Krachten bundelen voor hypotheekklanten

Plan voor ondersteuning van klanten bij coronagerelateerde problemen

Inhoud

Samenvatting **3**

1. Klaarstaan voor klanten **5**
met coronagerelateerde hypotheekproblemen

2. Probleemstelling: **8**
groeiend optimisme, maar we blijven alert op kwetsbare groepen

2.1 Het huidige beeld: de omvang van coronagerelateerde hypotheekproblemen is beperkt 8

2.2 De middellange termijn: handelingsperspectief ondanks onzekerheid 10

2.3 Indirecte gevolgen: coronacrisis geeft aanleiding tot gesprek over bredere uitdagingen voor de hypotheek- en woningmarkt 14

3. Handelingsperspectief: **16**
we werken samen op vijf kernthema's

3.1 Monitoren van de economie aan de hand van scenario's 17

3.2 Maatwerkoplossingen bij coronadossiers 18

3.3 Klanten met (dreigende) betalingsproblemen in een vroeg stadium in beeld krijgen 19

3.4 Klanten met (dreigende) achterstanden verantwoord en duurzaam helpen 20

3.5 Gezamenlijke communicatiecampagne: 'wij staan voor u klaar!' 21

4. Vooruitblik: **23**
samenwerken aan vernieuwing en verbetering van de woningmarkt

5. Resultaat: **24**
we staan klaar voor huishoudens met coronagerelateerde hypotheekproblemen

Samenvatting

De hypotheeksector staat klaar voor klanten
met coronagerelateerde hypotheekproblemen

- De Nederlandse economie herstelt zich krachtig van de coronacrisis en de economische vooruitzichten zijn overwegend gunstig. Het (pro)actieve optreden van de overheid sinds de uitbraak van de pandemie dempt financiële problemen voor bedrijven en huishoudens
- Alle spelers in de hypotheeksector hebben sinds de uitbraak proactief gehandeld en in 2020 de handen ineengeslagen om ervoor te zorgen dat huiseigenaren niet op straat komen te staan ten tijde van de coronacrisis
- En ook dit plan vloeit voort uit ons gezamenlijke gevoel van urgentie. Het plan is het resultaat van co-creatie door een brede vertegenwoordiging uit de sector. We bundelen onze krachten om de effecten van de coronaperiode voor klanten te monitoren en te onderzoeken hoe klanten met eventuele problemen nog beter geholpen kunnen worden

Probleemstelling:
we zijn optimistisch maar blijven alert

- Mogelijke coronagerelateerde hypotheekproblemen konden grotendeels worden voorkomen en opgevangen door adequaat optreden van klanten, de overheid en de hypotheeksector
- Specifieke groepen lopen nog wel risico op beperkte toegang tot verantwoorde woonfinanciering door tijdelijke vermogens- en inkomensterugval
- Achterstanden op hypotheekbetalingen zijn laag en lopen terug
- We willen klaar blijven staan voor kwetsbare huishoudens met mogelijke betalingsrisico's of een risico op beperkte toegang. Ook blijven we alert op nieuwe ontwikkelingen rond het coronavirus, zoals mogelijke uitbraken van nieuwe varianten

Handelingsperspectief:
we werken samen op vijf kernthema's

1. We monitoren de gevolgen van de coronacrisis voor de hypotheekmarkt aan de hand van scenarioanalyse, om goed voorbereid te zijn op elke uitkomst
2. Waar gepast nemen we drempels weg voor benodigd verantwoord maatwerk bij hypotheek-aanvragen van door corona getroffen doelgroepen
3. We brengen klanten met (dreigende) betalingsproblemen zo vroeg mogelijk in beeld om ze in een vroeg stadium duurzaam te kunnen helpen
4. We optimaliseren onze oplossingsmogelijkheden om klanten met betalingsproblemen structureel te helpen. We voorkomen onnodige financiële stress bij klanten met problemen door tijdig te communiceren dat er passende oplossingen gezocht worden

5. We onderzoeken de mogelijkheid van een communicatiecampagne die ingezet kan worden bij zwaardere scenario's. De campagne is gericht op klanten met (dreigende) financiële problemen, om voor hen drempels te verlagen om zich te melden

Vooruitblik:
samenwerken aan vernieuwing en verbetering van de hypotheek- en woningmarkt

- De coronacrisis vormde de aanleiding voor intensievere samenwerking binnen de sector, waarbij ook ideeën zijn aangedragen die coronagerelateerde problematiek overstijgen
- Vanuit de hypotheeksector willen we dit momentum aangrijpen om samen te werken aan verbeteringen en nieuwe initiatieven voor klanten op de hypotheek- en woningmarkt

1.
Klaarstaan voor klanten
met coronagerelateerde hypotheekproblemen

De coronacrisis heeft impact. Op ons als mens, op de maatschappij en ook op de woningmarkt. Gelukkig vallen de financiële gevolgen van de crisis vooralsnog mee en herstelt de economie zich krachtig. Maar een aantal specifieke doelgroepen is financieel verzwakt. Als betrokken partijen uit de hypotheeksector bundelen we onze krachten om kwetsbare groepen die in de problemen kunnen komen door de coronacrisis nog beter te ondersteunen.

Door adequaat en proactief handelen zijn de hypotheekproblemen tot nu toe beperkt gebleven.
Oorspronkelijke financiële rampscenario's uit het begin van de coronacrisis zijn gelukkig niet uitgekomen en de Nederlandse economie heeft een krachtig herstel ingezet. Ook de betalingsachterstanden op hypotheken zijn momenteel om verschillende redenen zeer laag. Zo hebben consumenten hun consumptiegedrag aangepast. De steunmaatregelen van de overheid dempen financiële problemen voor bedrijven en huishoudens. Lopende initiatieven zoals de Nederlandse Schuldhulproute (NSR) helpen mensen met (dreigende) financiële zorgen op weg naar passende hulp. Geldverstrekkers hebben Bijzonder-Beheerafdelingen opgeschaald en betalingsproblemen helpen voorkomen, door op maat betaalpauzes aan te bieden en voor ondernemers een moratorium af te spreken.

Er is adequaat gereageerd, maar toch was er nog veel onzekerheid toen we begin 2021 voor het eerst bijeenkwamen met twintig organisaties in het kader van dit plan. Hoewel veel problemen zijn voorkomen of verholpen worden sommige huishoudens wel degelijk hard geraakt. Dit kan mogelijk nog langere tijd effect hebben. Want wat als de steunmaatregelen toch niet afdoende blijken? Zal er toch nog een nieuwe lockdown nodig zijn bij een eventuele derde golf met coronabesmettingen? En wat zijn de effecten van een mogelijke rentestijging? Sinds onze eerste bijeenkomst zijn de economische prognoses gelukkig nog optimistischer geworden. Maar we blijven onszelf de kernvraag stellen: hoe kunnen we klaar (blijven) staan voor klanten die tegen mogelijke coronagerelateerde hypotheekproblemen aanlopen?

De coronacrisis treft specifieke huishoudens in de hypotheekmarkt.
Met name ondernemers en flexwerkers in getroffen sectoren worden geraakt. Ook mensen met een vast dienstcontract kunnen hun inkomen verliezen bij toenemende werkloosheid door faillissementen of reorganisaties. Huizenbezitters in deze risicogroepen kunnen hierdoor betalingsproblemen krijgen en lopen het risico om uiteindelijk hun huis te verliezen. En huiszoekenden lopen risico op beperkte toegang tot verantwoorde woonfinanciering.

