. Je wordt dan nog gebeld om een afspraak te maken met de financiële coach.
- [Als iemand twijfelt](#): Ik kan je sowieso het filmpje en de extra informatie sturen, zodat je het even rustig kunt bekijken. Een collega van de afdeling financiën zal je dan nog een keer bellen om je te vragen of je mee wilt doen.



Huren Zonder Zorgen

Huren zonder Zorgen: financieel in balans je eerste woning huren

Lectoraat Armoede interventies, Amsterdams Kennisinstituut voor Maatschappelijke Innovatie, Hogeschool van Amsterdam – version 0.1

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

Bijlage 2 **Belscript**

2^o gesprek

Doel

Nagaan of de huurder de hele interventie heeft doorlopen en vragen beantwoorden. Eventueel extra financieel advies.

Inhoud

Checken interventie en huurder helpen bij twijfels over of het goed gegaan is met het berekenen van de huiskosten en het openen van de tweede rekening/ automatische incasso's.

Script

- Hoi, je doet mee aan het project dat wij organiseren.
- In dit gesprek wil ik graag met je doorlopen of het allemaal gelukt is. Misschien heb je nog vragen of twijfel je over iets. Daar wil ik je graag bij helpen!
- Check berekenen huiskosten op de site: is het gelukt met het berekenen van je huiskosten? Heb je alles in beeld? Heb je nog vragen?
- Check openen tweede rekening: is het gelukt met het openen van een tweede rekening? Heb je nog vragen?
- Check automatische incasso's: is het gelukt met het instellen van de automatische incasso's? heb je nog vragen?
- Als het allemaal gelukt is: dan wensen we je veel financiële rust toe met je tweede rekening! En als je nog vragen hebt, dan horen we het heel graag.
- We hopen dat de tweede rekening je helpt zodat je geen omkijken meet hebt naar je huiskosten!



Huren Zonder Zorgen

Bijlage 3

Topiclijst Huren zonder Zorgen deelnemers

Introductie:

Je hebt meegedaan met de actie van de HvA en [de Key/ Sité]. Hiervoor heb je je huiskosten/ vaste lasten berekent en vervolgens een tweede rekening geopend met automatisch ingestelde incasso's. In dit interview wil ik je een aantal vragen stellen over jouw ervaringen hiermee. Dit zal ongeveer 45 minuten duren.

Er zijn geen goede of foute antwoorden, je mag vragen ook overslaan of later aangeven dat je je antwoorden toch wilt intrekken. De informatie wordt geanonimiseerd verwerkt, dit betekent dat jouw naam nergens terecht komt.

Heb je bovenstaande goed begrepen en snap je waar je toestemming voor geeft? Zo ja:

- Toestemming
- Geen Toestemming

Achtergrond

Leeftijd:

Huurt bij:

Tweede rekening geopend op:

Werving/ aanmelding

- Hoe wist je van deze actie?

Doorvragen: Mail en/of telefonisch, hoe verliep het, wat werkte wel/ niet?

- Hoe/ waarom werd interesse gewekt?

Doorvragen: Aanbieding zelf, filmpje, vergoeding

- Begreep je wat er werd aangeboden?

Doorvragen: Inhoud interventie, huiskosten, vaste lasten, tweede rekening etc.

Huren zonder Zorgen: financieel in balans je eerste woning huren

Lectoraat Armoede interventies, Amsterdams Kennisinstituut voor Maatschappelijke Innovatie, Hogeschool van Amsterdam – version 0.1

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

- Wat gebeurde er vervolgens?

Doorvragen: Verloop via Sité, de Key, VLP, wat werkte wel/ niet, afhaakmomenten?

- Wat dacht je/ vond je ervan toen je de instructies kreeg?

Doorvragen: Tweede rekening openen, afhaakmomenten, doel interventie duidelijk, stappen complex wel/niet?

Deelname

- Hoe ging het vervolgens verder nadat je instructies had ontvangen?

Doorvragen: Welke stappen, tweede rekening moeilijk/makkelijk, knelpunten, afhaakmomenten etc?

Ervaringen

- Ervaringen nu met tweede rekening/ automatische incasso's/ sparen?

Doorvragen op gebruik, knelpunten, positieve ervaringen, wat levert het op?

Aandacht besteden aan onderstaande punten:

- Anticiperen op wisselingen in financiële situatie (flexibele instroom)
 - Voorkomen overbesteden (automatische incasso's)
 - Buffer opbouwen (sparen 10%)
 - Self-efficacy, dus meer geloof in eigen (financiële) vaardigheden
 - Minder stress over financiën (ook uitslag enquête erbij halen)
 - Meer overzicht in inkomsten en uitgaven (dus meer vertrouwen, zelfregie)
-
- Ben je van plan de tweede rekening te behouden?
 - Zou je het aan je vrienden/ familie aanprijzen?
 - Als we de interventie nog willen bijstellen, heb je dan nog tips en tops?

