

Sustainable Finance

Schuldenproblematiek vraagt om
maatschappelijke rol van hypotheekverstrekker



Ik begin hier met een verhaal over een gezin dat ik van dichtbij ken. Ik noem ze in dit verhaal Karin en Jaap de Wit. Ze zijn in 2000 na hun studententijd in Utrecht blijven hangen. Hij was ICT-projectleider en zij werkte als beginnend advocaat. Ze woonden in eerste instantie een jaar samen toen ze gingen trouwen. Het eerste kind liet niet lang op zich wachten. Eind 2002 was het zover, Maurits hun eerste zoon werd geboren. Het huis waar ze woonden in Wittevrouwen was aan de kleine kant. Daarom hadden ze verhuisplannen. Ze wilden verhuizen, maar zagen dat de huizen in Utrecht aan de kleine kant waren voor de prijs die ervoor werd gevraagd. Daarom vergrootten ze hun blikveld naar Bilthoven, waar de huizen ruimer zijn voor een vergelijkbaar bedrag. Ze hadden al snel een mooi huis in het oog, een dertiger jaren twee-onder-een-kap voor EUR 400.000,- en er moest ook nogal wat aan gebeuren. In het gesprek met de hypotheek-adviseur kwamen ze erachter dat het eigenlijk wat boven hun macht was (ze verdienden samen bruto zo'n EUR 70.000,-. NHG was eigenlijk niet mogelijk. Daarom adviseerde de adviseur een nieuwe hypotheekvorm, een 7-jaars hypotheek met een zeer aantrekkelijke rente van 3,5%. Hij adviseerde om een 100% aflossingsvrije hypotheek af te sluiten met kruislingse ORV'n en een beleggingsdepot. Op deze manier konden ze het financieren en bovendien nog een mooie verbouwing bekostigen. Ze wisten dat ze hiermee de grenzen van de mogelijkheden behoorlijk oprekten, maar ze zouden in de toekomst steeds meer gaan verdienen, en met de inflatie zou de hypotheek vanzelf relatief minder worden.

In het nieuwe huis werd enthousiast gewerkt aan gezinsuitbreiding en volgden in 2004 en 2006 twee dochters. Maar in het najaar van 2008 ging het fout. Gedurende

een reorganisatie verloor Jaap zijn baan. In eerste instantie leek het wel goed te komen. Vol goede moed gooide hij de een na de andere sollicitatie eruit, maar zonder succes. Los van enkele goede gesprekken kwam het niet tot concrete aanbiedingen. Ondertussen lieten ze de kinderen op het kinderdagverblijf om ervoor te zorgen dat ze hun plek niet kwijt zouden raken. De belastingaftrek voor het kinderdagverblijf en de hypotheek lieten ze nog even doorlopen. Dat geld konden ze nu wel even goed gebruiken en dat zou ook geen probleem zijn als Jaap maar weer snel aan het werk zou zijn. Intussen teerden ze in op de 25.000 spaargeld wat ze hadden gespaard. Maar in maart 2008 had Jaap nog steeds geen werk, het spaargeld was bijna op. Op naam van Karin sloten ze een consumptief krediet af om hun hypotheek te blijven betalen en om op vakantie te gaan. De financiële problemen stapelden zich op. Jaap deed de financiën en betaalde de rekeningen steeds minder frequent. Karin sprak hem daar wel op aan, maar hij wilde er niet over praten. De spanningen liepen steeds verder op. Het kwam tot een hoogtepunt toen bleek dat ze een groot deel van de hypotheekrente en de vergoeding van het kinderdagverblijf moesten terugbetalen. Wie moest dat betalen? Uiteindelijk wilden de ouders van Karin het wel lenen, maar ze brachten het wel in mindering op de toekomstige erfenis.

Jaap kon de spanningen niet meer aan en hij vluchtte in de zomer van 2009 in een buitenechtelijke verhouding met een oud-collega die hij nog wel eens sprak. Karin probeerde de relatie te redden met een relatietherapie, maar het mocht niet meer baten. Wel had Jaap inmiddels weer een nieuwe baan en leek hij wat van zijn oude energie terug te hebben gevonden, maar daar had het gezin niet veel meer aan. Jaap besloot op zichzelf te gaan wonen en vertelde in een dramatische sessie het aan zijn kinderen. Karin wist dat ze niet in het huis kon blijven wonen en ze moesten het huis te koop zetten. Zelf betrok ze een huurhuis in Zeist. Het huis moest echt EUR 500.000 opbrengen om uit de kosten te komen, maar na 3 maanden was het huis nog niet verkocht. Met de kosten van de therapeut, de advocaat en de hypotheeklasten hadden ze gezamenlijk een schuld opgebouwd van EUR 80.000,-. Ze konden de lasten niet meer dragen. Ze hadden al 5 maanden de hypotheek niet meer betaald en de bank dreigde om het huis via een executieveiling te verkopen. Ze besloten om zich aan te melden bij de Schuldhulpverlening om te kijken wat ze konden doen.

