

Aanpak woonfraude

Een onderzoek naar het huidige werkproces omtrent woonfraude dat de woningcorporatie deltaWonen hanteert.



Sabrin Chattat
Sociaal Juridische Dienstverlening
8 juni 2020

Werkproces aanpak woonfraude

Een onderzoek naar het huidige werkproces omtrent woonfraude dat woningcorporatie deltaWonen hanteert. Er is onderzocht welke aanpassingen binnen het huidige werkproces nodig zijn, om tot een voor alle betrokkenen eenduidig en helder werkproces te komen.

S. Chattat

DeltaWonen

Saxion – Academie Bestuur en Recht, Sociaal Juridische Dienstverlening

Deventer, 8 juni 2020

Begeleiders:

Henk Mollet

(DeltaWonen)

mr. F. ten Brink

(Saxion, 1^e lezer)

A. Parent

(Saxion, 2^e lezer)

Voorwoord

Voor u ligt mijn scriptie ter afronding van de vierjarige studie Sociaal Juridische Dienstverlening aan de hogeschool Saxion te Deventer. Het afstuderen is een leerzaam proces geweest waarbij ik vaardigheden en kennis die ik heb opgedaan tijdens mijn studie heb kunnen toepassen in mijn scriptie. Daarnaast heb ik nieuwe vaardigheden ontwikkeld. Het schrijven van mijn scriptie en daarmee de afronding van mijn studie was niet mogelijk geweest zonder de steun van familie en vrienden.

Hierbij wil ik mijn dank uiten aan mijn praktijkbegeleider van deltaWonen, Henk Mollet, voor de gelegenheid om mijn afstudeeronderzoek te verrichten op de afdeling Leefbaarheid. Ook wil ik de medewerkers van deltaWonen bedanken voor hun medewerking, ideeën en input.

Daarnaast wil ik Floor ten Brink, de eerste lezer, bedanken voor haar feedback en meedenken tijdens dit proces. Mijn dank gaat ook uit naar Anneke Parent voor haar rol als tweede lezer. Tenslotte wil ik mijn familie bedanken voor hun steun tijdens alle fases van mijn studie.

Ik wens u veel plezier met het lezen van deze scriptie!

Sabrin Chattat

Deventer, 8 juni 2020

Samenvatting

In opdracht van deltaWonen is een onderzoek verricht naar het huidige werkproces omtrent woonfraude dat woningcorporatie deltaWonen hanteert.

Het beoogde doel van het onderzoek is om inzicht te geven in het huidige werkproces omtrent woonfraude en hoe deze verbeterd kan worden zodat woonfraude wordt aangepakt. Hierbij is de volgende probleemstelling geformuleerd: *“Welke aanpassingen zijn er binnen het huidige werkproces omtrent woonfraude dat woningcorporatie deltaWonen met het werkgebied Zwolle, Kampen en Oldebroek hanteert nodig om tot een voor alle betrokkenen eenduidig en helder werkproces te komen?”*

Middels literatuuronderzoek is in kaart gebracht wat woonfraude inhoudt en hoe deltaWonen hiermee omgaat. Hieruit is gebleken dat deltaWonen op het moment reactief reageert op woonfraude. Door middel van interviews met de medewerkers is verduidelijkt hoe zij het huidige werkproces omtrent woonfraude ervaren en wat volgens hen nodig is om dit te optimaliseren. Hieruit is gebleken dat de medewerkers in hun huidige ervaringen tegen knelpunten aanlopen. Zo is er geen samenwerkingsconvent met de gemeente en is het werkproces niet bekend onder de medewerkers. Tot slot is literatuuronderzoek verricht om in kaart te brengen hoe andere woningcorporaties in het land met woonfraude omgaan. Gebleken is dat binnen deze woningcorporaties specialistische medewerkers zijn aangesteld die zich bezig houden met de aanpak van woonfraude. Daarnaast hebben zij een meldpunt woonfraude. De kansrijke meldingen worden opgepakt door de specialistische medewerkers. Ook de medewerkers hebben in de interviews bevestigd dat zij dit binnen deltaWonen missen.

De uitkomsten van het onderzoek, hebben voor verscheidene aanbevelingen gezorgd. De belangrijkste aanbeveling is een samenwerkingsconvenant met de gemeente. Uit het onderzoek is namelijk gebleken dat een convenant ten grondslag ligt aan de adequate aanpak van woonfraude.