Dergelijke problemen komen vaker voor en sinds de vorige financiële crisis hebben we nog beter geleerd hoe we mensen daarbij kunnen helpen. Maar de coronacrisis is uniek in zijn effect op bedrijven en de arbeidsmarkt. De aard en omvang van problemen die in de komende jaren nog kunnen ontstaan blijven onzeker. Daarom willen we ook komende tijd met elkaar blijven monitoren wat ons handelingsperspectief is aan de hand van verschillende scenario's.

Met het plan 'Krachten bundelen voor hypotheekklanten' willen we klaar blijven staan voor door de coronacrisis getroffen klanten op de hypotheekmarkt.
Met dit plan anticiperen we daarom op coronagerelateerde hypotheekproblemen die al zichtbaar zijn of die nog kunnen ontstaan. Als organisaties in de hypotheeksector willen we onze krachten bundelen om, in aansluiting op bestaande initiatieven, eventuele problemen voor te zijn of op te lossen.

> **Ons doel:**
> ervoor zorgen dat zoveel mogelijk mensen op verantwoorde wijze kunnen (blijven) wonen in een passende woning.

Mogelijke problemen met hypotheekfinanciering maken onderdeel uit van een breder woningprobleem in Nederland en hangen nauw samen met het beperkte aanbod van koopwoningen. Deze bredere woningmarktproblemen lossen we niet op met dit plan. Maar vanuit dit initiatief zijn wel ideeën naar boven gekomen van meer structurele aard. In het hoofdstuk 'Vooruitblik' schetsen we hoe we deze ideeën in de toekomst kunnen agenderen en adresseren.

Totstandkoming: co-creatie vanuit de sector.
Het initiatief voor dit plan is ontstaan tijdens een bijeenkomst van het Platform Hypotheken begin 2021. We hebben de handen ineengeslagen en dit plan opgesteld om klaar te staan voor onze klanten.
Zo bouwen we samen verder aan een toegankelijke en betaalbare financiering van koopwoningen.
Nu en in de toekomst.

HET PLAN IS OPGESTELD IN CO-CREATIE MET BETROKKEN ORGANISATIES UIT DE HYPOTHEEKSECTOR:

Triodos Bank
de volksbank
ABN·AMRO
Rabobank
ING
nationale nederlanden
vereniging eigen huis
AEGON
MUNT HYPOTHEKEN
Nederlandse Vereniging van Banken
VERBOND VAN VERZEKERAARS
SVn Stimuleringsfonds Volkshuisvesting
nhg voor verantwoord wonen
NIBUD
De Hypotheker
VCN HypotheekService
DE HYPOTHEEK SHOP Duidelijk verhaal CMIS Franchise
Adfiz
HDN
OvFD Organisatie van Financiële Dienstverleners

WE DANKEN DE VOLGENDE PERSONEN EN PARTIJEN VOOR HUN INBRENG:

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Ministerie van Financiën
AFM
Den Haag
NSR Nederlandse Schuldhulproute
nvvk financiële hulpverleners
TU Delft
Prof. Peter Boelhouwer
Tilburg University
Prof. Dirk Brounen

2.
Probleemstelling:
groeiend optimisme, maar we blijven alert op kwetsbare groepen

De impact van de coronacrisis laat zich voelen op veel terreinen, zoals de gezondheidszorg, het onderwijs, maar ook de economie. Gelukkig is er groeiend optimisme over het economisch herstel en zijn betalingsproblemen op de hypotheekmarkt momenteel lager dan ooit. Toch blijven we alert op mogelijke hypotheekproblemen op de middellange termijn, met name voor huishoudens die voor hun inkomen afhankelijk zijn van ondernemingen in getroffen sectoren. De dialoog over mogelijke coronagerelateerde hypotheekproblemen gaf bovendien aanleiding tot gesprekken over bredere uitdagingen voor de hypotheek- en woningmarkt.

2.1 HET HUIDIGE BEELD: DE OMVANG VAN CORONAGERELATEERDE HYPOTHEEKPROBLEMEN IS BEPERKT

Tegen de oorspronkelijke verwachtingen in stijgen de huizenprijzen en daalt het aantal betalingsachterstanden op hypotheken.
Bij het uitbreken van de coronacrisis werd rekening gehouden met een snelle stijging van het aantal faillissementen, hoge werkloosheid, een 'boeggolf' aan schulden en een afkoeling van de huizenmarkt. Vooralsnog komen deze scenario's niet uit: het aantal betalingsachterstanden op hypotheken is lager dan ooit, de economie herstelt zich in hoog tempo en de huizenprijzen blijven stijgen.

Belangrijke verklaringen voor deze positieve trends zijn de blijvend lage hypotheekrente en de omvangrijke overheidssteunpakketten. Ook het gedrag van consumenten speelt een grote rol: Nederlanders hebben tijdens de lockdowns minder uitgegeven, waardoor spaartegoeden zijn gegroeid en betalingsachterstanden teruglopen.

De hypotheeksector staat klaar voor klanten met (dreigende) betalingsproblemen.
Afdelingen Bijzonder Beheer zijn opgeschaald om een eventuele verhoogde toestroom op te kunnen vangen. Initiële betalingsproblemen als gevolg van inkomensdaling tijdens de eerste lockdown konden worden opgevangen met betaalpauzes op de hypotheekbetaling en een moratorium voor ondernemers. En er wordt door steeds meer partijen samengewerkt met initiatieven zoals de NSR, waar Geldfit.nl en – speciaal voor ondernemers – Geldfit Zakelijk mensen met geldzorgen de juiste weg wijzen.

Flexwerkers en ondernemers hebben beperkte toegang tot verantwoorde woonfinanciering door vermogens- en inkomensterugval.

Bij de aanvraag van een hypotheek door ondernemers en flexwerkers kijken geldverstrekkers naar het bedrijfsresultaat of jaarinkomen van de afgelopen drie jaar. Als gevolg van de coronacrisis en de lockdowns hebben ondernemers en flexwerkers in getroffen sectoren te maken gekregen met tijdelijke omzetdaling en inkomensverlies. Ondanks voldoende perspectief op herstel hebben deze mensen daardoor beperkte toegang tot gewenste woonfinanciering. Dit terwijl deze financiering in geval van structureel inkomensherstel in principe wel verantwoord zou kunnen zijn.

MEREL (43) ZZP'ER MET TIJDELIJKE INKOMENSTERUGVAL OP ZOEK NAAR EEN HUIS

+ Is gescheiden en heeft een zoon van 15
+ Heeft een goedlopende praktijk in de alternatieve geneeskunde. Door de lockdowns had ze een tijdelijke omzetdaling van 25%
+ Woont anti-kraak en moet op korte termijn haar woning uit
+ Heeft na een lange zoektocht een koopcontract getekend
+ Brengt eigen geld in en heeft daardoor een hypotheek nodig met lage maandlasten van €300 – €350 per maand
+ Krijgt door de tijdelijke inkomensterugval en ondanks voldoende perspectief moeilijk akkoord op haar hypotheekaanvraag

De omvang van betalingsproblemen is beperkt, maar we zijn alert op betalingsrisico's voor kwetsbare groepen.