Herkent u dit verhaal? Wie van u kent mensen om zich heen die zich in een vergelijkbare situatie bevinden? Wie is er nu verantwoordelijk voor de situatie van dit gezin? Zij zelf zult u misschien zeggen en wellicht heeft u gelijk. Maar wat is hier de verantwoordelijkheid van de hypotheekverstrekker? Hoe ver gaat zijn zorgplicht? Wat had het intermediair kunnen doen? Wat had de hypotheekverstrekker kunnen doen? Eind 2009 en de eerste helft van 2010 heb ik de Gemeentelijk Kredietbank Den Haag mogen helpen bij het opzetten van het Vangnet Hypotheken. Dit initiatief is erop gericht om gezinnen te laten wonen in hun huis terwijl hun financiën op orde worden

gebracht. De reacties waren gemengd. In de hypotheeksector, maar ook daarbuiten werd gewezen op het verkeerde signaal. Vangnetten waren niet goed, want zouden stimuleren om er gebruik van te maken. Wat opviel in deze reacties waren onverschilligheid en kortzichtigheid. Persoonlijk geloof ik dat deze kortzichtigheid niet leidt tot betere oplossingen.

Mijn compagnon Thijs Bodmer en ik zijn het bedrijf Purpose begonnen omdat we er van overtuigd zijn dat er een grote noodzaak is om financieel dienstverleners te helpen hun maatschappelijke functie nadrukkelijker te vervullen. We hebben het idee dat er nog veel 'oud denken' in de sector aanwezig is en we willen onze bijdrage leveren om dit denken positief te beïnvloeden. We denken dat er veel mogelijkheden zijn om nieuwe organisatiemodellen en samenwerkingsmogelijkheden te ontwikkelen. Dit is goed voor zowel klanten, de samenleving en de hypotheekverstrekkers zelf. We geloven dat maatschappelijk verantwoord kunt werken, maar wel winstgevend kunt zijn. We doen dat door partijen bijeen te brengen en een gezamenlijke visie en nieuwe organisatiemodellen met deze partijen te ontwikkelen. We adviseren organisaties en helpen organisaties om zich in te stellen op de nieuwe werkwijze. Een van de eerste initiatieven is een traject met financiële partijen om een gezamenlijke visie te ontwikkelen op de wijze waarop wordt omgegaan met mensen met geldproblemen. Opdrachtgever is de NVVK en funders zijn onder andere SZW en diverse hypotheekverstrekkers. We voeren dit traject uit in samenwerking met Erik ter Velde. Doel is om nieuwe samenwerkingsvormen te ontwikkelen om eerder in het proces klanten te helpen en te stimuleren om hun financiën weer op orde te krijgen. Hypotheken spelen hierbij een centrale en cruciale rol.

Uw maatschappelijke rol in de schuldenproblematiek

1. Hoe denkt uw organisatie?
2. Schuldenproblematiek groeit en vraagt om antwoorden
3. Dilemma 1: wie betaalt de rekening?
4. Potentieel voor verbetering huidige dienstverlening
5. Druk door 6, 7 jaars hypotheek neemt toe
6. Dilemma 2: wie neemt de verantwoordelijkheid?
7. Wat is uw 'PURPOSE'?

IR Congress | Sustainable Finance
Purpose Management Consulting
16 februari 2011



Dat brengt mij bij het centrale thema van deze lezing. In mijn optiek zou de zorgplicht niet als een verplichting moeten worden ingevuld, maar als een zorgrecht. Dit zorgrecht zou moeten worden ingevuld vanuit de overtuiging dat klanten met geldproblemen gestimuleerd en soms geholpen dienen te worden om hun financiën op orde te brengen. Te vaak zie ik financieel dienstverleners die zich indekken tegen de compliance-eisen. Zorgplicht wordt dan niet ingevuld vanuit intrinsieke motivatie, maar vanuit risicomanagement optiek. Zorgplicht vanuit eigen belang, namelijk het voorkomen van toekomstige boetes en claims, in plaats van daadwerkelijke betrokkenheid bij de maatschappij en de klant zelf. Dus het zou een zorgrecht moeten zijn en geen zorgplicht. En ja, daar kun je ook geld mee verdienen en daar is ook niets mis mee.

In het komende kwartier zal ik mijn persoonlijke visie geven op het volgende:

- Het denken bij financieel dienstverleners. Bent u een Drucker of een Friedmann? U zegt klantgericht en duurzaam te zijn? Wat betekent dit dan?
- Vervolgens laat ik zien dat de financiële situatie van de Nederlander verslechtert en dit verdient meer aandacht op de management agenda van hyp-verstrekkers
- Daarna komt de keten van schuldhelpverlening aan de orde. Ik zal daar laten zien dat er veel meer mogelijk is om ervoor te zorgen dat klanten niet afglijden naar de Schuldhelpverlening.
- Bij hoofdstuk 4 ga ik in op een potentieel probleem met het aflopen van 6 en 7 j jaars hypotheek in de komende jaren. Deze case onderstreept de noodzaak van betere samenwerking en investeringen in preventie en hulp door financieel dienstverleners
- Tenslotte laat ik zien dat er ook al concrete initiatieven zijn, maar ik wil jullie uitnodigen om met elkaar te komen tot een visie op 'Sustainable Finance'. Dit als basis voor verduurzaming van de sector.

