tabula rasa

GEDRAGSVERANDERING
EN COMMUNICATIE

Redenen waarom huurders in Laak misstanden niet melden

Verslag onderzoek en advies over communicatieve interventies
(project *Goed Verhuurderschap* Gemeente Den Haag)

Den Haag, november 2019

Dr. L.R. Pol
Maurits Dekker Msc

Anna Paulownastraat 107 2518 BD Den Haag t +31 70 360 09 49 www.tabularasa.nl

Inhoud

1 Aanleiding onderzoek: toename 'slecht verhuurderschap' 3

2 Doel van het onderzoek en centrale onderzoeksvraag 3

2.1 Doel van het onderzoek 3
2.2 Centrale onderzoeksvraag 3

3 Gevolgde methode: literatuuronderzoek en kwalitatief onderzoek 4

3.1 Literatuuronderzoek 4
3.2 Kwalitatief onderzoek 4

4 Bevindingen literatuuronderzoek 8

5 Bevindingen kwalitatief onderzoek 12

5.1 Beknopte beschrijving van de cases 12
5.2 Kernpunten van de interviews 17
5.2.1 Waarom huurt men deze woning 17
5.2.2 (On)tevredenheid over de woning 17
5.2.3 Wel eens gehoord van het Huurteam, maar geen kennis van wat het Huurteam doet 17
5.2.4 Wanneer zouden de respondenten contact opnemen met het Huurteam 18
5.2.5 Ervaringen met en verwachtingen van het Huurteam 18
5.2.6 Waaraan hebben respondenten behoefte? 18

6 Consequenties voor gedragscommunicatieve interventies 20

6.1 Basis van de interventies 20
6.2 Aard van het gedrag: gepland gedrag 20
6.2.1 Twee soorten gedrag: automatisch gedrag en gepland gedrag 20
6.2.2 In deze casus is in hoge mate sprake van gepland gedrag? 20
6.2.3 De determinanten van automatisch en gepland gedrag verschillen 21
6.2.4 Welke gedragsdeterminanten zijn bepalend? 22
6.3 Consequenties voor de gedragscommunicatieve interventies 22
6.4 Kennisoverdracht 24
6.5 Psychologische barrières wegnemen 25
6.6 Faciliteren 25
6.7 Feedback 26

1 Aanleiding onderzoek: toename ‘slecht verhuurderschap’

- Door de krapte op de woningmarkt komt ‘slecht verhuurderschap’ steeds vaker voor. Hierbij is er sprake van een disproportioneel hoge huur en woningen met vaak meerdere misstanden. Om dit zoveel mogelijk te voorkomen zijn het ministerie BZK en de gemeente Den Haag een pilot ‘goed verhuurderschap’ gestart. Het doel van de pilot is drieledig: het versterken van de samenwerking tussen het Huurteam en handhaving (1), het verbeteren van de informatiepositie van zowel de (ver)huurder als de gemeente organisatie (2) en het aanpakken van disproportioneel hoge huren (3).

- In dit onderzoek ligt de focus primair op de huurder, hoe kan de gemeente hen goed informeren en helpen bij het aankaarten van misstanden als de contacten met de verhuurder niet bevredigend verlopen?

2 Doel van het onderzoek en centrale onderzoeksvraag

2.1 Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek was te achterhalen of bewoners contact opnemen met de huiseigenaar over de hoogte van de huur of onderhoudsklachten, wat hun ervaringen daarbij zijn en wat de reden is waarom zij geen contact opnemen met het Huurteam als meldingen bij de huiseigenaar geen bevredigend resultaat oplever.

2.2 Centrale onderzoeksvraag

Als huurders in de particuliere sector in Laak misstanden ervaren, zoals slecht onderhoud of een te hoge huur, wat zijn dan de motivaties om dat niet te melden bij het Huurteam?

3 Gevolgde methode: literatuuronderzoek en kwalitatief onderzoek

3.1 Literatuuronderzoek

Bestaande literatuur richt zich op de verhuurders

Er is onderzoek gedaan naar zogeheten *grijze literatuur* – opdrachtonderzoek – en de *wetenschappelijke literatuur*.

De geraadpleegde literatuur richt zich vrijwel uitsluitend op de *verhuurders* en het fenomeen 'huisjesmelkerij'. De vraag die in het huidige onderzoek centraal staat - wat zijn de motivaties van *huurders* om in het geval van misstanden geen contact op te nemen met het Huurteam –komt in de geraadpleegde bronnen niet aan de orde.

Dat betekent dat de bestaande bronnen voor ons doel nauwelijks bruikbare gegevens bevatten over de handelingsverlegenheid of –terughoudendheid van huurders richting Huurteam.

Het ontwikkelen van interventies zal daarom moeten plaatsvinden op basis van inzichten uit de gedragswetenschappelijke literatuur.[1] Bewezen effectieve interventies in een volkomen overeenkomstige context zijn immers niet voor handen. (Zie hoofdstuk 4, *Bevindingen literatuuronderzoek*). Hoofdstuk 6 behandelt het aangetroffen gedrag en de determinanten van dat gedrag en plaatst deze in een theoretisch kader dat de richting wijst naar voor deze soort gedrag effectieve interventies.[2]

3.2 Kwalitatief onderzoek

Plaats van onderzoek
We hebben een kwalitatief onderzoek uitgevoerd onder inwoners van de wijk Laak. Laak is een van de wijken waarin veel woningen eigendom zijn van grotere en kleinere particuliere woningbezitters. In totaal zijn er in Laak 6.300 particuliere huurwoningen; dat is 33% van de gehele woningvoorraad in Laak.
Door het grote aantal huurwoningen dat in handen is van particuliere eigenaren met onderling grote verschillen in omvang van hun portefeuille, is Laak door de opdrachtgever aangewezen als goede plek om het onderzoek op te concentreren. Door een breder gebied te kiezen, is het niet uit sluiten dat het beeld diffuser wordt door het uiteenlopende karakter van de buurten of wijken. Om dat dan weer op te vangen, zou het nodig zijn behoorlijk veel meer interviews te doen.

---

[1] Zie over gedragswetenschappelijke inzichten, interventies en theorieën: Pol, B. en Swankhuisen, C. *Overheidscommunicatie*. *Een sociaalwetenschappelijke aanpak.* 3e herz. en uitgebreide druk. Bussum: Coutinho. 2020.
[2] Voor de interventies en de sociaalwetenschappelijke basis en literatuur, zie Pol en Swankhuisen (2020).

Half gestructureerde interviews
Het onderzoek is afgenomen in de vorm van open interviews (ook wel half gestructureerde interviews genoemd). Dat wil zeggen dat een topic list is gebruikt om er zeker van te zijn dat de relevante onderwerpen aan de orde kwamen, maar dat slechts minimaal sturing heeft plaats gevonden door de onderzoekers (zoals waar nodig doorvragen op een onderwerp of een onderwerp aan de orde stellen als de respondent dat niet zelf doet).