Tijdens de eerste maanden van de crisis liepen betalingsachterstanden met name bij flexwerkers snel op.[1] Daarnaast maakten vooral ondernemers gebruik van de betaalpauzes. Inmiddels zijn de achterstanden grotendeels ingelopen en is de instroom bij Bijzonder-Beheerafdelingen laag. Maar ondernemers in specifieke sectoren lopen mogelijk een verhoogd risico op achterstanden door inkomensterugval, opgelopen schulden en vermogensdaling. Als de werkloosheid in getroffen sectoren toch toeneemt, vanwege ontslagen bij mogelijke reorganisaties of faillissementen op een later moment, lopen ook werknemers met een vast dienstverband risico op betalingsproblemen.

PETER (49) RESTAURANTEIGENAAR MET OPLOPENDE BELASTINGSCHULDEN

+ Woont samen met vrouw en dochter (18) en heeft al 20 jaar een koophuis
+ Heeft een goedlopend restaurant en voldoende eigen vermogen
+ Moest afgelopen jaar langere tijd sluiten vanwege de coronamaatregelen
+ Heeft nog geen betaalachterstanden, maar wel een flinke schuld bij de Belastingdienst
+ De spaarpot en pensioenpot zijn inmiddels volledig leeg
+ Betwijfelt hoe lang hij het vol gaat houden en hoe hij zonder buffers financiële tegenvallers moet opvangen

[1] Zie voor een uitgebreidere analyse van de huidige situatie de Bijlage 'Scenarioanalyse'

2.2 DE MIDDELLANGE TERMIJN: HANDELINGSPERSPECTIEF ONDANKS ONZEKERHEID

De aard en omvang van de gevolgen van de pandemie voor de hypotheekmarkt op de middellange termijn blijft nog onzeker.

Er is groeiend optimisme over het economisch herstel in Nederland.[2] Economen houden nog wel rekening met een inhaalslag aan faillissementen en een (tijdelijke) stijging van de werkloosheid, maar de vooruitzichten zijn gunstiger dan drie maanden geleden.[3] Ondanks dit toenemende optimisme blijven mogelijke gevolgen van de pandemie voor de Nederlandse economie en huizenmarkt op de middellange termijn onzeker. Hoe het herstel van de economie en eventuele betalingsproblemen op de hypotheekmarkt zich ontwikkelen hangt onder meer af van het nationale herstelplan en het terugbetalingsbeleid voor de opgelopen (belasting)schulden. De ontwikkeling van de huizenprijzen is sterk gerelateerd aan de hypotheekrente: een fors stijgende rente beperkt de leencapaciteit en resulteert in een neerwaartse druk op de huizenprijzen.

Scenarioanalyse biedt handelingsperspectief.

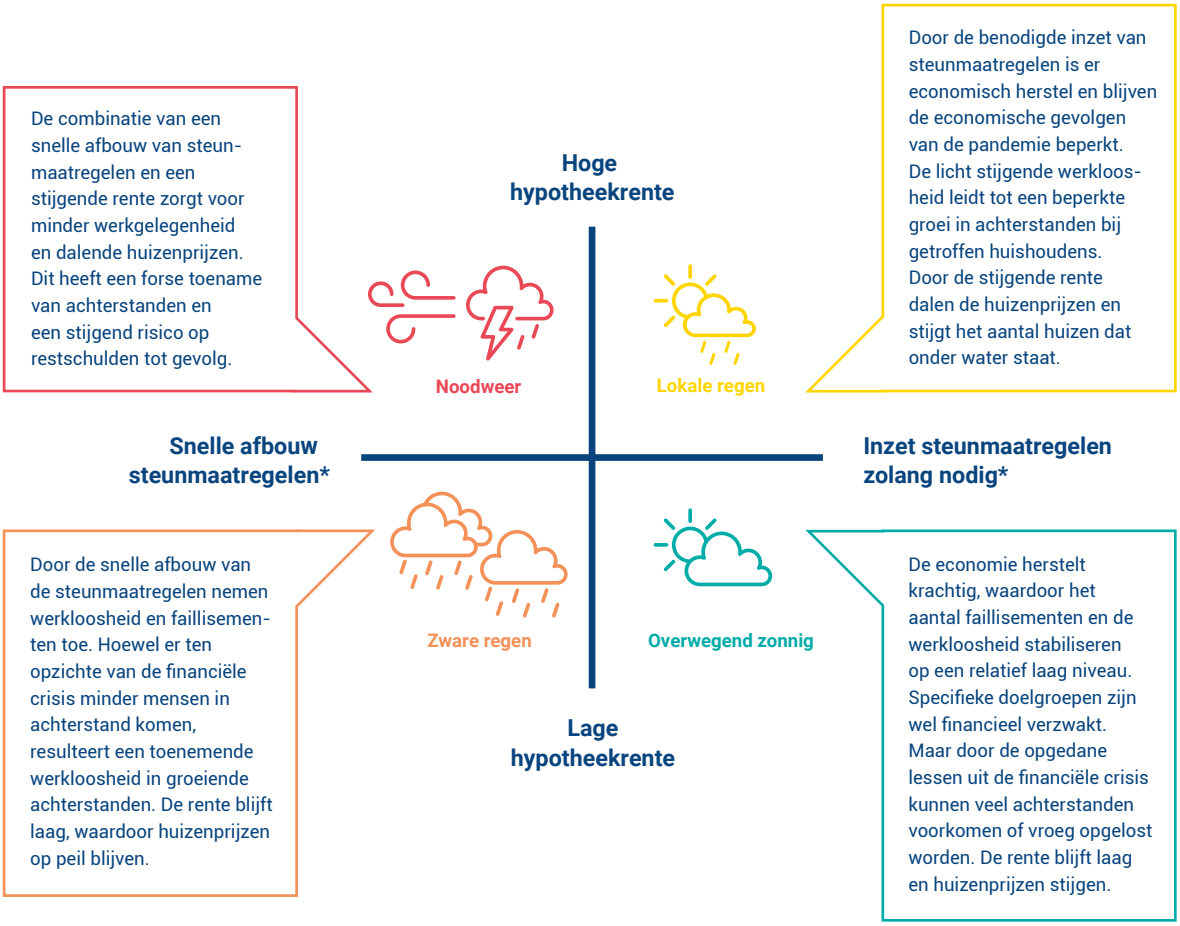
Om te kunnen anticiperen op een onzekere toekomst maken we gebruik van scenarioanalyse. De scenario's zijn geen toekomstvoorspellingen, maar 'mogelijke toekomsten' als denkoefeningen die helpen om gezamenlijk handelingsperspectief te bepalen. Wat kunnen we in elk van de scenario's doen om problemen zo goed mogelijk te voorkomen of te verhelpen? We hebben vier scenario's opgesteld op basis van de twee belangrijkste 'drivers':

+ **Afbouw van de steunmaatregelen** is direct van invloed op de ontwikkeling van werkloosheid en daarmee op betalingsproblemen.
+ **Hypotheekrente** beïnvloedt de huizenprijs en is daarmee van invloed op toegang, maar ook op eventuelerestschulden bij (gedwongen) verkoop.