Inhoudsopgave

Afkorting	Pag. 6
Inleiding	7
Hoofdstuk 1	
Aanleiding, doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen	8
1.1 Aanleiding	8
1.1.2 Afbakening	10
1.2 Doelstelling	10
1.2.1 Praktijkdoelstelling	10
1.2.2 Onderzoeksdoelstelling	10
1.3 Probleemstelling	10
1.3.1 Toelichting begrippen	11
1.3.2 Betrokkenen en belanghebbenden	11
1.4 Onderzoeksvragen	12
Hoofdstuk 2	
Theoretisch- en juridisch kader	13
2.1 Woonfraude	13
2.1.1 Beleid deltaWonen	15
2.1.2 Aanpak woonfraude in het land	15
2.1.3 Aangeraden aanpak	16
2.1.4 Fraudebewustzijn	17
2.2 Draagvlak	17
Hoofdstuk 3	
Onderzoeksmethoden	20
3.1 Keuze en verantwoording van methoden	20
3.1.1 Literatuuronderzoek	20
3.1.2 Interviews	21
3.2 Betrouwbaarheid en validiteit in algemene zin	23
3.3 Analyse kader	23
Hoofdstuk 4	
Onderzoeksresultaten en analyse	25
4.1 Resultaten onderzoeksvraag 1	25
4.1.1 Analyse onderzoeksvraag 1	28
4.2 Resultaten onderzoeksvraag 2	30

4.2.1 Analyse onderzoeksvraag 2	32
4.3 Resultaten onderzoeksvraag 2	36
4.3.1 Analyse onderzoeksvraag 3	38
Hoofdstuk 5	
Conclusie	39
5.1 Beantwoording van de onderzoeksvragen	39
5.2 Beantwoording van de probleemstelling	43
Hoofdstuk 6	
Aanbevelingen	44

Bijlage 1: Literatuurlijst

Bijlage 2: Interviewvragen

Bijlage 3: Werkinstructie woonfraude

Bijlage 4 t/m 12: Transcripten interviews medewerkers

Bijlage 13: Analyse interview woonconsulent 1

Bijlage 14: Codeboom

Bijlage 15: Verklaring gebruikte hulpmiddelen

Afkortingen

AVG	: Algemene verordening gegevensbescherming
VROM	: Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer
WODC	: Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum

Inleiding

Het laatste jaar van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening is aangebroken. In het kader hiervan voer ik een afstudeeronderzoek uit voor deltaWonen te Zwolle.

Dit onderzoek bestaat uit 6 hoofdstukken:

In **hoofdstuk 1** wordt de aanleiding voor dit onderzoek uiteengezet. Vervolgens wordt ingegaan op de doelstelling van het onderzoek. Voortvloeiend uit de aanleiding is een probleemstelling geformuleerd. Om een antwoord hierop te krijgen zijn er 3 onderzoeksvragen geformuleerd. De begrippen uit de probleemstelling zijn middels betrouwbare bronnen uitgelegd. Tot slot worden de betrokkenen en belanghebbenden benoemd.

In **hoofdstuk 2** wordt het theoretisch- en juridisch kader beschreven. De belangrijkste begrippen en wetten worden hierin toegelicht.

In **hoofdstuk 3** is per onderzoeksvraag te lezen welke onderzoeksmethode wordt ingezet. De keuzes voor deze onderzoeksmethoden worden toegelicht. Daarnaast wordt ingegaan op de betrouwbaarheid en validiteit van de gekozen methoden.

In **hoofdstuk 4** zijn de resultaten van dit onderzoek weergegeven. Daarnaast is uitgelegd hoe de resultaten zijn geanalyseerd.

In **hoofdstuk 5** zijn de onderzoeksvragen en probleemstelling beantwoord met behulp van de opgedane resultaten en analyses.

Tot slot staan in **hoofdstuk 6** de aanbevelingen beschreven die voortvloeien uit de resultaten van dit onderzoek.

Hoofdstuk 1

Aanleiding, doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen

De titel van dit hoofdstuk geeft de volgorde van de te behandelen onderwerpen weer. Nadat het onderwerp van het onderzoek duidelijk is geworden aan de hand van de aanleiding (1.1), wordt ingegaan op de doelstelling (1.2). Vervolgens zullen de hoofdlijnen van dit onderzoek zich uiten in een probleemstelling (1.3) en onderzoeksvragen (1.4).

1.1 Aanleiding

DeltaWonen

DeltaWonen is een woningcorporatie. Zij bouwen, verhuren en beheren sociale huurwoningen in de gemeenten Zwolle, Kampen en Oldebroek. Op dit moment hebben zij ongeveer 15.000 woningen. (deltaWonen, 2020)

Visie deltaWonen

DeltaWonen draagt hoog in het vaandel dat hun huurders prettig en comfortabel wonen, op een plek waar zij zich thuis voelen. Volgens deltaWonen verdient iedereen een passend thuis in een omgeving waar iedereen meetelt. Een veilige plek waar mensen naar elkaar omkijken en een stem hebben. Een passend thuis is volgens deltaWonen ook een huis dat betaalbaar en toekomstbestendig is. DeltaWonen gelooft dat de groei van en naar een duurzame samenleving de basis is voor een gezonde en leefbare wereld van morgen. (deltaWonen, 2020).