1. Wat is uw PURPOSE?

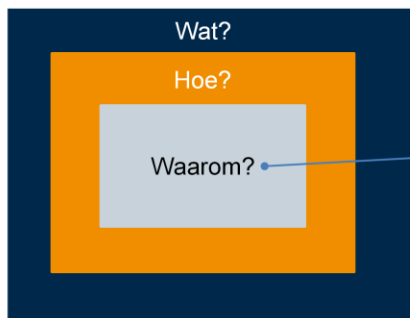


IR Congress | Sustainable Finance
Purpose Management Consulting
16 februari 2011



Rond de jaarwisseling mocht ik aanwezig zijn bij enkele klant-panel gesprekken onder leiding van TNS NIPO. Het was opvallend hoe negatief mensen daar oordeelden over financieel dienstverleners. Zelf had ik de verwachting vooraf dat mensen negatief zouden zijn vanwege de uitingen in de media, maar dat bleek niet het geval. De negativiteit was vooral een resultaat van eigen ervaringen. De deelnemers wilden een financieel dienstverlener die naast hun stond. Geen verkoper maar een adviseur. Persoonlijk geloof ik dat er nog veel moet veranderen in het denken van en over financiële dienstverlening. Het begint in mijn optiek hoe je als medewerker aankijkt tegen de functie van het bedrijf in de samenleving. Peter Drucker kwam in 1955 met zijn visie op CSR. Hij was van mening dat een bedrijf een maatschappelijke functie vervult als onderdeel van de economie. Economie en maatschappij waren in zijn optiek een. In 1962 reageerde Friedman afwijzend op deze visie. Hij was ervan overtuigd dat bedrijven maar 1 doel hadden, namelijk zo veel mogelijk winst maken voor de aandeelhouders. Daarom zou ik u wel eens willen vragen om na te denken waar u staat: bent u een Drucker of een Milton? Het sociaal wenselijk antwoord is natuurlijk 1, maar in de praktijk is het toch vaak 2. Laatst sprak ik een Private Banker waarvoor we werken. Toen we vroegen wat er volgens hem bij zijn bedrijf moest gebeuren liet hij weten dat het van belang was om vast te stellen welke klanten nu daadwerkelijk wat toevoegden aan het bedrijf. Van alle andere klanten moest afscheid worden genomen. Toen we vroegen of het ook niet een beetje andersom zou moeten zijn, namelijk wat het bedrijf toevoegde aan klanten, vond hij dat wel een interessante zienswijze. Zo had hij er nog niet tegenaan gekeken.

1. Wat is uw PURPOSE?



Mogelijke Visie op duurzaamheid:

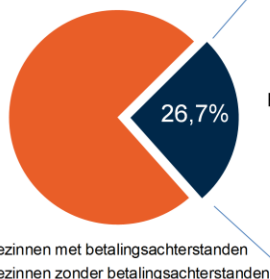
- Klanten helpen aan blijvend en betaalbaar woongenot
- Besef van verantwoordelijk voor bijeffecten van eigen producten
- Op zoek naar mogelijkheden om bijdrage te leveren aan verbetering van welzijn binnen eigen business scope

Als een financieel dienstverlener zegt dat hij klantgericht gaat werken, wat betekent dat dan? Wat we in onze praktijk vaak zien is dat financieel dienstverleners vaak nog wel weten wat ze doen, soms ook nog wel een idee hebben hoe ze het doen. Maar in de praktijk staan ze maar zelden stil bij waarom ze dingen doen. Ik geloof dat klanten zich vooral aangetrokken voelen tot bedrijven die kunnen uitleggen waarom ze dingen doen. Gedurende en na de crisis hebben Triodos, ASN en Rabobank een ongekende groei van spaargeld te zien gegeven. Dit had deels te maken met de zoektocht naar zekerheid, maar ook met het feit dat klanten zich aangetrokken voelen tot bedrijven met een heldere en maatschappelijke visie. Ik wil jullie vragen: hoe vaak denken jullie na waarom jullie doen wat je doet? Het zijn zaken die dicht liggen bij gevoel die zich niet altijd zo gemakkelijk in woorden en beelden laten uitleggen. Maar het is wel nodig om over goed na te denken over de 'PURPOSE'. Dit is wat het verschil kan brengen op weg naar daadwerkelijke 'sociale innovatie'. Daarmee kan worden voorkomen dat de discussie blijft hangen in 'oppervlakkige holle frasen'.