[2] Zie bijvoorbeeld De Nederlandsche Bank, 'Vlot economisch herstel verwacht na coronacrisis', 14 juni 2021

[3] CPB, Centraal Economisch Plan 2021, Juniraming 2021 t.o.v. raming maart 2021

Opbouw en omschrijving van de vier scenario's[4]



Uitgangspunt: lockdown en coronamaatregelen Q3 2021 voorbij
***Inclusief terugbetalings- en kwijtscheldingsbeleid**

Overwegend zonnig

3,6% Werkloosheid op piek
- 14.900 Instroom BB (gem. p.m.)
- 19.700 Achterstand >3 mnd p.j.
- 1.400 Gedwongen verkoop p.j.

5% Jaarlijkse prijsstijging
- 0% van de geselecteerde NHG hypotheken onder water

Lokale regen

4,2% Werkloosheid op piek
- 26.100 Instroom BB (gem. p.m.)
- 24.300 Achterstand >3 mnd p.j.
- 2.400 Gedwongen verkoop p.j.

5% Jaarlijkse prijsstijging
- 34% van de geselecteerde NHG hypotheken onder water

Zware regen

5,2% Werkloosheid op piek
- 64.100 Instroom BB (gem. p.m.)
- 32.900 Achterstand >3 mnd p.j.
- 6.400 Gedwongen verkoop p.j.

0% Jaarlijkse prijsstijging
- 10% van de geselecteerde NHG hypotheken onder water

Nood weer

6,6% Werkloosheid op piek
- 108.900 Instroom BB (gem. p.m.)
- 43.600 Achterstand >3 mnd p.j.
- 9.800 Gedwongen verkoop p.j.

10% Jaarlijkse prijsstijging
- 65% van de geselecteerde NHG hypotheken onder water

[4] Een uitgebreidere beschrijving van de scenario's is uitgewerkt in een aparte bijlage. Opgenomen cijfers voor de toekomstscenario's zijn gebaseerd op een analyse van historische data. De scenario's zijn geen prognose of voorspellende werkelijkheid, maar bieden inzicht in mogelijke aantallen bij verschillende ontwikkelingen.

Ten opzichte van de jaren 2010-2016 was de instroom bij Bijzonder-Beheerafdelingen in 2020 uitzonderlijk laag.

In de jaren 2010-2016 kwam gemiddeld 2-4% van de portefeuille van hypotheekverstrekkers maandelijks in achterstand[5]. In 2020 was de maandelijkse instroom bij Bijzonder Beheer ca. 0,3% van de portefeuille van hypotheekverstrekkers, exclusief het gebruik van betaalpauzes. Dat komt overeen met naar schatting gemiddeld 10.200 huishoudens die op een willekeurig moment in de maand op achterstand kwamen, terwijl er de voorafgaande maand geen achterstand was. Een groot deel van deze achterstanden wordt binnen drie maanden hersteld.

Bij stijgende werkloosheid groeit de instroom bij Bijzonder Beheer.

De instroom bij Bijzonder-Beheerafdelingen groeit historisch gezien mee met de werkloosheid.[6] De financiële crisis van 2008 heeft geldverstrekkers geleerd dat het belangrijk is om zo snel mogelijk in contact te treden met klanten met (mogelijke) betalingsproblemen en oplossingen te zoeken. Per scenario wordt daarom in verschillende mate rekening gehouden met dit leereffect.

In de meeste scenario's blijft de ontwikkeling van nieuwe achterstanden (ruim) onder het niveau van de financiële crisis.

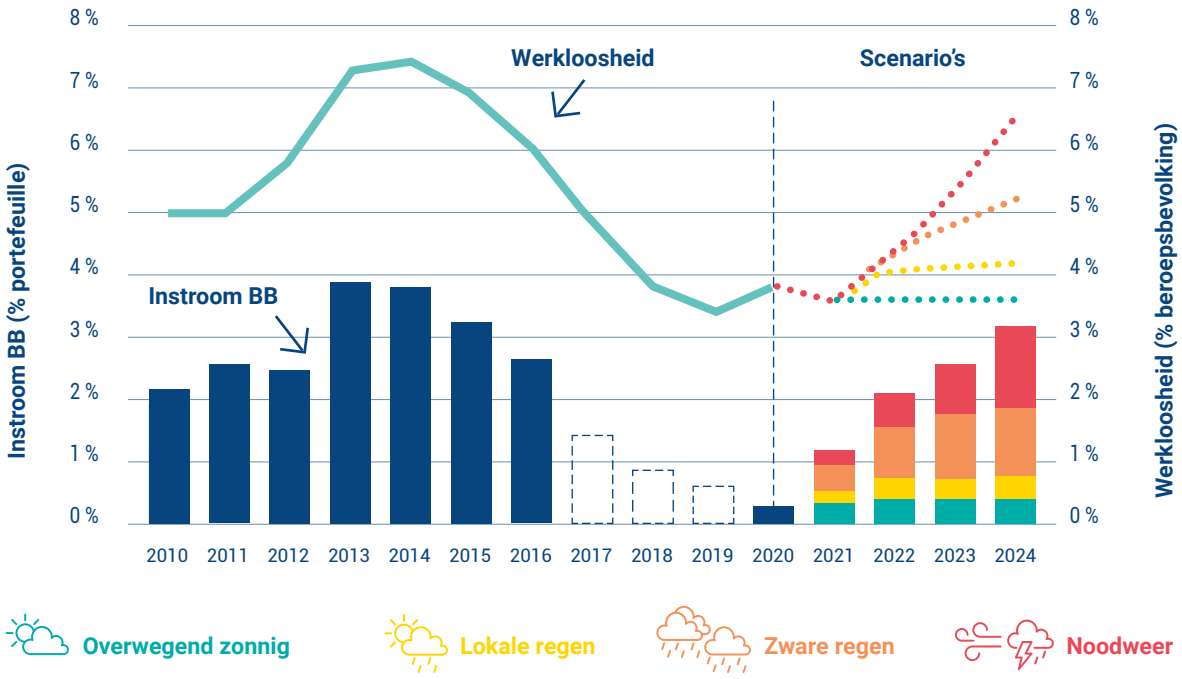
In de scenario's 'Overwegend zonnig' en 'Lokale regen' stabiliseert de instroom bij Bijzonder-Beheerafdelingen vanaf 2022 op een niveau dat ruim onder de instroom in de jaren 2010-2016 ligt (zie Grafiek 1). Ook in het 'zware regen' scenario blijft de instroom onder het niveau van de financiële crisis. Alleen in het noodweer scenario loopt de instroom ook na 2022 op, tot gemiddeld 108.800 huishoudens per maand in 2024.[7]

[5] Gemeten als het aantal klanten die op een willekeurig moment in de maand in een achterstandssituatie komt van meer dan € 0,-, terwijl er vorige maand geen achterstand was. In de jaren 2010-2016 lag het terugvalpercentage op gemiddeld 78%. Dat wil zeggen dat 78% van de huishoudens die maandelijks instroomden in de voorafgaande 12 maanden al één of meerdere keren in achterstand was geweest.
Bron: Purpose, Bijzonder Beheer Benchmark, 2011-2017

[6] Purpose, Bijzonder Beheer Benchmark, 2011-2017. De toekomstscenario's zijn gebaseerd op een analyse van historische data en vormen geen prognose.

[7] Maandelijkse instroom is niet direct om te rekenen naar een totaal aantal huishoudens in achterstand op jaarbasis. Huishoudens kunnen (door terugval) gedurende het jaar meerdere keren in achterstand komen zonder de voorafgaande maand in achterstand te zijn geweest.