Probleemschets

De aanpak van woonfraude is een onderwerp dat geruime tijd op de landelijke agenda staat. Zo heeft de VROM-inspectie, de rijksinspectiedienst die zich richt op het handhaven van wetten, regels en beleidsnota's in 2007 al een handboek aanpak woonfraude voor corporaties en gemeenten uitgebracht. Deze wetten, regels en beleidsnota's vallen onder de verantwoordelijkheid van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer tegenwoordig ook wel het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties genoemd.

In dit handboek stelt de VROM-inspectie (2007) dat woonfraude, in al haar verschijningsvormen, een negatieve impuls geeft aan een goed sociaal leefklimaat in buurten en wijken. Doordat woonfraudeurs de wet overtreden en de regels voor woonruimteverdeling overtreden, frustreert woonfraude een rechtvaardige woonruimteverdeling. Bovendien tast het illegale en anonieme karakter van illegale doorverhuur de leefbaarheid aan. Het is vooral aan gemeenten en corporaties om woonfraude te voorkomen. Beide dragen tevens zorg voor de huisvesting van diegenen die niet of moeilijk in hun eigen huisvesting kunnen voorzien. Het voorkomen en bestrijden van woonfraude draagt ertoe bij dat gemeenten en corporaties beter invulling kunnen geven aan deze taak.

Dit laatste is zoals eerder benoemd een verantwoordelijkheid van deltaWonen. DeltaWonen stelt dat zij in hun doelstelling worden belemmerd om zorg te dragen voor een eerlijke en evenredige verdeling van woonruimte, als er sprake is van illegale praktijken. Hierbij valt te denken aan situaties zoals onderverhuur zonder toestemming, toewijzingsfraude, overbewoning en ongeoorloofde bedrijfsmatige activiteiten; zoals prostitutie en hennepteelt. Voor de omgeving kan overlast, gevaarstelling en verloedering van de wijk optreden. Woonfraudeurs onttrekken zich uit het zicht, wat de sociale cohesie niet bevordert. Ook ontstaan door woonfraude onnodig lange wachtlijsten voor woningzoekenden. De corporaties lopen inkomsten mis, omdat bij woonfraude geen mutatie plaatsvindt en daardoor de (streef) huur niet wordt aangepast. (Mollet, 2020)

De aanpak van woonfraude is simpeler gezegd dan gedaan. DeltaWonen stelt in verscheidene interne stukken dat zij zich hard maken voor een samenleving die niemand uitsluit en zicht biedt op een betere toekomst. Zij stellen dat door de bestrijding van onrechtmatige doorverhuur en onrechtmatig gebruik van woningen zij de woningen kunnen verhuren aan mensen voor wie de woningen bestemd zijn en daarmee een bijdrage leveren aan het welzijn van mensen. Deze doelstelling is uiteraard mooi geformuleerd, maar is dit werkbaar?

DeltaWonen heeft een werkinstructie woonfraude waarin uitvoerig is beschreven hoe om te gaan met woonfraude. In de eerste stap van deze werkinstructie wordt ingegaan op de melding van de fraude. Zo wordt er beschreven dat een melding kan binnenkomen via een collega van het klantservicecentrum. Het kan namelijk zijn dat een bewoner belt, schrijft of spreekt met een medewerker van deltaWonen en de onrechtmatige bewoning of het onrechtmatig gebruik meldt. Een melding kan ook binnen komen via collega's. Dit betreft meldingen van andere disciplines binnen deltaWonen die in de front-office contacten hebben met de huurder.

Uit verscheidene interne stukken is gebleken dat er op dit moment te weinig wordt gedaan met de aanpak van woonfraude. Zo heeft er vrij recent een afstemmingsoverleg plaatsgevonden met collega's vanuit verschillende afdelingen. Daaruit werd duidelijk dat er behoefte is aan communicatie naar afdelingen om zo een juist beeld te krijgen van wat woonfraude is.

DeltaWonen wil het hele proces omtrent de aanpak van woonfraude onder de loep nemen. Een gepaste eerste stap is om te kijken of de huidige werkwijze wel werkbaar is. Weten de collega's wat de signalen van woonfraude zijn? Weten de collega's hoe zij dit verder dienen op te pakken? Dit zijn vragen die het huidige proces bij de organisatie oproept. De organisatie wil ruchtbaarheid creëren omtrent het onderwerp woonfraude. Dit draagvlak zal eerst intern moeten komen, wil het extern correct worden ingezet. DeltaWonen wil de aanpak van woonfraude bij de medewerkers onder de aandacht brengen. Dit onderzoek zal inzicht geven over hoe het huidige werkproces omtrent woonfraude werkt en hoe deze verbeterd kan worden zodat woonfraude wordt aangepakt. Een kanttekening; er zal voor dit onderzoek geen nieuw werkproces omtrent woonfraude worden geschreven, maar aanbevelingen omtrent het huidige werkproces.