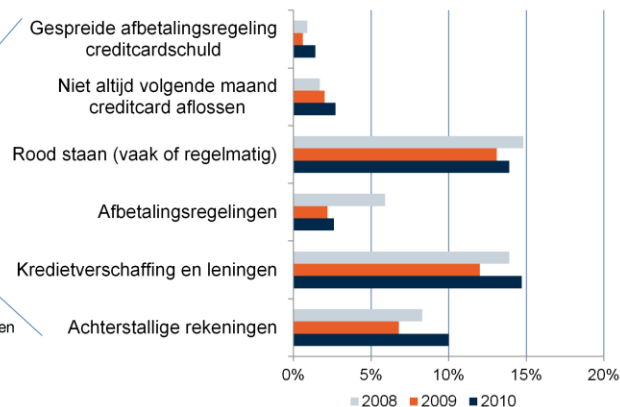
Wat zou dan die duurzame visie van de hypotheekverstrekker kunnen zijn? Hier een korte visie van onze kant met een invulling van de zorgplicht die op het niveau van 'waarom' is ingevuld. Maar dat is wat wij hebben bedacht. Uiteindelijk gaat het erom wat u zelf hebt bedacht op 'Waarom' niveau wat uiteindelijk leidend zou moeten zijn voor al uw bedrijfsactiviteiten. De antwoorden zullen scherp kunnen verschillen afhankelijk van uw specifieke situatie. De kernvraag is: waarom doet u wat u doet, of met andere woorden: wat is uw 'PURPOSE'?

2. Financiële situatie Nederlanders verslechtert (II)

Percentage gezinnen met betalingsachterstand 2010



Overzicht aandeel huishoudens met betalingsachterstanden 2008 – 2010*



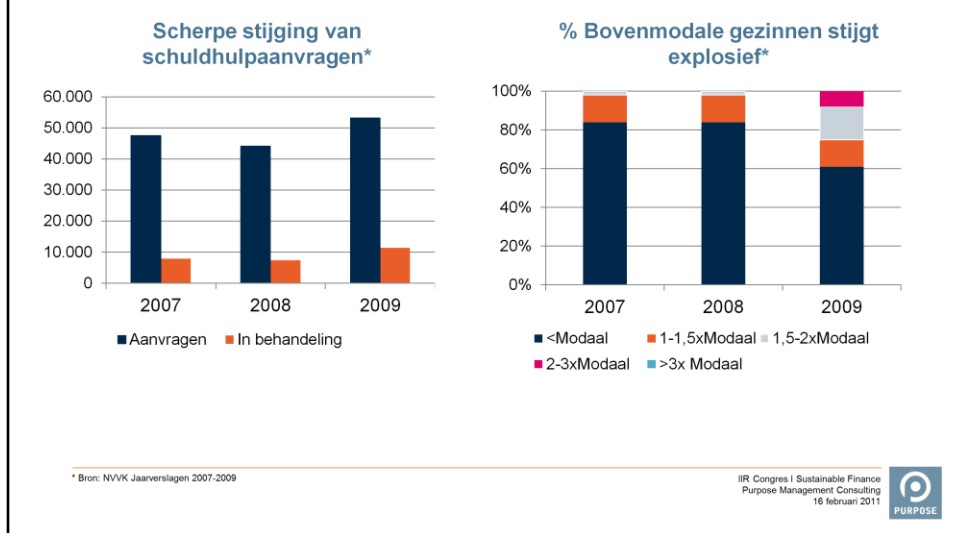
* Panteia: Monitor betalingsachterstanden 2010

IIR Congress | Sustainable Finance
Purpose Management Consulting
16 februari 2011



Na een jaar van relatief herstel is in 2010 de financiële situatie van de Nederlanders verslechterd over de gehele breedte. Meer dan 26% van de Nederlanders hebben te maken met betalingsachterstanden en het percentage neemt weer toe. Uit de Panteia Betalingsmonitor is gebleken dat rekeningen minder snel worden betaald, mensen weer meer creditcardschulden hebben en weer meer leningen afnemen (hoewel dit niet blijkt uit de cijfers van het CBS). Ook GGN heeft aangetoond dat het betaalgedrag de afgelopen jaren achteruit loopt. Alles wijst erop dat Nederlanders de eindjes moeilijker aan elkaar knopen.

2. Toename problemen bovenmodale gezinnen



Schuldhelpverlening merkt ook een verslechtering van de financiële situatie van de Nederlander. Het aantal aanmeldingen bij de schuldhulpverlening is in 2009 gestegen met 20% en ook over 2010 lijkt er een vergelijkbare stijging. Daar komt bij dat er zich sinds 2009 een nieuwe groep heeft aangemeld, namelijk het gezin met een bovenmodaal inkomen die voor het overgrote deel in het bezit zijn van een eigen woning met bijbehorende hypotheek.