Grafiek 1:
Instroom Bijzonder-Beheerafdelingen in de verschillende scenario's (gemiddelde per maand)[8]



Van de huishoudens met betalingsproblemen zullen naar schatting jaarlijks 1.400-9.800 huishoudens hun huis gedwongen moeten verkopen.
Bij de optimistischere scenario's is het aantal gedwongen verkopen relatief laag. Toch kunnen de gevolgen van betalingsproblemen voor individuele huizenbezitters wel groot zijn. Door de krappe woningmarkt (zowel huur als koop) is er zelfs een verhoogd risico op dakloosheid bij gedwongen verkoop.

Restschulden ontstaan alleen bij een forse daling van de huizenprijzen in combinatie met toenemende werkloosheid.
Vergeleken met de kredietcrisis lopen minder huizen het risico om 'onder water' te komen staan. Dat komt onder meer door de snelle stijging van de huizenprijzen van de afgelopen jaren en de strengere normering bij hypotheekaanvragen. Toch laat de scenarioanalyse zien dat het risico op restschulden niet geheel afwezig is. In het 'lokale regen' scenario gaan we uit van een mogelijke huizenprijsdaling van 5% per jaar in de periode april 2021 tot begin 2024. Van de 620.000 hypotheken met NHG die sinds 2017 zijn aangevraagd komen dan 210.000 (34%) onder water te staan.[9]

[8] Bron: CPB raming juni 2021; Bijzonder Beheer Benchmark Purpose; analyse Purpose o.b.v. aangeleverde data deelnemende partijen
[9] Analyse NHG op basis van HDN data

In het 'noodweer' scenario dalen de huizenprijzen met 10% per jaar in dezelfde periode, terwijl het aantal gedwongen verkopen stijgt. In dit scenario neemt het aantal huizen dat onder water staat toe tot 400.000 in 2024, of 65% van alle NHG-hypotheekaanvragen uit de periode 2017 tot april 2021. Deze analyse is gedaan op basis van beschikbare cijfers over hypotheekaanvragen met NHG. Voor de totale markt (hypotheken met én zonder NHG) ligt het aantal huizen dat onder water staat dus nog hoger.

2.3 INDIRECTE GEVOLGEN: CORONACRISIS GEEFT AANLEIDING TOT GESPREK OVER BREDERE UITDAGINGEN VOOR DE HYPOTHEEK- EN WONINGMARKT

Tijdens de discussies met partijen uit de sector, klanten en experts kwamen ook ideeën naar voren die de directe gevolgen van de coronacrisis voor de hypotheekmarkt overstijgen. Deze ideeën zijn zeer waardevol, maar zijn niet direct te relateren aan de coronacrisis. We zien deze ideeën daarom als waardevolle 'bijvangst' van onze discussie. In het hoofdstuk 'Vooruitblik' schetsen we hoe we de dialoog met elkaar willen aangaan om deze thema's verder te verdiepen.

Ander woongedrag vraagt om andere financieringsvormen.
Het woongedrag van mensen lijkt te veranderen. Omdat mensen sinds de coronacrisis meer thuiswerken kunnen ze op grotere afstand van hun werk wonen en gebruiken ze hun woonruimte anders. Dit kan leiden tot forse verhuisbewegingen en verbouwingen.

We zien ook nieuwe woonvormen ontstaan, onder andere door demografische trends zoals de diversiteit in de samenstelling van huishoudens en langer zelfstandig wonende ouderen. Er ontstaan initiatieven waarbij groepen klanten gezamenlijk woningen willen kopen om die vervolgens te verbouwen en te splitsen. Deze veranderingen stellen ook andere eisen aan de financiering van woningen. Om beter aan te sluiten bij de veranderende behoeften van hypotheekklanten zijn flexibelere hypotheekvormen en een andere beheerfilosofie nodig.

Levensloop vraagt om meer flexibiliteit.
Hypotheekklanten hebben behoefte aan flexibiliteit in betaalschema's. Op dit moment vallen de zwaarste hypotheeklasten vaak samen met de duurste levensfase voor klanten. En vaste betaalschema's houden geen rekening met een mogelijk tijdelijke inkomensterugval. We willen onderzoeken of hypotheken op termijn kunnen worden aangepast op de levensfase en 'life events' van klanten en op welke wijze fiscale (on) mogelijkheden daarin een rol spelen.

Onbalans tussen huur- en hypotheekmarkt vraagt om structurele oplossingen voor de woningmarkt. De discussie over verantwoorde woonfinanciering hangt ook nauw samen met beschikbare alternatieve vormen van wonen. Zo is een gezonde hypotheekmarkt gebaat bij een toegankelijke huurmarkt. Maar op dit moment is niet alleen de kopersmarkt moeilijk bereikbaar voor starters; ook de huurmarkt biedt meestal geen alternatief. We hebben daarom behoefte aan structurele oplossingen voor de gehele woningmarkt.

CYNTHIA (28) FLEXWERKER UIT GETROFFEN SECTOR OP ZOEK NAAR EEN KOOPWONING

+ Woont sinds één jaar samen met haar vriend in een anti-kraak woning
+ Werkzaam als actrice (ZZP), haar vriend werkt in loondienst
+ Hun woning wordt over 1 jaar gesloopt, daarom zijn ze op zoek naar een koopwoning
+ Afgelopen jaar waren de theaters dicht. In die periode is Cynthia niet uitbetaald. Ze ontving wel de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo)
+ Ze snapt dat ze nu tijdelijk niet in aanmerking komt voor een hypotheek. Ze maakt zich wel zorgen over de financieringsmogelijkheden in de komende jaren

3. Handelingsperspectief: we werken samen op vijf kernthema's

Samen werken we vanuit de hypotheeksector aan verantwoorde en duurzame oplossingen voor door corona getroffen klanten op de hypotheekmarkt. We hebben deze oplossingen tijdens de co-creatie in vijf kernthema's samengebracht.

We zetten in op het voorkomen en oplossen van coronagerelateerde hypotheekproblemen.
Met de oplossingen die we al beschikbaar hadden, aangevuld met bijvoorbeeld betaalpauzes op maat, stonden we bij het uitbreken van de coronapandemie klaar voor klanten met (dreigende) problemen. Samen hebben we onderzocht of en wat er wellicht nog meer mogelijk is. We richten ons in dit plan op de gevolgen van de coronacrisis voor hypotheekklanten, maar veel oplossingen zijn ook toepasbaar voor mensen die om andere redenen ondersteuning nodig hebben.

We zien mogelijkheden om nog beter over oplossingen te communiceren en drempels bij klanten weg te nemen die aarzelen om hulp te zoeken. Zo werken we aan het voorkomen van betaalproblemen en het inzetten op woningbehoud voor huiseigenaren. Daarnaast stellen we ons ten doel om de hypotheekmarkt toegankelijk te houden voor klanten die tijdelijk (financieel) getroffen zijn door de uitzonderlijke situatie van de pandemie.

Vijf kernthema's vormen ons gezamenlijke handelingsperspectief.
Door samen te werken op deze thema's versterken en versnellen we bestaande oplossingen, met behoud van individuele invulling door marktspelers. We beschrijven voor elk thema welke oplossingen en initiatieven al bestaan en wat dit plan daaraan kan toevoegen. We streven naar maatwerkoplossingen voor getroffen huishoudens. We zoeken actief de samenwerking met partijen buiten de sector en doen waar nodig een oproep aan de overheid en toezichthouders om de noodzakelijke randvoorwaarden voor de oplossingen te creëren.