1.1.2 Afbakening

Om de haalbaarheid van dit onderzoek te waarborgen zal er aandacht moeten worden besteed aan de afbakening van het onderzoek. Zo zal het onderzoek zich richten op het interne (werk) proces binnen woningcorporatie deltaWonen.

1.2 Doelstelling

De opdrachtgever, in dit geval deltaWonen, heeft een doel voor ogen dat zij willen bereiken met dit onderzoek. Er is enig verschil tussen de praktijkdoelstelling en de onderzoeksdoelstelling. Hierom zullen beide doelstellingen worden beschreven.

1.2.1 Praktijkdoelstelling

Voor deltaWonen is het niet inzichtelijk wat het percentage woonfraudegevallen is. De corporatie reageert reactief op het gebied van woonfraude. Er komen sporadisch meldingen binnen van vermoedens. Deze vermoedens zijn er ook intern binnen deltaWonen. Echter, concreet gebeurt hier niet veel mee. Het ontbreekt deltaWonen de middelen en tijd om de aanpak van woonfraude proactief aan te pakken, terwijl dit wel het streven van de organisatie is. De organisatie vindt het daarom tijd om het proces onder de loep te nemen. De organisatie wil de hoeveelheden woonfraudeurs in kaart brengen. Daarnaast willen zij een werkbaar werkproces omtrent woonfraude formuleren. Het uiteindelijke doel is ruchtbaarheid geven aan het feit dat deltaWonen proactief met woonfraude aan de slag is.

1.2.2 Onderzoeksdoelstelling

Woonfraude is veelomvattend en omdat er niet veel ervaringen vanuit de organisatie zijn, is dit onderwerp voor veel medewerkers ‘nieuw’. Aangezien de organisatie het hele proces onder de loep wil nemen, dient er een eerste stap te worden gezet. Dit onderzoek moet antwoord geven op de vraag of de huidige werkwijze wel werkbaar is. De organisatie wil ruchtbaarheid creëren omtrent het onderwerp woonfraude. Dit onderzoek zal inzicht geven in het huidige werkproces omtrent woonfraude en hoe deze verbeterd kan worden zodat woonfraude wordt aangepakt.

1.3 Probleemstelling

Aan de hand van de hiervoor beschreven onderzoeksdoelstelling is de volgende probleemstelling geformuleerd:

Welke aanpassingen zijn er binnen het huidige werkproces omtrent woonfraude dat woningcorporatie deltaWonen met het werkgebied Zwolle, Kampen en Oldebroek hanteert nodig om tot een voor alle betrokkenen eenduidig en helder werkproces te komen?

1.3.1 Toelichting begrippen

De begrippen uit de hoofdvraag zullen kort omschreven en gedefinieerd worden. Het belang hiervan is dat er geen misverstanden ontstaan over de hoofdvraag, zodat de richting van het onderzoek duidelijk blijft.

Werkproces

Een geordende reeks van processtappen die binnen één organisatorische eenheid binnen een organisatie wordt uitgevoerd met als doel een specifieke bijdrage (prestatie) te leveren aan een dienst die uiteindelijk zal worden geleverd aan een burger, een bedrijf of een andere organisatie. (Gemmaonline, 2019)

Woonfraude

Aedes (2019), de landelijke branchevereniging van woningcorporaties, verstaat het volgende onder woonfraude: “Onderhuur, vakantieverblijf (Airbnb), over bewoning, hennepcultuur, kraak, ongeoorloofde bedrijfsmatige activiteiten en toewijzingsfraude”.

Een belangrijk bestanddeel van het woord ‘woonfraude’ is ‘fraude’. Het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) heeft in 2014 onderzoek gedaan naar fraude. Dit onderzoek betreft weliswaar justitiële verkenningen. Echter, er wordt wel een algemene definitie voor fraude gehanteerd die waardevol is voor het onderzoek naar woonfraude, namelijk: “Opzettelijke misleiding om een voordeel te behalen ten koste van anderen”.

Woningcorporatie deltaWonen

Wat deltaWonen inhoudt en waar zij voor staan wordt in hoofdstuk 1.1 weergegeven.

Werkgebied Zwolle, Kampen en Oldebroek

Dit is een afbakening naar locatie. Een dergelijke afbakening is noodzakelijk om de reikwijdte van het onderzoek aan te geven (Meijer, Alisentono, Kotiso, Bekenkamp & Beck-Soeliman, 2017).