Het is de groep uit waartoe het gezin uit het voorbeeld aan het begin van mijn lezing behoort. Een in toenemende mate kwetsbare groep als gevolg van de crisis waarbij ene cocktail van problemen is opgetreden zoals verlies aan inkomen (waaronder bonussen), scheidingen. Het risico is groter bij risicovolle hypotheek. Het blijkt dat de groep met een eigen huis en een hypotheek lastig kan worden geholpen omdat in veel gevallen de gezinnen een executieverkoop boven het hoofd hangt. Zonder samenwerking van de schuldhulpverlening met de hypotheekverstrekker is schuldhulpverlening moeilijk omdat na executieverkoop het gezin vaak met een restschuld achterblijft. Bij de schuldhulpverlening mondt dit vaak uit in zowel verlies voor de bank als (zowel financiële als sociale) kosten voor de samenleving.

De verwachting voor de komende jaren is niet rooskleurig. Omdat er een vertragingseffect optreedt van ca. 1,5 – 2 jaar zullen de cases uit 2009 zichtbaar worden in het komende jaar. De verwachting is daarom dat de komende jaren verder zal verslechteren waarna het wellicht weer herstelt. Vraag is echter of het terecht is dat de samenleving opdraait voor de schuldenproblemen bij de Nederlandse consument. Andere vraag is in hoeverre hypotheekverstrekkers zich (mede-) verantwoordelijk voelen voor deze problematiek. Per slot van rekening blijkt dat de hypotheekvorm een bijdrage levert bij veel van de gezinnen die zich melden bij schuldhulpverlening. Wat doen hypotheekverstrekkers concreet om de problematiek te verminderen? En hoe werken ze daarbij samen met andere schuldhulpverleningsinstanties. Doen ze genoeg?

3. Wie moet hiervoor rekening betalen?

Belastingbetaler



Financieel
dienstverlener

IIR Congres | Sustainable Finance
Purpose Management Consulting
16 februari 2011



Vraag is nu wie verantwoordelijk is voor de problemen zoals ze nu ontstaan bij de consumenten die geldproblemen hebben. Hier zitten twee kanten aan. Aan de ene kant is de crisis de belangrijkste veroorzaker van de problemen. Hiervoor heeft de financiële sector wereldwijd wellicht slechts deels een verantwoordelijkheid. Aan de andere kant is er de overkreditering van de Nederlandse huishoudens. Nederland is zwaar gefinancierd en juist gezinnen die rond 2000 een huis hebben gekocht zijn vaak kwetsbaar bij werkloosheid en scheiding. Hier is wel degelijk een veel directere verantwoordelijkheid van de financiële sector. Maar zoals er van een grote groep niemand ingrijpt wanneer iemand dreigt te verdrinken, zo zijn er slechts weinig financieel dienstverleners die inspelen op mensen met geldproblemen. Hiervoor draait de belastingbetaler op. Dit is echter een onwenselijke situatie en de vraag is wat financieel dienstverleners hieraan zouden kunnen doen.

4. Veel mogelijkheden voor verbetering

Vraagzijde: gezinnen



Aanbodzijde: o.a. banken, verzekeraars en schuldhulpverleningsinstanties

IR Congress | Sustainable Finance
Purpose Management Consulting
16 februari 2011

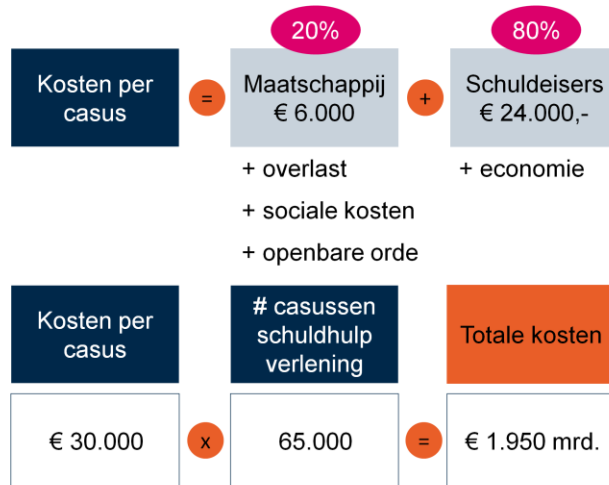


Thijs en ik zijn niet degenen die kunnen oordelen of hypotheekverstrekkers voldoende doen om de problemen op te lossen. Wat we wel weten is dat de totale kosten per casus oplopen al naar gelang een klant verder in problemen komt. De schatting is dat een gezin dat zich meldt bij schuldhulpverlening gedurende het traject 4-6000 EUR behandelingskosten met zich meebrengt. De schuldeisers moeten dan meer dan eens EUR 25.000 afschrijven (de precieze cijfers horen we ergens in de komende weken). Met de stijging van het aantal aanmeldingen beginnen zowel de maatschappelijke als economische kosten daarom snel toe te nemen. Als deze cijfers kloppen dan zou dit betekenen dat de kosten oplopen tot in totaal 1,5 miljard per jaar. Zou het ook anders kunnen?