> **Op basis van dit plan kunnen we de komende tijd initiatieven ontwikkelen.** Dit plan biedt handvatten om waar nodig extra stappen te zetten in een onzekere periode.

3.1 MONITOREN VAN DE ECONOMIE AAN DE HAND VAN SCENARIO'S

WAT **gezamenlijke monitoring van de economie aan de hand van vier scenario's**
WAAROM **op tijd kunnen handelen en goed voorbereid zijn op elk scenario**

Scenario's bieden handelingsperspectief in onzekere tijden. We willen met elkaar blijven monitoren hoe de economie en huizenmarkt zich ontwikkelen, zodat we onder verschillende omstandigheden passende oplossingen kunnen blijven bieden.

De scenario's geven bestaande monitoring betekenis. Banken en verzekeraars monitoren al de inzet van betaalpauzes, achterstandsregistraties en gedwongen verkopen. De ontwikkelingen in achterstanden worden sinds de uitbraak van de coronapandemie door de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en het Verbond van Verzekeraars (het Verbond) periodiek besproken met de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Financiën, Vereniging Eigen Huis (VEH) en Nationale Hypotheek Garantie (NHG).

Om de ontwikkelingen in betalingsachterstanden verder betekenis te kunnen geven zijn er vier scenario's opgesteld.[10] Zwaardere scenario's vragen om zwaardere maatregelen. Deze kunnen tijdig worden voorbereid om in te zetten wanneer de economische situatie daar aanleiding toe geeft.

DOEL **goed voorbereid zijn op elk scenario, om vroegtijdig de juiste maatregelen te treffen.**
We monitoren gezamenlijk of en hoe mogelijke problemen zich ontwikkelen en wat ons handelingsperspectief is. Om dit doel te bereiken doen we het volgende:

+ **Overlegstructuur uitbreiden:** we gebruiken de bestaande overlegmomenten om economische ontwikkelingen en de gevolgen voor de hypotheekmarkt te monitoren. Om een complete vertegenwoordiging uit de sector te hebben breiden we het overleg uit, bijvoorbeeld met vertegenwoordigers van hypotheekadviseurs. We verhogen eventueel de frequentie van het overleg wanneer de steunmaatregelen aflopen.
+ **Monitoren trends:** naast de betalingsproblematiek die we momenteel monitoren, voegen we een aantal macro-economische indicatoren toe zoals werkloosheid, rentestand en inflatie. We verrijken en verdiepen de scenarioanalyse met aanvullende indicatoren, zoals ontwikkelingen binnen arbeidsmarktsectoren, spaartegoeden en opgelopen schulden.

[10] Zie Bijlage Scenarioanalyse voor een uitgebreide omschrijving van de scenario's

Doorkijk: wat kunnen we doen bij de zwaardere scenario's?
Wat kunnen we doen als de economische omstandigheden toch verslechteren, waardoor we in zwaardere scenario's terecht komen? Sinds de vorige financiële crisis is er een aantal maatwerkoplossingen ontwikkeld voor klanten met betalingsproblemen. Het handelingsperspectief bij zwaardere scenario's richt zich daarom primair op het opschalen van Bijzonder-Beheerafdelingen en het intensiveren van het gebruik van bestaande instrumenten. Daarnaast hebben we ideeën voor de zwaardere scenario's ontwikkeld die klaar liggen voor verdere uitwerking wanneer dat nodig is. Zo is er onder andere gesproken over het ontwikkelen van een gezamenlijke communicatiecampagne om drempels te verlagen voor hypotheekklanten om zich bijtijds te melden bij (risico op) betalingsproblemen.

3.2 MAATWERKOPLOSSINGEN BIJ CORONADOSSIERS

WAT **waar gepast maatwerkoplossingen mogelijk maken bij (hypotheekaanvragen) coronadossiers**
WAAROM **verantwoorde toegang behouden voor door corona getroffen huishoudens**

Specifieke doelgroepen ervaren als gevolg van de coronaperiode soms onnodig extra drempels bij hun hypotheekaanvraag. Door tijdelijk inkomensverlies als gevolg van de coronacrisis en de lockdowns kunnen flexwerkers en ondernemers onnodig beperkte toegang tot verantwoorde woonfinanciering hebben. We vinden dat deze drempels weggenomen moeten kunnen worden, in die gevallen waarbij sprake is van aantoonbaar herstel en een bestendig inkomen met goed perspectief. Gezien mogelijke tweede en derde orde effecten van de coronacrisis is het vaak onzeker wat het perspectief precies is. Wanneer het perspectief is vastgesteld kan in veel gevallen alleen met behulp van maatwerk een oplossing geboden worden om een hypotheekaanvraag te kunnen honoreren wanneer dat verantwoord is.

Maatwerk kan door geldverstrekkers worden ingezet in specifieke situaties. Binnen de huidige regelgeving is er al ruimte voor maatwerk bij hypotheekaanvragen. In de praktijk wordt hier niet altijd gebruik van gemaakt. Dit komt onder andere doordat maatwerk meer onderbouwing vergt, risico's oplevert voor geldverstrekkers en relatief veel tijd en moeite kost.

Beschikbare maatwerkoplossingen zijn niet altijd algemeen bekend. Marktpartijen en klanten ervaren maatwerk nog wel eens als een 'black box', omdat het onduidelijk is wat wel en niet mag. Hypotheekklanten hebben vaak een verkeerde beleving van de (on)mogelijkheden van maatwerk bij hypotheekaanvragen. Hypotheekadviseurs kunnen klanten niet altijd optimaal informeren, omdat bestaande richtlijnen voor maatwerk, zoals bij de Inkomensverklaring Ondernemer, nog niet breed bekend zijn.

DOEL **waar mogelijk drempels wegnemen voor benodigd maatwerk aan klanten bij hypotheekaanvragen.** Daarmee komen maatwerkoplossingen voor door corona getroffen klanten eerder in beeld, mits verantwoord. Om dit doel te bereiken doen we het volgende:

+ **Bekendmaken Inkomensverklaring:** Ondernemers: voor ondernemers is er al een oplossing geïmplementeerd in de Inkomensverklaring Ondernemer. Deze oplossing wordt breder bekend gemaakt bij klanten en adviseurs.
+ **Onderzoeken verantwoorde hulp aan flexwerkers:** diverse geldverstrekkers zijn samen met NHG in gesprek om flexwerkers op basis van 'explain' actief te helpen als onderdeel van individueel maatwerk.

3.3 KLANTEN MET (DREIGENDE) BETALINGSPROBLEMEN IN EEN VROEG STADIUM IN BEELD KRIJGEN

WAT **klanten met (dreigende) betalingsproblemen zo vroeg mogelijk in beeld krijgen**
WAAROM **kwetsbare klanten in een vroeg stadium helpen**

Kwetsbare klanten met (dreigende) betalingsproblemen komen vaak pas laat in beeld. Beginnende problemen kunnen hierdoor oplopen tot problematische achterstanden. Geldverstrekkers hebben zicht op betaalproblemen van de hypotheek, maar niet op andere en onderliggende problemen. Adviseurs kunnen daar meer zicht op hebben, maar worden meestal pas laat betrokken bij betalingsachterstanden. Door samen te werken met partijen binnen en buiten de sector kunnen we klanten die dreigen in achterstand te komen eerder in beeld krijgen en beter helpen.