Het werkgebied van een bedrijf is het deel van de markt waar het bedrijf actief is (Marketingtermen, 2020).

1.3.2 Betrokkenen en belanghebbenden

Woningcorporatie deltaWonen

De doelstelling (hoofdstuk 1.2) van dit onderzoek geeft duidelijk weer hoe deltaWonen betrokken is bij dit onderzoek en wat hun belang is.

Medewerkers van deltaWonen

De ervaringen van de medewerkers van deltaWonen zijn van belang om het huidige werkproces te evalueren. Hun input is essentieel voor het optimaliseren van het werkproces. Daarnaast zijn zij diegene die met het werkproces aan de slag dienen te gaan. De organisatiestructuur van deltaWonen is in hoofdstuk 1.1 weergegeven. De volgende disciplines zullen het (meest) met woonfraude te maken kunnen hebben, namelijk: Leefbaarheid, Verhuur, KSC, Incasso en de vaklieden. Dit is gebaseerd op de functies waarin veelvuldig klantcontact is.

De huurders van deltaWonen

Door woonfraude kan in de omgeving overlast, gevaarstelling en verloedering van de wijk optreden. Woonfraudeurs onttrekken zich uit het zicht, wat de sociale cohesie niet bevordert. Ook ontstaan door woonfraude onnodig lange wachtlijsten voor woningzoekenden. Hierom is het voor de huurders van deltaWonen van belang dat woonfraude wordt aangepakt.

1.4 Onderzoeksvragen

1. Wat is woonfraude en hoe gaat deltaWonen daarmee om?
2. Hoe ervaren de medewerkers van deltaWonen het huidige werkproces en hoe kan deze volgens hen worden geoptimaliseerd?
3. Hoe gaan andere woningcorporaties om met woonfraude?

Hoofdstuk 2

Theoretisch- en juridisch kader

In hoofdstuk 1.3.1 zijn de begrippen uit de hoofdvraag kort omschreven en gedefinieerd. Om niet in herhaling te vallen, zal het kernbegrip uit de hoofdvraag; woonfraude (2.1) in het theoretisch kader uiteen worden gezet aan de hand van betrouwbare bronnen. Daarnaast wordt er ingegaan op het beleid van deltaWonen (2.1.1) en de aanpak van woonfraude in het land (2.1.2). Ook wordt ingegaan op de aangeraden aanpak (2.1.3) en fraudebewustzijn (2.1.4). Tot slot wordt het begrip draagvlak (2.2) uiteen gezet.

2.1 Woonfraude

Het begrip woonfraude staat in dit onderzoek centraal. Om de organisatie te adviseren omtrent het werkproces woonfraude, is het van belang om ook dit begrip helder te hebben.

Zoals in hoofdstuk 1 aangegeven verstaat Aedes (2019), de landelijke branchevereniging van woningcorporaties, het volgende onder woonfraude: “Onderhuur, vakantieverhuur (Airbnb), over bewoning, hennepteelt, kraak, ongeoorloofde bedrijfsmatige activiteiten en toewijzingsfraude”.

In het handboek aanpak woonfraude voor corporaties en gemeenten (2007) worden deze fraudevormen gedefinieerd. De fraudevorm onrechtmatige bewoning wordt als volgt gedefinieerd: “Een woning wordt buiten de toewijzingsregels van de gemeente op grond van de Huisvestingswet aan een derde persoon verhuurd. Deze derde persoon komt volgens de toewijzingsregels van de gemeente niet in aanmerking voor de woning”. De fraudevorm onrechtmatige doorverhuur is: “Een woning wordt geheel of gedeeltelijk zonder medeweten en zonder toestemming van de verhuurder doorverhuurd”.

Onrechtmatig gebruik is volgens het handboek het volgende: “Een woning welke voor andere doeleinden dan reguliere huisvesting wordt gebruikt. Een extreme variant hiervan is verkamering van een woning, ook wel illegale pensionvorming of beddenverhuur genoemd. Doordat dit veelal over bewoning veroorzaakt, kunnen onveilige situaties ontstaan. Andere vormen van onrechtmatig gebruik zijn prostitutie, drugsverkoop en het onderbrengen van een hennepkwekerij”.

Dit zijn de definities van de meest voorkomende fraudevormen.