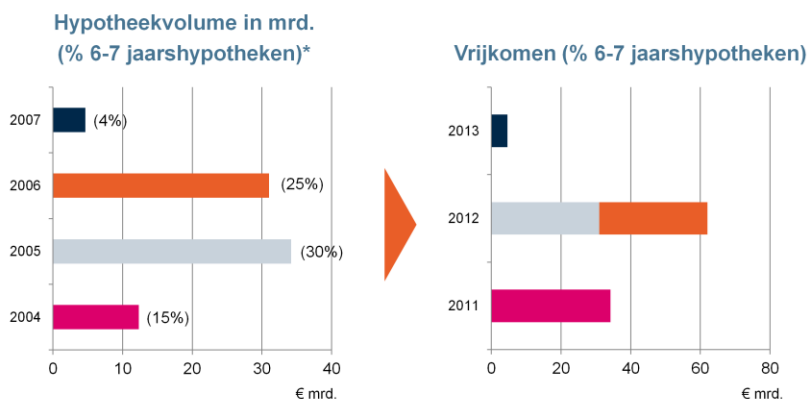
Op basis van wat we weten is onze inschatting dat een actieve benadering aan de voorkant wel eens zou kunnen gaan renderen nu het aantal aanmeldingen begint te stijgen. We hebben allemaal kunnen vernemen dat het aantal gedwongen verkopen in januari is verdubbeld ten opzichte van vorig jaar. Als dit een structurele ontwikkeling is, dan wordt de urgentie steeds hoger om meer aan de voorkant te organiseren om klanten ook daadwerkelijk te helpen om 'back on track' te komen. Het begint bij actieve preventie. Gebeurt dit ook al? Oordeel zelf. Thijs, mijn compagnon heeft vorig jaar zijn baan opgezegd en is op wereldreis gegaan. Ondanks dat zijn inkomen volledig is weggevalen heeft zijn hypotheekverstrekker op geen enkele wijze contact opgenomen. Nu zult u wellicht zeggen dat hij dat zelf had moeten melden en dat is natuurlijk zo, maar hoeveel mensen zijn zich bewust dat deze plicht bestaat? Is hier geen werk te doen voor financieel dienstverleners? Is er niet zoiets als het eerder besproken 'zorgrecht'?

Los van de cijfermatige discussie geloof ik echter dat het vooral ook van belang is dat financieel dienstverleners uit overtuiging wat gaan doen aan de groei van de schuldenproblemen. En dat ze anticiperen op komende ontwikkelingen, waarbij ze transparant mogelijke oplossingen in het publieke domein. Nog te vaak worden zaken binnenskamers gehouden en wordt er pas wat gedaan zodra het probleem zich opdringt. Dan is het vaak te laat. Verder is het van belang om na te denken over de psyche van de schuldenaar. Behandel gezinnen niet als wanbetalers, maar zoek ze op en help ze als ze dat willen. Doe dit op passende wijze. Brieven verdwijnen doorgaans in een la of in een kartonnen doos onder het bed. U zou er goed aan doen om vanuit uw eigen 'PURPOSE' passende maatregelen te treffen vanuit hun eigen overtuiging. Dat deze maatregelen ook een goede businesscase moeten kunnen laten zien lijkt niet meer dan logisch.

4. Kosten schuldhulpverlening



5. Druk door 6, 7 jaars hypotheek neemt toe (I)



* Bron: inschatting op basis interviews hypotheekverstrekkers 2010-2011

IIR Congress | Sustainable Finance
Purpose Management Consulting
16 februari 2011



In de jaren 2004-2006 stegen de huizenprijzen tot recordhoogte. Het was niet mogelijk voor een starter om een redelijk huis te kopen met hun toenmalige inkomen. Banken moesten tot dan moment bij een rentevastperiode van 5 jaar rekenen met 1% extra rekenrente. Dit beperkte de leencapaciteit. Om in te spelen op de vraag creëerden de hypotheekverstrekkers de 6 en 7 jaars hypotheek die met zeer lage rentepercentages en actierentes de markt vergrootten. Deze innovatieve oplossingen vergrootten de mogelijkheden om een huis te kopen drastisch. Vrijwel alle starters hypotheek waren ook top-hypotheek wat betekent dat de hypotheek hoger was dan de prijs van het huis. In 2008 werd door een stijgende rente alarm geslagen. Veel Nederlanders zouden door de ontwikkelingen hun huis niet meer betalen. Maar door de crisis daalden de rentes tot een ongekend laag niveau. Hypotheekversterkters haalden opgelucht adem. Maar het probleem steekt met de stijgende rente weer de kop op. Uit een steekproef blijkt dat de meeste hypotheek zijn verkocht in de jaren 2004-2006. Schattingen laten zien dat in dit jaren gemiddeld 20% van de markt bestond uit 6 en 7 jaarshypotheek. In 2005 werden vooral 7-jaars en in het jaar 2006 6-jaars hypotheek verkocht. Als deze schattingen kloppen zou dit betekenen dat in 2012 de meeste van deze hypotheek zullen aflopen. Wanneer de rente zou doorstijgen naar niveaus tot boven 7 procent dan zou het kunnen betekenen dat mensen in hun maandlasten verdubbelen. Hierbij moet worden aangetekend dat het inkomen van een deel van de gezinnen hogere inkomens zullen hebben dan op het moment van afsluiten. Daarnaast kan het zijn dat gezinnen reageren op de stijging door de hypotheek over te sluiten naar variabele rentes.