Huren zonder Zorgen: financieel in balans je eerste woning huren

Lectoraat Armoede interventies, Amsterdams Kennisinstituut voor Maatschappelijke Innovatie, Hogeschool van Amsterdam – version 0.1

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

Bijlage 4

Topiclijst Huren zonder Zorgen Focusgroepen

Werving

- Hoe verliep het proces van werving?
- Welke stappen?
- Daar nog verandering in aan gebracht?
- Wat werkte wel en wat niet?
- Het moment van aanbieden (dus net na sleuteloverdracht), zien jullie dit nog steeds als het beste moment?

Ervaringen aan de telefoon

- Vertellen over ervaringen?
- Hoe verliepen gesprekken?
- Welk type enthousiast, welk type niet?
- Wanneer en waarom werd er afgehaakt?

Bijstellen interventie

- Wat zouden jullie anders doen?
- Bij werving?
- In de interventie zelf?
- Met het oog op aanbieden aan koepelorganisaties? Wat zou je daarbij vermelden? Implementatie?
- Wat moet een volgende medewerker van jou weten?

Overige opmerkingen?



De interventie

Jonge, startende huurders krijgen via de woningcorporatie de kans een tweede rekening te openen tegen vergoeding en betalen zo op tijd hun vaste huiskosten.

Perspectieven

Perspectief jonge huurders

- De overgang van thuiswonend naar zelfstandige huisvesting vraagt veel van de financiële vaardigheden van jongeren. Een dergelijke overgang vormt dan ook een risico voor het krijgen van financiële problemen (Westhof e.a., 2015; van der Schors e.a., 2016).
- Onderzoek laat zien dat jongeren (tussen 18 en 35 jaar) een risicogroep vormen. Zij hebben minder vaak een duidelijk systeem voor hun administratie, zien vaker belangrijke documenten over het hoofd, sparen minder en vergeten vaak welke abonnementen nog lopen (Schonewille, van der Schors en Kunkel, 2018).
- Onderzoek onder jongeren op het ROC laat zien met name jongeren vanaf 18 jaar die uitwonend zijn, meer en grotere betalingsachterstanden hebben (Desain, Geuns & Schaap, 2018).

Perspectief woningcorporaties

- Het aantal huishoudens dat de huur te laat betaalt, is gegroeid van 12% in 2012 naar 19% in 2018. De huur staat dan ook in de top 3 van rekeningen die te laat betaald worden (Schonewille & Crijnen, 2018).
- Onderzoek van Aedes wijst uit dat woningcorporaties in 2017 te maken hadden met een betalingsachterstand van 136 miljoen euro bij zittende huurders en 134 miljoen euro bij vertrokken huurders (Aedes, 2018).
- Startende huurders zijn vaak niet goed op de hoogte van alle kosten die hen te wachten staan bij het betrekken van een nieuwe woning (44%), daarnaast zijn zij vaak niet voorbereid op grote kostenposten (46%) en niet altijd in staat is om rond te komen (23%)
(zie <https://www.voorkomenhuurachterstand.nl/onderzoek/pilot-begrotingsshygesprekken>)
- Voor woningcorporaties zijn huurachterstanden vaak een flinke kostenpost en is het terugdringen van huurachterstanden een belangrijk aandachtspunt (Aedes, 2018).

Huren zonder Zorgen: financieel in balans je eerste woning huren

Werkwijze

Werkwijze van de interventie

1. De nieuwe huurder ontvangt bij sleuteloverdracht een uitnodiging van de woningcorporatie met instructies over het openen van een tweede rekening.
2. De huurder gaat naar [berekenjhuiskosten.nl](https://www.berekenjhuiskosten.nl) en berekent het bedrag aan vaste huiskosten.
3. De huurder stelt een automatisch te sparen bedrag in van 10%.
4. De huurder opent een tweede rekening en stelt automatische Incasso's in.
5. De huurder heeft een gutcheckgesprek met een financiële coach van de woningcorporatie over financiële zaken.
6. De huurder ontvangt een cadeaubon van 50,- en start de wooncarrière met inzicht in de eigen financiële situatie.

Succesfactoren (wat de impact voortbrengt)

Timely

Wanneer jongeren hun eerste woning betrekken, wordt de financiën op orde krijgen relevant voor hun persoonlijke situatie.

Financiële coach

Er is contact met een coach over de tweede rekening. Dit contact zorgt ervoor dat huurders ook met andere financiële vragen aan de bel durven trekken en problemen niet laten oplopen.

Incentive-caused bias

Een vergoeding trekt jonge huurders over de streep om hun financiële situatie in kaart te brengen.

Ikea-effect

Eenmaal een tweede rekening geopend, willen jonge huurders er niet meer van af en blijven zij beter in staat hun eigen financiële administratie op orde te houden op de lange termijn.

Cognitive load

Een rekening waar de vaste lasten automatisch van af gaan, vermindert de cognitive load.

Outcomes

De outcomes

Jonge huurders ervaren meer zelfregie en controle op hun financiën door inzicht in eigen financiën:

- Meer self-efficacy m.b.t. spaardoelen (10% buffer opbouwen)
- Meer overzicht in inkomsten en uitgaven
- Minder overbesteding
- Minder financiële stress
- Vaste lasten worden gescheiden en op tijd betaald

Maatschappelijke impact:

Jonge huurders starten financieel gezond hun wooncarrière en hebben grotere kans dit te blijven op de lange termijn.