De verscheidene fraudevormen zijn in strijd met verschillende wetten. Gemeenten en woningcorporaties hebben met een verschillend juridisch kader te maken. Woningcorporaties kunnen woonfraude privaatrechtelijk aanpakken. Gemeenten kunnen de publiekrechtelijke en, in extreme gevallen, de strafrechtelijke weg behandelen. Daarnaast kunnen gemeenten woonfraude ook bestuursrechtelijk aanpakken. Hiervoor moeten gemeenten wel met een Huisvestingsverordening en –vergunningen werken. Door hierop te handhaven, waarbij de strategische keuze moet worden gemaakt om dit alleen te doen of in de samenwerking met andere partijen, kunnen gemeenten onrechtmatige doorverhuur tegen gaan. Een belangrijke partij om mee samen te werken is de woningcorporatie. (VROM-inspectie, 2007)

Figuur 1 geeft schematisch weer welke wetboeken en wetten relevant zijn in het kader van de woonfraude aanpak.

Figuur 1: relevante wetboeken en wetten.

<i>Wetboeken:</i>	<i>Wetten:</i>
Burgerlijk Wetboek Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering Wetboek van Strafrecht	Huisvestingswet Wet basisregistratie personen Gemeentewet Woningwet Algemene Wet op het Binnentreden Algemene Verordening Gegevensbescherming

Naarmate de aanpak van woonfraude meer structureel wordt, ontwikkelt het juridisch kader mee. Bij het oplossen van een enkel dossier komt minder wet- en regelgeving kijken dan bij een structurele aanpak van woonfraude met samenwerking tussen verschillende partijen waarbij gebruik wordt gemaakt van gegevensuitwisseling. De aanpak van overlast en woonfraude kunnen samengaan. Door bijvoorbeeld de overlast aan te pakken wordt de woonfraude opgelost. Huisbezoek is een essentieel onderdeel van elke aanpak van woonfraude. Het juridisch kader voor huisbezoeken is in alle gevallen gelijk. (VROM-inspectie, 2007)

Zoals eerder aangegeven kunnen woningcorporaties woonfraude privaatrechtelijk aanpakken. Woonfraude is namelijk in strijd met de algemene huurvoorwaarden van deltaWonen. Artikel 6.4 van de algemene huurvoorwaarden van deltaWonen stelt bijvoorbeeld dat de huurder het gehuurde de huurtijd zelf als woonruimte voor hem en leden van zijn huishouding als hoofdverblijf hebben. Artikel 6.5 stelt dat de huurder uitsluitend met voorafgaande schriftelijke toestemming van verhuurder toegestaan het gehuurde heel of gedeeltelijk onder te verhuren of aan derden in gebruik te geven. Tot slot stelt artikel 6.7 dat de huurder niet is toegestaan in het gehuurde hennep te kweken, dan wel andere activiteiten te verrichten die op grond van de Opiumwet strafbaar zijn gesteld.

Het handelen in strijd met de algemene huurvoorwaarden kan worden beschouwd als een tekortkoming in de nakoming. Artikel 6:265 BW stelt dat iedere tekortkoming van een partij in de nakoming van een van haar verbintenissen de wederpartij de bevoegdheid geeft om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Vervolgens kan de verhuurder om ontruiming verzoeken. Ontruiming tijdens een lopende huurovereenkomst is niet expliciet in de wet geregeld. Voor ontruiming geldt het uitgangspunt dat een huurovereenkomst eerst wordt ontbonden zoals geregeld in artikel 6:262 BW. In een geval van woonfraude is de huurder in verzuim. De woningcorporatie kan dan de ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming bij de rechter vorderen. In spoedeisende gevallen biedt een kort geding mogelijk een uitkomst. (Amsteladvocaten, z.d.)

In de Memorie van Toelichting (Kamerstukken II, 35353, nr.3, 2019) van de wijziging van de Huisvestingswet in verband met de aanpak van ongewenste neveneffecten van toeristische verhuur en woonruimte wordt het volgende gezegd over woonfraude. Onder woonfraude wordt in eerste instantie verstaan: het in gebruik geven van een woonruimte in strijd met de in

de huisvestingsverordening opgenomen voorwaarden. Daarnaast kan er bij woonfraude sprake zijn van overtreding van andere wettelijke bepalingen. Dit ondersteunt de gedachte dat woonfraude veelomvattend is en de eerder genoemde relevante wetboeken en wetten.