Los van deze kanttekeningen zou deze ontwikkelingen kunnen betekenen dat problemen in de toekomst kunnen gaan toenemen. De problemen komen in dat geval niet van nieuwe hypotheek die onverantwoord zijn verstrekt, maar van verkooppraktijken uit het verleden. Wanneer het zou kloppen dat de piek te verwachten is in 2012 en wanneer we de vertraging van 1,5-2 jaar in ogenschouw nemen dan zullen de grote problemen optreden van 2013 tot en met 2015. Het goede nieuws hiervan is dat hypotheekverstrekkers nog even tijd hebben om zich voor te bereiden. Maar deze tijd is hard nodig om voorbereidingen te treffen.

Druk door 6, 7 jaars hypotheek neemt toe (II)



IIR Congres I Sustainable Finance
Purpose Management Consulting
16 februari 2011



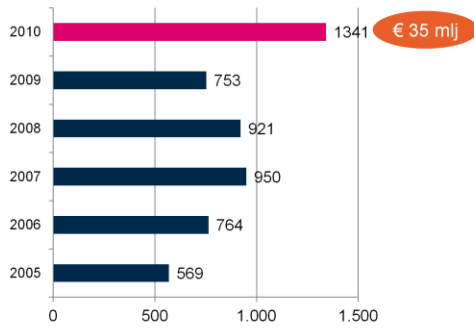
Ergo, het verleden verdient de aandacht. Wanneer de weeffouten in de opbouw van de hypotheek en de risicofactoren in de toekomst bijeen komen resulteert dit in stijgende schuldenproblemen. Daarom is het goed als hypotheekverstrekkers meer aandacht krijgen voor de portefeuille in plaats van alleen te kijken naar het verkoopmoment.

De mogelijke problemen vragen om concrete actie, die zou kunnen bestaan uit:

- Vroegtijdige dialoog met klanten om ze voor te bereiden van mogelijke consequenties van rentestijgingen, zodat ze zich kunnen voorbereiden door hun uitgavepatroon aan te passen.
- Klanten stimuleren om af te gaan lossen, waar mogelijk met bestaand spaargeld en verruiming van de faciliteiten en boetevrij maken van de hypotheek
- Openleggen van de gegevens zodat bekend wordt wat de concrete omvang van het problematiek is

5. Volume gedwongen verkopen stijgt

Aantal verliesdeclaraties (gedwongen huizenverkopen)*



* Bron: NHG

IR Congress | Sustainable Finance
Purpose Management Consulting
16 februari 2011



5. Huidige initiatieven en verder mogelijkheden



De beschreven situatie lijkt zeer urgent en vraagt om concrete actie. Het is tijd voor nieuwe samenwerkingsverbanden om de problemen het hoofd te bieden. Samenwerking zou juist nu voorrang moeten krijgen boven concurrentie.

Dat het kan blijkt uit 3 huidige initiatieven die elk op hun eigen wijze een bijdrage leveren aan een duurzame hypotheeksector. Het eerste voorbeeld is het Vangnet Hypotheken en het tweede voorbeeld is de budgetplanner van Obvion. Het eerste initiatief is een relatief nieuw traject van de Gemeentelijke Kredietbank Den Haag waarbij mensen in geldproblemen die hypotheekgerelateerd zijn, kunnen blijven wonen in hun huis, in ruil voor een schuldsaneringstraject. Ze krijgen dan een tijdelijke hypotheek van de GKB. Reden voor dit traject is dat gezinnen die uit hun huis worden gezet vaak een beroep doen op de noodopvang, uit elkaar vallen en de kinderen van school moeten halen vanwege verhuizing. Ook eindigen deze gezinnen meer dan eens in scheiding. Aan de andere kant functioneren de veilingen vaak onvoldoende. Huizen belanden in het criminele circuit en brengen te weinig op, waardoor banken moeten afschrijven en mensen blijven achter met een restschuld als de NHG geen uitkomst biedt. Gemiddeld blijkt dat een huis op een executieveiling in Nederland 37% minder opbrengt dan de marktwaarde. Voor Den Haag levert de veiling zelfs gemiddeld niet meer dan 65% van de executiewaarde op. Daarom is de Vangnet businesscase snel gemaakt, voor zowel gezinnen, overheid en banken. In februari is het systeem 'live' gegaan. Momenteel wordt met hypotheekverstrekkers intensief samengewerkt om deze constructie in de praktijk te brengen. Inmiddels zijn een handvol gezinnen geholpen. Het systeem lijkt op landelijk niveau navolging te krijgen. Het is een voorbeeld van een publiek private samenwerking die profijtelijk is en bovendien inspeelt op de verantwoordelijkheid die banken hebben.