Samenwerkingsinitiatieven en pilots voor vroegsignalering, datadeling en kennisuitwisseling. Er lopen al diverse initiatieven. De meeste geldverstrekkers zijn aangesloten bij de Nederlandse Schuldhulproute (NSR). Klanten die zich zorgen maken worden hier vroegtijdig gestimuleerd om hulp te zoeken via Geldfit, waar ze worden doorgeleid naar passende hulp. Dit najaar start NVVK, samen met twee grote hypotheekverstrekkers en zes gemeenten, een pilot vroegsignalering om te onderzoeken hoe geldverstrekkers als signaalpartners kunnen fungeren voor gemeentelijke vroegsignalering. Via Schakel!, een convenant tussen de NVVK en hypotheekverstrekkers, treden schuldhulpverleners en hypotheekverstrekkers in contact wanneer een hypotheekklant zich meldt bij gemeentelijke schuldhulpverlening. De Bijzonder Beheer Community biedt een platform voor de uitwisseling van best practices tussen Bijzonder-Beheerprofessionals.

DOEL **beter en eerder zicht krijgen op individuele huishoudens met (dreigende) betalingsproblemen.** We willen bestaande initiatieven versterken en opgedane lessen onderling uitwisselen. Om dit doel te bereiken willen we het volgende doen:

+ **Aansluiten NSR en Schakel!:** we maken zoveel mogelijk gebruik van bestaande initiatieven om klanten met dreigende betalingsproblemen vroeg in beeld te krijgen. Dit doen we door vanuit de sector breder en intensiever aan te sluiten bij de NSR en Schakel!.
+ **Kennis delen:** we willen met partijen uit de Bijzonder Beheer Community onderling kennis en ervaringen uitwisselen over het opvolgen van vroege signalen. We delen onderzoek dat is gedaan rondom dit thema in de community en laten gezamenlijk onderzoek uitvoeren waar en wanneer de nodige inzichten nog ontbreken.
+ **Informeren en activeren klanten:** geldverstrekkers informeren de klant zo vroeg mogelijk over passende oplossingen bij betalingsproblemen. We roepen klanten op om hulp te zoeken bij (beginnende) financiële problemen en leggen uit waar en op welke manier ze geholpen kunnen worden en hoe ze (beginnende) financiële problemen zelf kunnen herkennen.
+ **Informeren schuldhulpverleners:** geldverstrekkers informeren gemeenten en schuldhulpverleners via de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de NVVK over de oplossingsmogelijkheden voor huiseigenaren met betalingsproblemen op de hypotheek.
+ **Data delen:** we onderzoeken en benutten de mogelijkheden om onderling, met toestemming van de klant, klantdata te delen binnen de kaders van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) als het behandelproces in de beheerfase daarbij gebaat is
+ **Samenwerking tussen geldverstrekkers en adviseurs:** er zijn geldverstrekkers die in de beheerfase samenwerken met externe financieel adviseurs. Voor vergoeding van de inzet van adviseurs kunnen deze geldverstrekkers afspraken maken met adviseurs, rekening houdend met mogelijkheden voor de ontheffing op het provisieverbod bij (voorzienbare) betalingsachterstanden.

3.4 KLANTEN MET (DREIGENDE) ACHTERSTANDEN VERANTWOORD EN DUURZAAM HELPEN

WAT **optimaliseren van (communicatie over) mogelijkheden om klanten met problemen te helpen**
WAAROM **kwetsbare klanten op een duurzame manier helpen**

Ondanks lage achterstandscijfers blijven we alert op betalingsrisico's voor kwetsbare huishoudens. Vanuit de hypotheeksector willen we klaarstaan voor deze klanten, door hen verantwoord en duurzaam te helpen.

Geldverstrekkers hebben instrumenten om klanten met (dreigende) betalingsproblemen te helpen. De bestaande instrumenten geven geldverstrekkers de mogelijkheid om klanten passende hulp te bieden. Adviseurs en klanten zijn niet altijd op de hoogte van bestaande oplossingsmogelijkheden, omdat geldverstrekkers onderling verschillen in de inzet van en communicatie over de instrumenten die zij (kunnen) inzetten.

DOEL **klanten worden op een verantwoorde manier bediend en zoveel mogelijk op een duurzame manier geholpen.**

Klanten worden geholpen met passende instrumenten om (1) de betaalbaarheid te verbeteren, (2) opgelopen achterstanden op te lossen en (3) onderliggende problemen te helpen oplossen. Het is belangrijk om de individuele situatie van de klant goed in beeld te hebben, zodat de klant passende hulp kan krijgen. We staan klaar voor alle klanten, ook voor door corona getroffen doelgroepen. Om dit doel te bereiken doen we het volgende:

+ **Kennis delen:** geldverstrekkers die samenwerken met externe financieel adviseurs in de beheerfase informeren de adviseurs over mogelijke oplossingen die zij inzetten bij (dreigende) betaalproblemen. Met (een afvaardiging van) de sector delen we daarnaast binnen de Bijzonder Beheer Community best-practices over wat goed werkt en wanneer welk instrument het best ingezet kan worden.
+ **Informeren klant:** elke dienstverlener communiceert zelf met de eigen klanten dat er bij problemen actief naar een passende oplossing gezocht wordt.

We roepen de overheid op om samen met ons te verkennen hoe we bestaande instrumenten verder kunnen optimaliseren. We zijn ons er van bewust dat dit soms complexe en ingrijpende maatregelen zijn en willen samen zoeken naar haalbare en optimale verbeteringen. Concreet denken we daarbij bijvoorbeeld aan het structureel maken van de tijdelijke mogelijkheid (t/m 30 september 2021) om opgelopen achterstanden in het aflossingsschema uit te smeren over de gehele looptijd van de hypotheek, met behoud van hypotheekrenteaftrek.

3.5 GEZAMENLIJKE COMMUNICATIECAMPAGNE: 'WIJ STAAN VOOR U KLAAR!'

WAT **communicatiecampagne gericht op klanten met (dreigende) financiële problemen, in te zetten bij zwaardere scenario's**

WAAROM **drempels verlagen voor klanten om zich bijtijds te melden bij (risico op) betalingsproblemen**

Huiseigenaren ervaren soms een drempel om (vroegtijdig) contact te zoeken bij dreigende betalingsproblemen. Dit kan komen door gevoelens van wantrouwen of schaamte, maar ook door onbekendheid met de oplossingsmogelijkheden. Met een gezamenlijke communicatiecampagne kunnen we kwetsbare klanten activeren om in een vroeg stadium contact te zoeken en eventuele drempels die klanten daarbij ervaren verlagen. Hoe eerder een klant zich meldt, hoe eerder en beter hij meestal geholpen kan worden.

In de huidige situatie, met relatief weinig achterstanden, zetten we in op het bereiken van klanten met (dreigende) betalingsproblemen via onze eigen communicatiekanalen én in samenwerking met anderen (zie paragraaf 3.3 over vroegsignalering). Mochten de problemen marktbreed toenemen, dan komt een bredere communicatiecampagne vanuit de sector in beeld.