2.1.1 Beleid deltaWonen

DeltaWonen is al sinds 2015 in gesprek met de gemeente Zwolle om tot een plan te komen om in gezamenlijkheid onder meer woonfraude aan te pakken. Dit heeft nog niet geleid tot een convenant, waardoor gegevens formeel niet mogen worden uitgewisseld in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Inmiddels is woonfraude ondergebracht als onderdeel van de brede samenwerking met de gemeente en andere netwerkpartners, zoals de uitkerende instanties, de Belastingdienst, de Politie, Enexis etc., voor wat betreft het uitwisselen van informatie. Mede door de negatieve ontwikkelingen op het gebied van de huisvestingsproblematiek, waarbij sprake is van lange wachttijden door een schaarste aan sociale huurwoningen is dit onderwerp binnen deltaWonen weer actueel. (Mollet, 2020)

Gebleken is dat de corporaties in Zwolle (deltaWonen, SWZ, Openbaar Belang en De Woonplaats) op het gebied van woonfraude reactief acteren. Dat wil zeggen dat zij in actie komen als er sprake is van een (overlast)melding, zoals bijvoorbeeld illegale prostitutie en hennepteelt. Zij ontvangen sporadisch meldingen van vermoedens van woonfraude, vanuit de buurt. Er zijn wel vermoedens dat er in het woningbezit van deltaWonen sprake is van illegale (onder)verhuur, echter het ontbreekt de corporatie aan middelen en tijd om dit proactief aan te pakken. De Zwolse corporaties hebben niet inzichtelijk wat het percentage woonfraudegevallen is. Het valt op dat de aanpak van woonfraude anders gestructureerd is in de wat minder grote steden dan bijvoorbeeld in Amsterdam. (Mollet, 2020)

2.1.2 Aanpak woonfraude in het land

De omvang van het landelijke probleem woonfraude is onduidelijk. In 2011 is het meldpunt Zoeklicht in Amsterdam opgericht. Bewoners kunnen verdenkingen van woonfraude hier melden. Het aantal meldingen per jaar is sinds de oprichting van het meldpunt gestegen van ruim 1.000 in 2011 naar 2.600 meldingen in 2016. In 2018 werden in Amsterdam via dit meldpunt 821 sociale huurwoningen ontruimd vanwege woonfraude in het algemeen. (Woonbond, 2018)

Zo lost woningcorporatie Ymere te Amsterdam op jaarbasis circa 250 woonfraudezaken op, waarbij de woning weer beschikbaar komt voor verhuur (Mollet, 2020).

In grote steden wordt geacteerd op de woonfraudeproblematiek. Woningcorporaties hebben gespecialiseerde teams die dagelijks bezig zijn om woonfraude op te sporen. (De Telegraaf, 2019)

De bestrijding van woonfraude wordt bij woningcorporatie Parteon, actief in de Zaanstreek, uitgevoerd door 6 consultants. Woonfraude neemt ongeveer een derde deel van hun tijd in beslag. De werkzaamheden bestaan uit researchewerk naar aanleiding van kansrijke meldingen. Daarvan worden er jaarlijks zo'n 200 verwerkt. Uit de Maatschappelijke Kosten

Baten Analyses (MKBA's) die woningcorporatie Parteon heeft laten uitvoeren, is gebleken dat woonfraudebestrijding meer oplevert dan wat het kost. Gebleken is dat vooral de woonfraudeaanpak van Parteon bijzonder efficiënt is. (Kennisplatform corpovenista, 2015)

2.1.3 Aangeraden aanpak

De VROM-inspectie (2007) heeft in het handboek aanpak woonfraude voor corporaties en gemeenten een advies uitgebracht over hoe woningcorporaties de werkwijze kunnen inrichten. Zij stellen dat het van groot belang is dat de organisatie goed wordt opgezet en dat de medewerkers die het gaan doen voldoende zijn toegerust voor hun taken. In het handboek worden drie organisatie modellen genoemd, namelijk:

1. a) Interne specialisten: medewerkers worden helemaal vrij gemaakt om de aanpak woonfraude op te zetten en uit te voeren;
b) Interne medewerkers, onderdeel takenpakket: de aanpak woonfraude is voor medewerkers een onderdeel van een breder takenpakket;
2. Inhuur derden: een externe partij wordt ingehuurd;
3. Een combinatie van beide opties.

Bij het maken van deze beslissing spelen een aantal overwegingen een rol. Zo is de grootte van de werkvoorraad van belang. Waar de werkvoorraad groot is kan het verstandig zijn om eigen medewerkers volledig vrij te maken voor de aanpak woonfraude of medewerkers hiervoor aanstellen. Daarnaast wordt er in het handboek gesteld dat voor alle modellen voor de aanpak van woonfraude een ondersteuner back office geregeld moet zijn. Een georganiseerde back office brengt de volgende voordelen met zich mee:

- overzicht in te behandelen dossiers;
- overzicht in onderhanden dossiers inclusief status, gewenste doorlooptijden en feitelijke doorlooptijden;
- administratie rondom binnengekomen meldingen en analyseresultaten;
- archief van de resultaten uit veldwerk;
- 'on the spot' informatie (medewerkers kunnen desgewenst op straat informatie opvragen bij de back office);
- protocollen in het geval van calamiteiten.