De onderzoeken hebben face-to-face plaats gevonden, op één na in de woning van de respondenten. Eén interview heeft op verzoek van de geïnterviewde plaats gevonden op het kantoor van Tabula Rasa.

Op één na zijn de interviews steeds door twee onderzoekers afgenomen.

Keuze voor kwalitatief onderzoek
Aan de keuze voor kwalitatief onderzoek liggen verschillende redenen ten grondslag:

- Ten eerste is een kwalitatief onderzoek het geschiktst om achtergronden van het gedrag te achterhalen. Bij een grootschalige enquête weet je nooit of je de juiste vragen stelt: je vraagt respondenten redenen aan te kruisen waarvan je veronderstelt dat die de keuze bepalen. Het is echter goed mogelijk dat voor respondenten andere redenen dan de genoemde de keuze hebben bepaald.

- Ten tweede biedt het kwalitatief onderzoek de mogelijkheid de situatie ter plekke te zien wat in het geval van slecht onderhoud onderbouwt wat een respondent daarover meldt.

- Ten derde geeft een face-to-face interview de mogelijkheid de respondent op zijn of haar gemak te stellen, onder andere door het uiterlijk en de opstelling van de onderzoekers (in dit geval een man en een vrouw).

- Tot slot is de respons bij een *grootschalige enquête* meestal heel laag, waardoor een sterke vertekening van de representativiteit van de uitkomsten plaats vindt of kan plaats vinden. Dat klemt met name omdat grootschalige enquêtes de indruk wekken – en ook daarvoor bedoeld zijn – dat de uitkomsten generaliseerbaar zijn naar de gehele onderzoekspopulatie (in casu huurders van particuliere verhuurders in Laak).

  Ten tweede is het risico groot – wat ook bleek tijdens de interviews – dat een deel van de gezochte respondenten niet voldoende Nederlands kan lezen om de achtergrond en de vragen van een schriftelijke enquête te begrijpen. Ook dat geeft een groot risico op vertekening van de resultaten.

Selectie van de geïnterviewden
De geïnterviewden zijn op de volgende wijze geselecteerd.

- Vier personen zijn aangedragen door het Huurteam. Zij hadden al contact gehad met het Huurteam. Hun bijdrage was van belang om na te gaan hoe zij het contact gepercipieerd hebben. Mogelijk liggen daar aanknopingspunten om de toegang tot het Huurteam aan te scherpen.

- Vijf personen zijn random benaderd in de wijk. Omwille van de duidelijkheid merken we op dat rekening is gehouden met de keuze van de straten: op verzoek van de opdrachtgever is in elk geval ook gezocht naar respondenten die huren van verhuurders van wie het vermoeden bestaat dat zij zich niet opstellen op een manier die de overheid vindt passen bij goed verhuurderschap. De te interviewen personen zijn echter niet geïndiceerd door wie dan ook. Binnen het aangegeven kader is de keuze van de respondenten op basis van toeval tot stand gekomen. Er is bij mensen aangebeld en er zijn mensen aangesproken op straat met de vraag of zij hier een woning huurden van een particuliere eigenaar en zo ja, of zij wilden meewerken aan een onderzoek.

Aantal geïnterviewden
In totaal zijn negen personen geïnterviewd. In de praktijk is een vuistregel dat acht respondenten bij één te onderzoeken issue voldoende is om een goed beeld te krijgen. Vanaf het vijfde of zesde interview treedt meestal saturatie op: er komt niets nieuws meer boven water. Is dat wel zo, dan wordt dat met de opdrachtgever besproken, wat kan leiden tot aanvullende interviews.

Er is bij de selectie van de respondenten gestreefd naar diversiteit op de punten gezinssamenstelling, leeftijd, herkomst, type woning en huiseigenaar.

Relevante punten voor gedragscommunicatieve interventies
Voor de te ontwikkelen gedragscommunicatieve interventies zijn de volgende kenmerken van de respondenten van belang:

- 7 van de 9 geïnterviewden hebben een laag inkomen of een uitkering.
- 3 van de 9 eïnterviewden beheersen het Nederlands niet goed.
- 3 van de 9 geïnterviewden zijn niet digitaal vaardig.

4 Bevindingen literatuuronderzoek

Slecht verhuurderschap
In de literatuur wordt onderscheid gemaakt tussen verhuurders die door een gebrek aan kennis een slechte verhuurder zijn en verhuurders die met opzet malafide te werk gaan.

Slecht verhuurderschap door gebrek aan kennis
De eerste groep verhuurders is vaak actief in het goedkoopste deel van de particuliere sector omdat de woningen hier goedkoop zijn en zij als beginnend verhuurder makkelijk kunnen instappen in de verhuurmarkt.

Deze verhuurders hebben meestal geen relevante opleiding op het gebied van (de verhuur van) vastgoed. Zij leren veelal door fouten te maken. Doordat zij niet goed voor ogen hebben wat *goed verhuurderschap* inhoudt en wat dat voor verplichtingen met zich meebrengt, kunnen misstanden als achterstallig onderhoud en te hoge huur ontstaan (De Leeuw, Summeren & Snel, 2016).

Slecht verhuurderschap als gevolg van winstbejag: niet investeren in onderhoud houdt kosten minimaal en snelle doorverkoop schuift kosten door naar volgende eigenaar
De tweede groep zijn verhuurders die zich met malafide praktijken bezighouden. Zij worden vaak gedreven door winstbejag. Een kenmerk van deze verhuurders is dat zij zich zeer bewust zijn van de wetgeving over verhuren en dat zij de wet op zeer berekenende wijze naar hun hand zetten. Zij weten dat de kennis en/of capaciteit van de gemeente beperkt zijn en slagen er daardoor in sancties te omzeilen. Daarbij wordt ook gebruik gemaakt van de kwetsbaarheid van de bewoners. (Vols, Hof & Brouwer, 2017, p. 108-109) Zij kopen voor weinig geld woningen in wijken die in verval raken, met het oog op snelle doorverkoop. Deze verhuurders investeren niet in het onderhoud van de woningen en proberen ze snel voor meer geld te verkopen ('t Hart, 2015). In sommige gevallen verkopen ze de woningen zelfs aan de gemeente of woningcorporaties die vervolgens voor de kosten van het opknappen opdraaien. Deze manier van handelen zorgt ervoor dat deze verhuurders steeds meer kapitaal vergaren, wat zij weer gebruiken om nieuwe goedkope woningen te kopen.