Een voorbeeld van een privaat initiatief is dat van Obvion. 2 jaar geleden heeft Obvion al geanticipeerd dat de achterstanden zouden gaan oplopen. Daarnaast was ze in heroverweging hoe haar dienstverlening naar de consument zou moeten gaan worden in de toekomst. Conclusie was dat ze

diensten wilden gaan leveren aan mensen die door de crisis in geldproblemen zouden komen. Hier zijn drie diensten uit voortgekomen:

- Tijdelijke verhuur van woningen die onverkoopbaar lijken
- Faciliteit om het renteschema flexibel te hanteren
- De budgetplanner

De budgetplanner heeft inmiddels 76 gezinnen geholpen op basis van 95 gesprekken voortkomend uit zo'n 200 gesprekken (niet iedereen kan of wil worden geholpen). De dienst werd door betrokkenen met een 8,5 gewaardeerd. Opvallend is hier de houding van bepaalde intermediairs. Sommige intermediairs willen hier niet aan meedoen, omdat ze zelf denken dat ze het beter kunnen. Het is echter wel zo dat de meeste intermediairs het prima vinden dat Obvion deze dienst heeft.

De businesscase is voor Obvion zeer positief en wordt gedragen door besparingen van incassokosten en veilingkosten. En natuurlijk geldt ook hier dat afschrijvingen hoog kunnen zijn vanwege de beperkt functionerende veiling.

Het derde voorbeeld is het LIS, waarbij een veel completer schuldsituatie inzichtelijk wordt gemaakt, zodat wordt voorkomen dat mensen ten onrechte een krediet of hypotheek krijgen. Dit initiatief lijkt moeilijk te implementeren zonder wetswijziging vanwege problemen met privacy.

Alle drie de initiatieven hebben gemeen dat ze vanuit een diepere drijfveer zijn ontwikkeld. Eerst de denkwijze en daarna de invulling van de formule. Het is mijn eigen persoonlijke overtuiging dat er meer mogelijk is. Je zou hierbij kunnen denken aan het opleiden en trainen van intermediairs in budgetplanning, maar ook aan samenwerking tussen schuldhulpverlening en hypotheekverstrekkers alsmede banken op gemeentelijk niveau.

Sustainable finance biedt ook kansen voor financiële instellingen



Sustainable Finance: Wie durft NIET te volgen?

De verantwoordelijkheid om de kwaliteit van leven te verbeteren



IR Congress | Sustainable Finance
Purpose Management Consulting
16 februari 2011



Contactgegevens



A new purpose, a new brand

Purpose Management Consulting richt zich op duurzame organisatie ontwikkeling en maatschappelijk relevante vraagstukken. In onze projecten werken we intensief samen met onze klanten om zowel organisaties als hun medewerkers verder te brengen. We leveren topkwaliteit en laten ons daar graag op afrekenen. What's your purpose?

Dick Jan Abbringh
d.abbringh@purpose.nl
06 57 34 80 87
www.purpose.nl

Thijs Bodmer
t.bodmer@purpose.nl
06 47 09 90 79
www.purpose.nl

IR Congress | Sustainable Finance
Purpose Management Consulting
16 februari 2011



Sustainable Finance

Schuldenproblematiek vraagt om
maatschappelijke rol van hypotheekverstrekker



Verhaal 1: Eind 2009 en begin 2010 heb ik mogen helpen om het Haagse Vangnet Hypotheken op te zetten. Het is een faciliteit voor gezinnen die zich hebben aangemeld bij de Schuldhulpverlening met een eigen huis en bijbehorende hypotheek. Het idee was dat gezinnen een tijdelijke hypotheek krijgen om hun financiën weer op orde te brengen. Dit voorkomt dat gezinnen uit elkaar vallen en zorgt dat huizen via de veiling in het criminele circuit komen. Wat gedurende het traject opviel was dat hypotheekverstrekkers terughoudend waren om hun medewerking te verlenen. Dit ondanks het hoger bedrag dat ze konden terugkrijgen vergeleken met de veiling. De periode daarna zijn we bezig geweest om een onderzoek op te zetten teneinde de gehele keten van hulp aan mensen met schuldproblemen in kaart te brengen. In het half jaar dat we gesproken hebben met hypotheekverstrekkers is het duidelijk geworden dat er veel is te winnen