Er zijn eerder communicatiecampagnes ingezet om mensen met geldzorgen te activeren, maar niet specifiek voor hypotheekproblemen. Wel hebben sommige geldverstrekkers in het verleden individueel activeringscampagnes opgezet. Daarnaast bestaan er ook al initiatieven voor mensen die al verder in problemen zijn, waar we op aan kunnen sluiten. Zoals bij communicatiecampagnes van NSR, gericht op huishoudens met betalingsproblemen.

DOEL **drempels voor klanten verlagen om zich vroegtijdig te melden bij (dreigende) betalingsproblemen.** We willen duidelijk maken dat het mensen écht helpt om zelf in een vroeg stadium contact zoeken. Zodat meer mensen (eerder) contact opnemen met hun geldverstrekker, adviseur of met (gemeentelijke) schuldhulpverlening. Om dit doel te bereiken doen we het volgende:

+ **Gezamenlijke communicatie:** als bij de gezamenlijke monitoring van de economie (zie paragraaf 3.1) blijkt dat we in zwaarder weer terecht komen, kunnen we een gemeenschappelijke communicatie-campagne ontwikkelen. De boodschap van de campagne is in dat geval: 'we doen er alles aan om je bij betalingsproblemen in je huis te helpen houden, zolang dat verantwoord is'. Daarin wordt een oproep gedaan aan huiseigenaren om zich vroegtijdig te melden, ook als ze nog geen problemen hebben maar deze wel verwachten. Om de boodschap kracht bij te zetten zijn de afzenders brancheorganisaties en onafhankelijke partijen. We onderzoeken of de overheid een (financiële) bijdrage kan leveren aan een campagne en of we kunnen aansluiten bij Wijzer in Geldzaken en publiekscampagnes zoals 'de eerste stap helpt je verder'. Geleerde lessen vanuit de campagne 'Aflossingsblij' passen we toe bij de ontwikkeling en uitrol van een campagne.
+ **Individuele communicatie:** ook klanten die nog geen problemen hebben willen we goed helpen. Klanten die problemen verwachten willen we op dezelfde manier helpen als klanten die in achterstand zitten. Geldverstrekkers en adviseurs zorgen zelf voor actieve communicatie richting hun klanten en, in het geval van een gemeenschappelijke campagne op een later moment, voor goede opvolging van de gemeenschappelijke boodschap. Wanneer klanten naar aanleiding van de communicatie-activiteiten contact opnemen staan wij klaar om passende hulp te bieden.

4.
Vooruitblik:
samenwerken aan vernieuwing en verbetering van de woningmarkt

Tijdens de ideevorming en totstandkoming van dit plan zijn veel ideeën aangereikt die de coronaproblematiek en dit plan overstijgen. In deze paragraaf lichten we toe hoe we deze ideeën willen adresseren als een mogelijke 'spin-off' van dit plan.

Vanuit de hypotheeksector willen we het momentum aangrijpen om aandacht te vragen voor structurele problemen en knelpunten. Door de coronacrisis zijn mensen vaker op afstand gaan werken en worden andere eisen gesteld aan de woning. Door de oververhitte huizenmarkt zien we andere collectieve woonvormen ontstaan. Er is ook een onbalans tussen de huur- en hypotheekmarkt.

Aangedragen ideeën van meer structurele aard uit de co-creatie staan niet op zichzelf. Ook andere initiatieven als de Actieagenda Wonen en het te vormen Corona Herstelplan van de nationale overheid richten zich (mede) op problemen op de woningmarkt. Met elkaar, experts en aanpalende sectoren willen we onderzoeken hoe we structurele uitdagingen op de hypotheek- en woningmarkt in Nederland kunnen oppakken en wat daar voor nodig is. Om dit doel te bereiken doen we het volgende:

+ **Adresseren:** we doen een oproep aan het ministerie van BZK om tijdens de eerstvolgende bijeenkomst van het Platform Hypotheken te agenderen hoe we vervolg geven aan onze samenwerking om hypotheken aan te laten sluiten op veranderingen in leefstijl en woongedrag.

5.
Resultaat:
we staan klaar voor huishoudens met coronagerelateerde hypotheekproblemen

We hebben als partijen uit de hypotheeksector de handen ineengeslagen en dit plan opgesteld om klaar te staan voor de hypotheekklant. We zetten ons in op vijf kernthema's om eventuele hypotheekproblemen als gevolg van de coronacrisis te voorkomen of te helpen oplossen. En we blikken vooruit op het adresseren van bredere uitdagingen op de hypotheek- en woningmarkt. We hebben ons daarbij laten inspireren door interviews met verschillende klanten. Wat levert dit plan hen en andere door corona getroffen klanten op?

Monitoren: we hebben zicht op de belangrijkste economische ontwikkelingen en kunnen ons handelingsperspectief tijdig bijsturen. Daardoor kunnen we in elk scenario klaarstaan voor klanten met hypotheekproblemen.

Stimuleren maatwerkoplossingen: we werken samen om mogelijke maatwerkoplossingen bij hypotheekaanvragen voor door corona getroffen doelgroepen te stimuleren. Daardoor komen maatwerkoplossingen voor deze klanten eerder in beeld, mits verantwoord.

Klanten vroeg in beeld: samen met andere partijen binnen en buiten de sector hebben we kwetsbare klanten met (dreigende) betaalproblemen vroeg in beeld. Daardoor kunnen we klanten zo vroeg mogelijk de juiste hulp bieden en helpen we grotere problemen te voorkomen.

Klanten duurzaam helpen: we optimaliseren de oplossingsmogelijkheden voor klanten met betaalproblemen. Adviseurs zijn op de hoogte van de oplossingsmogelijkheden die geldverstrekkers, waarmee zij in de beheerfase samenwerken, bieden. Geldverstrekkers informeren hun klanten dat er bij problemen actief naar een passende oplossing gezocht wordt. Daardoor voorkomen we onnodige financiële stress en krijgen klanten de juiste hulp geboden.

Gezamenlijk communiceren: we onderzoeken de inzet van een communicatiecampagne, gericht op klanten met (dreigende) betalingsproblemen. Daardoor verlagen we de drempels voor klanten die zich zorgen maken om zich vroegtijdig te melden.

Vooruitblik: we grijpen het momentum aan om samen te werken aan verbeteringen en nieuwe initiatieven voor de hypotheek- en woningmarkt. Daardoor bouwen we samen verder aan toegankelijke en betaalbare financiering van koopwoningen. Nu en in de toekomst.

Colofon

**Het initiatief voor het plan 'Krachten bundelen voor hypotheekklanten'
is ontstaan tijdens een bijeenkomst van het Platform Hypotheken begin 2021.
Het plan is opgesteld in co-creatie met betrokken organisaties uit de hypotheeksector.**

Voor meer informatie, neem contact op met mc@nhg.nl

Opdrachtgever: NHG, in co-creatie met deelnemende partijen uit de hypotheeksector
Coördinatie en penvoering: www.purpose.nl
Vormgeving: www.mastermakers.com

Disclaimer:
**Aan dit document kunnen geen rechten worden ontleend.
De auteurs zijn niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of consequenties.
Vermeld duidelijk de bron bij gebruik van tekstdelen en cijfers uit dit document.**

Omwille van de privacy zijn de persoonlijke gegevens van geïnterviewde klanten gefingeerd.

© Juli 2021

‘Wij staan voor u klaar!’