Huidige beleidsnormen en misstanden
Een andere in de literatuur genoemde oorzaak van het ontstaan van achterstallig onderhoud houdt verband met de huidige beleidsnormen. Het investeren in renoveren van woningen is vaak erg kostbaar. Het is voor verhuurders vaak niet mogelijk om deze kosten terug te verdienen. Door de wetgeving voor huurbescherming en het puntensysteem kan een verhuurder de huur niet zomaar verhogen. Dit heeft als gevolg dat verhuurders huiverig zijn voor het plegen van onderhoud (De Leeuw, Summeren & Snel, 2016).

Typologie van de huurders
Vanuit de literatuur (Leeuw, Summeren & Snel, 2016; Ferwerda, 2007) kan de doelgroep die huurt van huisjesmelkers in 3 categorieën worden opgedeeld: *kwetsbare huurders*, *onzichtbare huurders*, *niet-kwetsbare huurders*.

Kwetsbare huurders

Kwetsbare huurders zijn huurders die vaak geen andere keus hadden dan de huidige woning. Zoals mensen met een laag inkomen: uitkeringsgerechtigden, studenten of mensen met een klein inkomen. Een deel van deze huurders beheerst het Nederlands niet of niet goed. Zij weten doorgaans ook niet de weg naar en in de juridische wereld. Huurders die snel een woning nodig hebben kunnen ook tot de groep kwetsbare huurders worden gerekend. Zoals huurders van wie de gezinssituatie plotseling is veranderd door bijvoorbeeld zwangerschap (vaak alleenstaande ouders), woninguitzetting, of zeer slechte leefomstandigheden.

Onzichtbare huurders

Onzichtbare huurders zijn personen die buiten beeld van instanties willen blijven. Hierbij moet men denken aan criminelen, cityhoppers, illegalen en seizoenarbeiders uit het Oostblok. Deze huurders schrijven zich niet in bij de gemeente, waardoor de gemeente niet weet wie er achter welke deur woont.

Niet-kwetsbare huurders

Niet-kwetsbare huurders zijn huurders met stabiele leefomstandigheden, een vast inkomen, goede beheersing van het Nederlands en kennis van hun rechten.

Aanbevelingen uit de literatuur

Een onderzoek naar huisjesmelkers in Arnhem reikt twee oplossingen aan om malafide verhuurpraktijken tegen te gaan (Ferwerda, 2007).

- *Besmette woningen aanpak*: een aanpak van zogenoemde besmette panden waarin meerdere organisaties de samenwerking aangaan om zo 'besmette panden' te signaleren. Daarbij gaat het om de politie, de belastingdienst, de brandweer, het CWI, de GGD en de gemeente. Iedere organisatie stelt een lijst op met panden waarvan zij vermoeden dat ze 'besmet' zijn. In het geval van de GGD kan dat bijvoorbeeld een pand zijn waarvan men weet dat er veel drugsverslaafden wonen. Als een pand op meerdere lijsten voorkomt zal een inspectie plaatsvinden die er vervolgens toe kan leiden dat een geïnspecteerd pand op een zwarte lijst komt. Er kunnen dan op dit adres geen huurders meer ingeschreven worden. Het pand gaat pas van de zwarte lijst af als de verhuurder het pand zodanig opknapt dat het voldoet aan de richtlijnen voor verhuur.

- *Vogelaarwoningen*: het creëren van zogenoemde Vogelaarwoningen. Dit zijn woningen die in beheer zijn van de gemeente en ter beschikking worden gesteld aan kwetsbare huurders die anders in aanraking zouden komen met huisjesmelkers. Deze woningen zijn bedoeld als tijdelijke huisvesting waar deze groep huurders voor een eerlijke prijs woonruimte kan huren totdat een permanente woning beschikbaar is.

De Leeuw, Summeren & Snel, (2016) noemen in hun onderzoek naar de onderkant van de particuliere verhuur naar de situatie in Rotterdam 3 punten om beleid aan te passen:

- *Verbeteren van informatievoorziening*. Hierin maken zij onderscheid tussen het verbeteren van de informatiepositie van *professionals*, *verhuurders* en *huurders*.

  Voor *professionals* kan worden gedacht aan pro-actiever en gerichter informeren van hulpverleners in sociale wijkteams die veel te maken krijgen met schuldproblematiek.

  In het geval van *verhuurders* moet gedacht worden aan betere informatie over kritisch kijken naar de huurders aan wie zij hun woning verhuren. Daarnaast aan betere informatie over welke vernieuwingen in de huurprijs doorberekend mogen worden en welk onderhoud essentieel is.

  Het verbeteren van informatie voor *huurders* heeft vooral betrekking op groepen die voor de eerste keer op de huurmarkt komen. Zoals tijdelijke arbeidsmigranten, studenten en vluchtelingen. Deze huurders moeten proactiever benaderd worden. De onderzoekers stellen voor om hiervoor een in meerdere talen beschikbare te gebruiken met informatie over onder andere het huurrecht. Het voordeel daarvan is dat de controle over de informatie bij de gemeente blijft. (Een beperking is overigens dat, zoals uit ons onderzoek blijkt, een niet te negeren deel van de betrokken huurders niet goed Nederlands kan lezen. De informatie op een app zal bij hen dus niet aankomen.)

- *Bevorderen samenwerking.* Dit verdelen De Leeuw, Summeren & Snel, (2016) in drie categorieën.

  De eerste categorie is *samenwerking* in de gemeente *tussen het huurteam, wijkteams, WMO-consulenten en sociale raadslieden*. Deze diensten beschikken alle over specifieke informatie. Door informatiebundeling kan informatie verzameld worden over slechte verhuurders en makelaars, maar ook over goede verhuurders en makelaars. Op die manier kunnen de slechte verhuurders eerder worden aangepakt.

  De tweede categorie is *samenwerking* van *corporaties en VVE's*. Het kan nuttig zijn als corporaties toetreden tot de VVE. Op die manier kunnen zij op een informele manier verhuurders aanzetten tot goed verhuurderschap.

  Als laatste kan aan een *samenwerking* worden gedacht *tussen verhuurders en de gemeente*. De gemeente zou bijvoorbeeld verhuurders kunnen helpen door het identificeren van malafide huurders. Het is overigens de vraag of dit volgens de wet AVG mogelijk is. Maar de gemeente zou bijvoorbeeld verhuurders erover kunnen informeren dat een bepaalde huurder op eerdere adressen een huurschuld heeft opgebouwd.

- *Ruimer aanbod van tijdelijke en flexibele woningen door de gemeente*. Met een toename van seizoensgebonden arbeidsmigranten en vluchtelingenstromen is er een groeiende vraag naar tijdelijke en flexibele woningen. Waar de particuliere markt veelal geen mogelijkheden biedt voor deze groepen mensen, kan een tijdelijk en flexibel woningaanbod vanuit de gemeente een uitkomst kunnen bieden.

Zweeds onderzoek (Lind & Blomé, 2012): betoogt dat huurders van woningen die beheerd worden door malafide pandeigenaren het niet snel hogerop zullen zoeken. Dit komt volgens de onderzoekers doordat de huurders ofwel illegaal in de woningen verblijven en daardoor zo ver mogelijk van de overheid weg willen blijven, ofwel zich zeer afhankelijk van hun huisbaas voelen en bang zijn om hun woning te verliezen. Ze constateren dat in dit soort wijken nauwelijks huurdersverenigingen bestaan en als ze wel bestaan het niet hun taak vinden om tegen dit soort praktijken op te treden. Daarom stellen de onderzoekers de volgende twee oplossingen voor het probleem voor:

- *Inspecties door de overheid*. De overheid moet haar verantwoordelijkheid nemen, in de vorm van regelmatige inspecties in wijken waar veel armoede heerst.

- *Financiële sancties*.De tweede maatregel is verhuurders harder straffen in het geval van malafide praktijken. Lind & Blomé (2012 stellen voor om hoge boetes op te leggen aan verhuurders die bij wie het aan hun panden onder de maat is. Veranderen de verhuurders vervolgens niets aan de woning, dan worden deze boetes steeds hoger. Tevens moet een huurverlaging met terugwerkende kracht plaats vinden die van kracht blijft totdat de woning is verbeterd. Tot slot moet het voor de overheid mogelijk zijn om de woningen van deze verhuurders via veilingen te verkopen, indien ze niet snel genoeg actie ondernemen of de opgelegde boetes niet betalen.

Referenties

De Leeuw, T., van Summeren, A., & Snel, E., (2016). “Grijs Wonen” in Rotterdam. Een onderzoek naar de kansen en beperkingen voor huurders en verhuurders aan de onderkant van de particuliere woningmarkt.

Ferwerda, H., (2007). Attentie! Huisjesmelkers in Arnhem, De casus Klarendal en handreikingen voor aanpak.

Hart ‘t, M., (2015). Verkennende literatuurstudie naar de onderkant van de Rotterdamse woningmarkt. Een onderzoek in opdracht van stichting 010 Woonfcous.

Lind, H., & Blomé, G. (2012). Slumlords in the Swedish welfare state: how is it possible?. International Journal of Housing Markets and Analysis, 5(2), 196-210.

Vols, M., Hof, J., & Brouwer, J., (2017). De aanpak van malafide pandeigenaren & de handhaving van de Woningwet. Onderzoek naar de werking van de Wet versterking handhavingsinstrumentarium Woningwet.

5 Bevindingen kwalitatief onderzoek

5.1 Beknopte beschrijving van de cases

Interview 1: Tijdens het eerste interview spraken wij een **vrouw van ongeveer 30 jaar oud**. Zij woont **samen met haar vriend en hun baby** op dit adres. Toen zij net in deze woning trokken was er veel mis met de woning. Omdat zij hoogzwanger was en haar vorige woning te klein, was de nood hoog om snel een andere woning te vinden. Hierdoor hadden zij weinig tijd om een woning uit te zoeken en was dit vrijwel de enige optie. Zij hebben toentertijd ervoor gekozen zelf veel aan het huis te verbouwen en hebben hierdoor veel eigen kosten gemaakt. Toen de proefperiode van haar huurcontract erop zat (6 maanden) zijn zij naar het Huurteam toegestapt om huurverlaging aan te vragen. Mevrouw vertelde ons dat zij dit eerder niet zou hebben gedaan gezien zij **bang was** door de huiseigenaar **uit haar woning te worden gezet**.

Interview 2: Voor het tweede interview bezochten wij de woning van een **vrouw (40 jaar)** afkomstig uit het Centraal-Europa. Zij beheerst het Nederlands zeer matig. De huiseigenaar lijkt daar gebruik van gemaakt te hebben. Hij heeft mails in het Nederlands uit haar naam op laten stellen en deze door mevrouw laten ondertekenen. De huiseigenaar verwaarloost de woning. Er wordt wel iets gedaan aan misstanden in de woning maar mevrouw moet daar vaak lang op wachten, terwijl de kwaliteit van het werk slecht is. Mevrouw heeft contact gehad met het Huurteam over de misstanden en de chantage van haar huiseigenaar (de advocaat van de huiseigenaar dreigde ermee dat het contract niet verlengd zou worden nadat zij naar het Huurteam was gestapt). Zij geeft aan tot nu toe nog maar weinig aan de hulp van het Huurteam te hebben gehad. Het was haar niet duidelijk wat de toegestane hoogte van haar huur was. Zij had ook graag meer hulp op juridisch vlak gehad.

Interview 3: Het derde interview vond plaats ten kantore van Tabula Rasa. De geïnterviewde is een **man (52 jaar)** die op het moment in een schuldsaneringstraject zit. Via de gemeente was hij getipt dat zijn huurprijs veel te hoog was en dat het Huurteam hier iets aan zou kunnen veranderen. Het Huurteam heeft een nieuwe huurprijs voor hem berekend en heeft dit ook gecommuniceerd naar de beheerder van zijn woning. De beheerder was in eerste instantie akkoord met het nieuwe bedrag maar liet na een aantal dagen weten dat hij €85,- extra per maand zou moeten betalen. Dit zorgde voor veel verwarring bij de geïnterviewde. Hij gaf aan dat hij het prettig had gevonden meer duidelijkheid van het Huurteam te krijgen over de huurprijs die hij zou moeten gaan betalen. Ook gaf hij aan het prettig te vinden meer updates van het Huurteam te krijgen over de voortgang van het proces van de huurverandering.

Interview 4: Het vierde interview was met een uit Suriname afkomstige **vrouw (55 jaar)** die nu negen jaar in Nederland woont en vijf jaar op dit adres. Zij spreekt Nederlands, maar kan het niet echt goed schrijven. Zij **woont i**n haar woning **met haar twee zoons**. Ten tijde van het zoeken naar een woning was de nood zeer hoog. Zij heeft de eerste vier jaar in Nederland bij kennissen op wisselende adressen gewoond, waar zij één kamer deelde met haar twee zoons. Toen haar de huidige woning werd aangeboden was de keuze daarom snel gemaakt. Een andere keus dan deze woning had mevrouw

overigens ook niet omdat zij van een uitkering moet rondkomen. Met de woning van mevrouw is veel mis zoals: verrotte raamkozijnen, enkelglas wat niet goed bevestigt zit in de ramen (hierdoor komt veel kou in de woning), een gaslek bij de open haard waardoor de gaskraan dicht moet blijven. Zij heeft ook vaak last van lekkages en als gevolg daarvan veel schimmel in huis, zelfs in zo'n sterke mate dat een van de slaapkamers niet bewoonbaar is. Mevrouw heeft dit meerdere malen telefonisch gecommuniceerd naar de huiseigenaar, die telkens meldde dat "zij de jongens langs zal sturen". Die vervolgens niet. Mevrouw heeft daarom het Huurteam en de Haagse Pandbrigade ingeschakeld om nu eindelijk wat aan de situatie te veranderen. De Haagse Pandbrigade is destijds langs geweest en heeft een lange lijst met misstanden in de woning opgesteld en in het kielzog daarvan een dwangsom aan de huiseigenaar opgelegd. Het proces loopt inmiddels al een lange periode (meer dan een jaar) en tot dusver is er nog niets aan haar woning gedaan. Mede daardoor is zij ontmoedigd geraakt en heeft zij de indruk dat het inschakelen van het Huurteam/Haagse Pandbrigade geen nut heeft.

Interview 5: Het vijfde interview namen wij af bij een **vrouw van 67 jaar**, zij woont inmiddels al ruim 40 jaar in haar woning. Zij woont **samen met haar dochter van 26** op dit adres en het wonen hier bevalt haar goed. Toen zij veertig jaar geleden in deze woning trok was er haast bij het vinden van een woning, omdat zij zwanger was van haar eerste kind. Zij geeft aan af en toe misstanden met haar woning te hebben en de huiseigenaar hier altijd over te contacten. Dit doet zij altijd via de telefoon omdat het mailadres van de huiseigenaar nergens te vinden is. Mevrouw geeft aan lang te moeten wachten voordat er iets aan de problemen in haar huis wordt gedaan. Omdat mevrouw al veertig jaar in dezelfde woning zit betaalt zij een zeer lage huurprijs in vergelijking met haar buren. Ze heeft wel eens gehoord van het Huurteam en de Huurcommissie maar zou niet precies weten wat het verschil tussen de twee is. Ook geeft ze aan niet snel naar een van beide toe te stappen. Mevrouw zegt: "*ik heb geen zin om daarover te piepen*". Mevrouw geeft aan het makkelijker te vinden om naar het Huurteam toe te stappen als ze dit met meerdere bewoners uit de wijk zou doen. Zij geeft hiervoor als reden dat zij denkt dat het dan meer impact heeft. Mevrouw geeft aan dat het zou helpen als het Huurteam gratis advies en tips zouden aanbieden.

Interview 6: In dit interview spraken we **mevrouw C. (31 jaar)**, zij is een alleenstaande moeder en **woont samen met haar twee kinderen**. Voordat mevrouw haar huidige woning had gevonden, woonde ze met haar twee kinderen bij een familielid. Omdat dit familielid naar het buitenland ging verhuizen, moest zij snel nieuwe woonruimte vinden. Ze had daar namelijk maar twee maanden tijd voor. Via haar sociale omgeving werd zij getipt over een makelaar die snel woonruimte kon regelen en geen inkomenseis hanteerde. Omdat mevrouw van een uitkering moet rondkomen, was het vinden van een woning via deze route daarom haar enige keus.
Haar huidige woning heeft veel gebreken; zij heeft daar veelvuldig contact over gehad met haar huiseigenaar. Veel van de gebreken zijn nog steeds niet opgelost. Ook is het lastig om in contact te komen met haar huiseigenaar. Ze heeft alleen diens telefoonnummer; negen van de tien keer neemt de eigenaar niet op. Krijgt zij de huiseigenaar wel te pakken, dan wordt zij keer op keer afgewimpeld met de boodschap dat het heel erg druk is. Mevrouw C. voelt zich zeer afhankelijk van haar huiseigenaar. Ze zegt: *"ik kom altijd voor mezelf op, maar ik durf bij haar geen grote mond te hebben want straks zeggen ze; 'het is goed met jou' en sta ik op straat".* Deze angst zorgt er ook voor dat zij niet naar een instantie als het huurteam durft toe te stappen, uit angst om

haar woning uitgezet te worden. Ze geeft aan dat als zij volledig anoniem naar het Huurteam zou kunnen stappen dit het een stuk makkelijker voor haar zou maken. Daarnaast geeft zij aan eerder gebruik te maken van het Huurteam als zij een dergelijk consult gratis aan zouden bieden, zij moet rondkomen met een uitkering en heeft daarom niet de middelen om hier geld aan uit te geven.

Interview 7: Het zevende interview vond plaats met een **studente van 19 jaar**. Zij **woont alleen** in een appartement. Ze woont hier inmiddels één jaar, het wonen hier bevalt haar goed. Er is nog niet echt iets mis geweest met haar woning. Mocht dat wel het geval zijn, dan ziet zij er geen probleem in contact op te nemen met de huiseigenaar. Ze geeft aan dat de huiseigenaar altijd vriendelijk en behulpzaam overkomt. Ze geeft aan niet snel naar een instantie als het Huurteam toe te stappen. Ze is namelijk bang dat dit de relatie met de huiseigenaar zou kunnen schaden. Mocht zij het Huurteam in willen schakelen voor bijvoorbeeld een huurverlaging, dan zou ze dit eerder overwegen als zij dit anoniem zou kunnen doen en/of dit als groep zou kunnen doen (met bijvoorbeeld haar buren). Alleen zou zij geen actie durven te ondernemen. Ze geeft aan het prettig te vinden als het Huurteam haar tips zou kunnen geven over wie bijvoorbeeld verantwoordelijk is bij schade aan de woning, wanneer haar huiseigenaar iets moet betalen en wanneer zij dat zelf zou moeten doen.

Interview 8: Het achtste interview vond plaats met de **dochter (18 jaar) van de twee hoofdhuurders**. Zij geeft aan dat zij **samen met haar ouders en haar 3 broers/zussen in hun huis woont**. Haar ouders hebben twintig jaar geleden deze woning toegewezen gekregen. Haar beide ouders hebben een migratieachtergrond; twintig jaar geleden beheersten zij de taal amper. Tegenwoordig spreken zowel haar vader als haar moeder Nederlands alhoewel ze nog wel moeite hebben met het lezen van Nederlands. Daar helpt zij haar ouders bij. Ze geeft aan dat de woning hen goed bevalt, ook vinden ze dat ze een eerlijke huurprijs betalen voor wat zij krijgen. Toen zij in de woning kwamen miste er een badkamer. Haar vader die er destijds zelf in gezet. Haar vader heeft toentertijd een huurverlaging weten te regelen vanwege het ontbreken van de badkamer. Wanneer er iets mis is met de woning regelt haar vader dat zelf; hij houdt er van om te klussen. Hierdoor hebben zij vrijwel geen contact met de huiseigenaar. Als zij dit wel hebben, verloopt dit altijd soepel. Ook geeft zij aan dat haar vader zich erg bewust is van zijn rechten met betrekking tot het huurcontract. Zijzelf was niet bekend met het Huurteam maar haar vader is hier waarschijnlijk wel bekend mee aangezien hij in het verleden een huurverlaging heeft aangevraagd.

Interview 9: Voor het laatste interview spraken we **mevrouw A. (46 jaar**). Inmiddels woont zij al 24 jaar op haar huidige adres. Zij heeft een migratieachtergrond, net als **haar man**. Ze geeft aan dat de buurt de laatste jaren erg achteruit is gegaan. Zij heeft het idee dat er veel ongure praktijken plaatsvinden in haar wijk en ook in de huizen in haar blok (die overigens van dezelfde huiseigenaar zijn). De politie is recentelijk ook om deze reden meerdere malen langs gekomen bij haar buren. Mede hierdoor vindt mevrouw het minder prettig in haar woning. Een andere reden waarom zij haar woning als minder prettig ervaart, heeft ook te maken met het feit dat zij nog steeds een gaskachel in haar woning heeft, ondanks dat deze volgens haar zeer gevaarlijk is. Daarnaast heeft zij veel last van schimmel in de woning. Dit heeft ze al een keer aangekaart bij de huiseigenaar, maar deze heeft hier tot nog toe niks mee gedaan. Mevrouw was verder niet bekend met het Huurteam, wel was zij bekend met de Huurcommissie, via hen heeft zij tot tweemaal toe een huurverlaging weten te krijgen.

Mevrouw vindt wel dat dit proces vaak erg lang duurt (2 tot 3 maanden). Het maakte voor mevrouw verder niet uit of dit anoniem zou zijn. Zij zou er ook geld voor over hebben om een consult te krijgen. Dit komt ook mede omdat mevrouw weet wat het inschakelen van het Huurteam/de Huurcommissie voor haar kan betekenen.

Foto's van aangetroffen situaties

5.2 Kernpunten van de interviews

5.2.1 Waarom huurt men deze woning

Deel van de huurders: snel een woning nodig zonder inkomenseis
Bij 5 van de 9 respondenten was de nood hoog tijdens het zoeken van een woning. Bijv. als door zwangerschap de woning na de bevalling te klein zou zijn, als men uit de eerdere woning gezet zou zijn, of door de slechte omstandigheden.

De betrokken makelaars beloofden snel een woning voor hen te regelen. Deze makelaars hanteerden ook geen inkomenseis. Daardoor was dit voor meeste respondenten de enige mogelijkheid om aan een woning te komen.

5.2.2 (On)tevredenheid over de woning

Helft geïnterviewden niet tevreden
De helft van de respondenten is niet tevreden over de woning.

Ervaren afhankelijkheid van de huiseigenaar werkt terughoudendheid in de hand
Zes van de negen respondenten voelen zich afhankelijk van hun huiseigenaar.
Ze zijn daardoor beducht voor het ondernemen van actie. De vrees is uit huis gezet te worden, of een verslechterende relatie met de eigenaar waardoor er mogelijk nòg minder onderhoud aan hun woning zal worden gepleegd.

Achterstallig onderhoud bij acht van de negen woningen
In acht van de negen woningen is sprake achterstallig onderhoud. Vaak gaat het om lekkage of rot en schimmel.
Daarvan is in alle gevallen melding gemaakt bij de huiseigenaar. Alle respondenten gaven aan meer dan een maand te wachten.

5.2.3 Wel eens gehoord van het Huurteam, maar geen kennis van wat het Huurteam doet

Wel eens van gehoord, maar geen kennis
Zeven van de negen respondenten hebben wel eens gehoord van het Huurteam. Maar ze hebben geen idee waarvoor het is en wat het voor hen zou kunnen betekenen.

Verschil tussen Huurteam, Haagse Pandbrigade en Huurcommissie niet bekend
Er is ook veel onduidelijkheid het verschil tussen het Huurteam, de Haagse Pandbrigade en de Huurcommissie.

Niet bekend waar juridische bijstand mogelijk is
De meeste respondenten weten niet waar zij terecht kunnen voor juridische hulp.

5.2.4 Wanneer zouden de respondenten contact opnemen met het Huurteam

Anoniem
De respondenten geven aan dat ze eerder naar het Huurteam zouden stappen als dit helemaal anoniem zou kunnen. Ze zijn huiverig voor mogelijke consequenties na het contacteren van het Huurteam, in de zin van een verslechterende relatie met de huiseigenaar en als gevolg daarvan geen verlenging van het huurcontract, of nog slechter onderhoud.

Niet alleen
Een deel van de respondenten geeft aan dat ze eerder naar het Huurteam zouden stappen als ze dat niet in hun eentje zouden doen, maar met een paar huurders samen. Ze hebben het gevoel dat ze dan sterker zouden staan en dat ze zich daardoor ook veiliger zouden voelen.

5.2.5 Ervaringen met en verwachtingen van het Huurteam

Meer feedback gewenst
De respondenten die contact hadden gehad met het Huurteam gaven aan dat ze graag meer feedback van het Huurteam zouden ontvangen.

Niet goed op de hoogte van fase waarin het onderzoek zich bevindt
Ze vonden dat ze niet goed op de hoogte zijn gebracht van de status van het onderzoek en dat de informatie naar hun mening niet volledig was.

Uitspraken juridisch bindend?
Ze wisten niet in hoeverre uitspraken van het Huurteam juridisch bindend zijn, waardoor het voor hen niet duidelijk is of de huurprijs die hen wordt berekend hoger is dan is toegestaan.

Lang wachten op actie
Hun beleving is dat ze lang moesten wachten voor het Huurteam actie ondernam nadat ze contact met het Huurteam hadden gezocht. Daardoor is hun situatie nog niet verbeterd.

5.2.6 Waaraan hebben respondenten behoefte?

Advies hoe te melden en eigenaar benaderen
De respondenten hebben behoefte aan tips over hoe ze het best de huiseigenaar kunnen benaderen. En over hoe ze het best mankementen aan hun woning kunnen melden.

Consult zeer welkom, mits gratis
Een consult is zeer welkom, op voorwaarde dat het gratis is. De meesten moeten rondkomen van een klein inkomen of van een uitkering. Als ze moeten betalen voor een consult, zouden ze er om die reden van afzien.

Schriftelijke informatie
Informatie ontvangen ze het liefst schriftelijk. Dat geeft hen de tijd om de informatie aandachtig door te lezen, op een geschikt moment.
Overigens moet hierbij opgemerkt worden dat een deel van de geïnterviewden niet goed Nederlands kan lezen; uitsluitend schriftelijke informatie lijkt daardoor niet wenselijk.

6 Consequenties voor gedragscommunicatieve interventies

6.1 Basis van de interventies

Welke gedragscommunicatieve interventies het best ingezet kunnen worden, hangt af van de aard van het gedrag en van de determinanten die het specifieke gedrag bepalen.

6.2 Aard van het gedrag: gepland gedrag

6.2.1 Twee soorten gedrag: automatisch gedrag en gepland gedrag

In de sociale psychologie worden twee soorten gedrag onderscheiden: gepland gedrag en automatisch gedrag. Gepland gedrag is gedrag dat tot stand komt na een zekere mate van afweging en overweging. Je overweegt voor- en nadelen en gaat dan tot handelen over. Van gepland gedrag is meestal sprake als het gaat over zaken die van groot persoonlijk belang zijn, zoals gezondheid en financiën.
Automatisch gedrag daarentegen komt tot stand zonder afweging en overweging. Je doet iets omdat je het altijd (met goede afloopt) zo doet: gewoontegedrag zoals de route naar het werk nemen, autorijden (voor ervaren bestuurders), eten bereiden dat je al talloze malen bereid hebt, etc. Of je doet het als reactie op het gedrag van anderen of stimuli in de omgeving: respectievelijk als iemand je vriendelijk bejegent of iets geeft, ben je meestal geneigd iets terug te doen en een interactief bord in een woonwijk dat met een boze emoticon aangeeft dat je te hard rijdt, zet veel mensen ertoe aan hun snelheid te verminderen.
(Overigens is gedrag geen statisch gegeven, maar kan het in de loop van de tijd veranderen: routinegedrag kan doorbroken worden en gepland gedrag worden; het nieuwe geplande gedrag kan na verloop van tijd weer een automatisme worden etc.).

6.2.2 In deze casus is in hoge mate sprake van gepland gedrag?

In het geval van de hier centraal staande problematiek is de aard van gedrag van de geïnterviewde huurders *gepland gedrag*. (Hooguit zou je kunnen zeggen dat op een gegeven moment de huurders vervallen in een automatisme dat het toch geen zin heeft te proberen iets te doen).

Huurders hebben het nodige *gedaan* op grond van hun afwegingen: ze zochten contact het de eigenaar om klachten over de woning of de huur door te geven. Ze hadden een positieve attitude ten aanzien van het ondernemen van actie jegens de eigenaar. Sommigen zochten contact met het Huurteam.
Na verloop van tijd raakt men wel ontmoedigd, doordat men ervaart zich in een ongelijke situatie te bevinden. Je zou in de fase kunnen spreken van automatisch gedrag: automatische berusting.

6.2.3 De determinanten van automatisch en gepland gedrag verschillen

Belangrijk is dat de determinanten van beide soorten gedrag ten opzichte van elkaar verschillen en als gevolg daarvan ook een andere wijze van beïnvloeden vragen.

Wanneer sprake is van *automatisch gedrag* zijn de determinanten gewoonten of prikkels waarvan we ons niet (meer) bewust zijn. Voor de communicatie ten aanzien van gedragsbeïnvloeding betekent dat, dat het geven van argumenten dan geen zin heeft, juist omdat we er met ons hoofd niet bij zijn en de consequenties van het gedrag kennelijk niet belangrijk genoeg zijn om aandacht te schenken aan argumenten. Er zijn immers zoveel zaken die onze beperkte hoeveelheid aandacht opeisen.

In het geval van gepland gedrag, waarvan hier dus overwegend sprake is, heeft de doelgroep *aandacht* voor het onderwerp in kwestie. Argumenten zijn dan wel belangrijk: de doelgroep moet ervan overtuigd worden dat het uit te voeren gedrag juist en wenselijk is en dat er manieren zijn die de problemen die uitvoering van het gedrag in de weg staan, op kunnen lossen. Zoals het vragen om hulp, etc.

De hoofddeterminanten van gepland gedrag zijn de **attitude**, de zogeheten **ervaren sociale norm** en de **ervaren controle**. Hieronder lichten we deze begrippen kort toe.

- **Attitude**:
  Een attitude is een evaluatieve houding ten aanzien van het gedrag. Zoals: het is slecht om auto te rijden als je alcohol gedronken hebt. Of hier bijvoorbeeld: het is goed dat ik contact opneem met het Huurteam.

  De attitude is op haar beurt opgebouwd uit onder andere:
  - *Overtuigingen* (bijvoorbeeld: het heeft toch geen zin om contact op te nemen).
  - *Kennis*: weten wat je rechten zijn, welke bescherming je hebt, waar je verhaal kan halen etc.
  - *Emoties*: angst om je woning kwijt te raken, omdat je geen alternatief hebt.

- **De ervaren sociale norm**: hoe denken voor jou belangrijke anderen over het gedrag? Dat het wel of niet slim is om contact met Huurteam op te nemen bijvoorbeeld.

- **De *ervaren controle* (self efficacy)**: zijn mensen in staat of achten ze zich in staat het gewenste gedrag uit te voeren?
  Hier bijvoorbeeld: als je denkt dat je toch niet op kan tegen de advocaten van de verhuurder, of überhaupt niet vaardig genoeg bent om de verhuurder weerwerk te bieden, dan kun je wel *vinden* dat het goed is om iets te doen (de attitude is dus positief), maar heb je er *geen vertrouwen in* dat je dat tot een bevredigend einde zal kunnen brengen. Ook als je weet dat voor jou belangrijke anderen het met je eens zijn. (De ervaren sociale norm).

6.2.4 Welke gedragsdeterminanten zijn bepalend?

Dat de acties van de geïnterviewden zonder het gewenste resultaat bleven, hangt samen met de volgende gedragsdeterminanten.

Op het vlak van de gedragsdeterminant **attitude**:

- Niet beschikken over voldoende *kennis* (zoals vermeld een van de bouwstenen van de attitude) om de verhuurder weerwerk te bieden. De aanvankelijke attitude dat het goed is om actie te ondernemen brokkelt dus af na de eerste contacten.
- *Angst* (emotie als bouwsteen van de attitude) om op straat komen te staan. Ook daardoor verliest de aanvankelijke attitude zijn kracht. De *uitkomstverwachting* is negatief.

Op het vlak van de gedragsdeterminant **ervaren controle** – niet in staat zijn, of niet in staat dènken te zijn het gedrag te vertonen – speelt het volgende:

- Het niet in staat zijn om het gewenste gedrag te vertonen, is het gevolg van een gebrek aan kennis omdat men geen toegang heeft tot de benodigde informatie als gevolg van het gegeven dat men niet kan lezen, niet over digitale vaardigheid beschikt, of de taal niet goed machtig is. Daardoor wordt de attitude negatief (zie boven), maar men is ook niet of voelt zich ook niet bij machte het gewenste gedrag ge vertonen.

Ook in het geval van het geen contact opnemen met het Huurteam, is ***kennis*** een cruciale factor: niet weten dat het Huurteam bestaat of bang zijn dat er kosten aan verbonden zijn.

6.3 Consequenties voor de gedragscommunicatieve interventies

Uit de bovenstaande analyse is af te leiden dat de interventies zich vooral moeten richten op de volgende punten om bewoners te (re)activeren.

- **Kennisoverdracht**: zorgen dat de doelgroep weet dat het Huurteam bestaat en waar men ervoor terecht kan.

- **Wijze van communiceren**: inzetten van communicatiewijzen en media waarmee ook mensen bereikt worden die niet of nauwelijks kunnen lezen. En ook mensen die digitaal niet vaardig zijn.

- **Psychologische barrières wegnemen** die de doelgroep ervan weerhouden om contact te zoeken.

- **Faciliteren**: letterlijk dicht in de buurt van de doelgroep komen. En eenvoud in naamgeving: Huurteam en Haagse Pandbrigade geven niet aan wat het werk van deze teams is.

- **Feedback geven**: voortgang van het proces. Maar ook van de resultaten: betrokkenen moeten zien dat de aanpak (en daarbinnen hun actie) effect heeft.

6.4 Kennisoverdracht

Informeren noodzakelijk om bekendheid te geven aan Huurteam
Als bewoners al van het bestaan van het Huurteam weten, dan blijken zij vaak niet goed op de hoogte van wat het Huurteam doet en wat het voor hen kan betekenen. Ze kennen ook het verschil niet met – of zijn niet op de hoogte van het bestaan van - de Haagse Pandbrigade en de Huurcommissie.

Vanzelfsprekend is kennis van het bestaan van het Huurteam wel een voorwaarde voor contact opnemen.

Vorm en medium van informeren
Een belangrijk gegeven – dat door het kwalitatief onderzoek wordt bevestigd – is dat een deel van de populatie niet goed Nederlands kan lezen of schrijven. En soms zelfs gebrekkig Nederlands spreekt. Ook is niet iedereen digitaal vaardig.

Dat betekent dat de informatie langs verschillende kanalen aangeboden moet worden, wil zij een groot bereik hebben:

- mondeling;
- visueel met auditieve ondersteuning;
- digitaal;
- schriftelijk.

- **Mondelinge informatie** geven is arbeidsintensief. Een mogelijkheid is langs de deuren te gaan om mensen te informeren. Dat is arbeidsintensief. Wellicht zijn 'huurcoaches' in te zetten: medewerkers die belast zijn met (het leggen van) contacten met huurders en als laagdrempelige vraagbaak fungeren.

  Een alternatief is informatiebijeenkomsten in de wijk of in het stadhuis te organiseren. Na een introductie kunnen de aanwezigen in gesprek gaan met leden van het Huurteam.
  Voorwaarde is dat mensen die niet (goed) kunnen lezen natuurlijk weten dàt er bijeenkomsten zijn. En waar, wanneer en hoe laat. Dat kan van mond tot mond gaan, maar in een buurt met geringe sociale cohesie is dat een langzaam proces.

- Voor **laaggeletterden** is informatie in de vorm van een animatie met gesproken tekst een uitstekend middel. (In Den Haag is circa 15% van de inwoners laaggeletterd; laaggeletterdheid komt vaker voor bij lager opgeleiden en lage SES). Ook daarvoor geldt: mensen moeten de uiting wel waarnemen. Een mogelijkheid daarvoor is de animatie – behalve op een Facebookpagina, Whatsapp-groepen een site en op YouTube - te tonen in wachtkamers van artsen, ziekenhuizen, prikposten en buurthuizen.

- Er is behoefte aan informatie op **digitale media**. Die moet gemakkelijk te vinden zijn: zoekstrategieën van met name lager opgeleiden komen heel vaak niet overeen met de veronderstellingen van ontwikkelaars. Een gebruikerstest is aan te raden.

- Er is ook behoefte aan **informatie op papier**. Degenen die dat kunnen, willen de tekst ook in alle rust kunnen nalezen (of wellicht laten lezen aan familieleden die wel kunnen lezen). Het kan ook nuttig zijn een papieren tekst te hebben om te gebruiken in contacten met de huiseigenaar.
  Folders kunnen verspreid worden via sociale wijkteams, uitkeringsorganisaties, Werkbedrijf, buurthuizen, bibliotheken, huisartsen etc. Alle plekken waar mensen komen van wie een deel waarschijnlijk tot de doelgroep behoort.

- Overigens zou het ook te overwegen zijn **abri's** in de wijk te plaatsen waarin het bestaan en de activiteiten van het Huurteam worden gecommuniceerd. Het laat de bewoners ook zien dat de gemeente voor hun belang opkomt. Tevens zien de verhuurders dat de gemeente niet stil zit: mogelijk gaan ze beter op hun tellen passen.

6.5 Psychologische barrières wegnemen

Veilige communicatie mogelijk maken en garanderen: anoniem eerste contact
Leden van de doelgroep zijn huiverig voor het contact opnemen met het Huurteam, omdat ze niet willen dat dat voor hen nadelige consequenties heeft. (Geen verlenging huurcontract, verdere verslechtering van het onderhoud).

Raadzaam is duidelijk te maken dat de beller bij de eerste communicatie **anoniem** kan blijven. Pas als hij of voldoende vertrouwen heeft, kan een ontmoeting of nader telefonisch overleg plaats vinden.

Duidelijk maken dat inschakeling van het Huurteam gratis is
De meeste geïnterviewden hebben een laag inkomen of een uitkering. Dat zal voor veel bewoners van panden in deze categorie zo zijn: het zijn de plekken waar geen inkomenseis gesteld wordt.

Dat maakt dat ze bang zijn dat ze een rekening krijgen voor een advies. Belangrijk is heel duidelijk te communiceren dat inschakeling van Huurteam, Haagse Pandenbrigade en Huurcommissie **gratis** is. Dat geldt ook voor juridisch advies vanwege de gemeente.

6.6 Faciliteren

Huurteam, Haagse Pandbrigade en Huurcommissie zijn **benamingen** die geen indicatie geven van de inhoud van de werkzaamheden van deze diensten. Het Huurteam zou bijvoorbeeld net zo goed betrekking kunnen hebben op alles wat met verhuur te maken te maken heeft. De benamingen maken dus ook niet duidelijk waar je waarvoor moet aankloppen.
Raadzaam is **één loket** te creëren, met een indicerende, overkoepelende naam. Iets als: Klachtenbureau voor Huurders.

Faciliteren is ook: **dicht bij de doelgroep** brengen. Zorgen dat mensen makkelijk binnen kunnen lopen, bijvoorbeeld een spreekuur in een buurthuis.
De hierboven al genoemde huurcoaches zouden hierin een goede rol kunnen spelen.

6.7 Feedback

Procesinformatie en feedback
Bewoners raken het zicht kwijt op de voortgang van hun 'zaak'. Procesinformatie is wenselijk: hoe staat het met de behandeling, wanneer kunnen de bewoners wat verwachten. Is er al contact tussen Huurteam en woningeigenaar geweest? Dat verstrekt ook de attitude bij huurders dat het zinvol is contact op te nemen met het Huurteam.

Feedback over de resultaten van de aanpak geven, is een interventie om terugval naar de oude situatie tegen te gaan. Als mensen de indruk hebben dat het allemaal toch niets uitmaakt, verdwijnt de animo om actie te ondernemen weer.