Daarnaast dient in een goede organisatie van de aanpak van woonfraude ook de bestuurlijke dekking te worden meegenomen. Voor de bestuurlijke dekking moeten onderstaande instrumenten zijn georganiseerd:

- heldere beleidskaders;
- periodiek overleg intern;
- voortgangsrapportages;
- bestuurlijk overleg tussen samenwerkingspartners.

Het is aan de woningcorporatie om te kiezen of de aanpak van woonfraude volledig met eigen mensen, volledig met ingehuurd of met een mix van eigen mensen en inhuur wordt uitgevoerd. Figuur 3 geeft schematisch weer wat de voor- en nadelen zijn.

Figuur 3: Aanpak woonfraude met eigen mensen, met derden of in combinatie.

Figuur 9: Aanpak woonfraude met eigen mensen, met derden of in combinatie

	Voordelen	Nadelen
Met eigen mensen	- o Altijd goede situationele kennis - o In lijn met eigen beleid en cultuur - o Lagere kostprijs per uur	- o Specifieke noodzakelijke kennis moet (deels) nog verworven worden - o Soms lastig om personen met het juiste profiel te vinden - o Minder flexibel in te zetten - o Prestatieafspraken soms lastig
Inhuur van derden	- o Beschikking over specialistische kennis - o Flexibele inzet - o Prestatieafspraken zijn norm	- o Niet altijd goede situationele kennis - o Niet altijd duidelijk of controleerbaar welke specialistische kennis werkelijk beheerst wordt (er is geen kwaliteitskeurmerk) - o Hogere kostprijs per uur
Mix van eigen mensen en inhuur	- o Combinatie van de voordelen van eigen mensen en inhuur - o Kennisoverdracht van derde naar vaste medewerkers	o Ondervanging van de nadelen bij alleen inzet eigen mensen of alleen inhuur derden

2.1.4 Fraudebewustzijn

Het WODC (2010) heeft onderzoek gedaan naar preventieve maatregelen tegen horizontale fraude. Wanneer het slachtoffer een bedrijf of particulier is, wordt gesproken van horizontale fraude. In dit onderzoek wordt informatie verschaft over verschillende fraudevormen waarmee het Nederlandse bedrijfsleven te maken heeft, welke preventieve maatregelen reeds worden genomen en welke in de toekomst nog genomen zouden kunnen worden. Dit onderzoek heeft niet direct wat met woonfraude te maken. Echter, dit onderzoek geeft onder andere resultaten weer met betrekking tot fraudebewustzijn.

Gebleken is dat het fraudebewustzijn in de Nederlandse samenleving vaak nog te wensen over laat. Veel bedrijven, met name in het midden- en kleinbedrijf, zijn zich niet bewust van de frauderisico's waaraan zij blootgesteld worden. Het onderzoek wijst uit dat dit segment doorgaans geen prioriteit stelt aan het bestrijden en voorkomen van fraude. Er is gebleken dat daarvoor vaak ook niet de expertise in huis is. Om fraudebewustzijn te verhogen moet fraude een onderwerp zijn waar regelmatig en systematisch aandacht aan wordt besteed. Daarnaast dienen de fraudevormen- en risico's inzichtelijk te worden gemaakt. Kennisoverdracht en informatie zijn hierbij van groot belang.

2.2 Draagvlak

Relatie tot onderzoeksonderwerp

Voor het begrip draagvlak is het van belang om te beginnen met de uitleg van de relatie tot het onderzoeksonderwerp. Dit om verwarring te voorkomen.

Eerder leek dit onderzoek zich te richten op het interne draagvlak omtrent woonfraude.

Daarom zijn verschillende theorieën omtrent draagvlak uiteengezet. Deze informatie blijft onderdeel van het theoretisch kader.

Een veelgebruikte definitie van draagvlak is afkomstig van Ruelle & Bartels (1998). Zij omschrijven draagvlak als volgt: “Draagvlak (...) is een door belangen ingegeven evaluatie van de politieke situatie door doelgroepen van een beleid, waaraan een doelgroep actieve of passieve steun verleent of juist weerstand biedt”. Zij delen draagvlak op in drie aspecten, namelijk: houding, betrokkenheid en actiegeneigdheid. Een *houding* die iemand aanneemt ten opzichte van het beleid kan zowel positief als negatief zijn. Houding neemt daarbij de vorm aan van evaluatie: er kan sprake zijn van een afkeer (aversie) van beleid of een voorkeur (acceptatie) van beleid.

Met *betrokkenheid* wordt het persoonlijk belang bedoeld dat iemand aan iets hecht. Dit persoonlijke belang kan hoog of laag zijn. De houding en betrokkenheid samen zorgen volgens Ruelle & Bartels voor een bepaalde actiegeneigdheid. Zij stellen dat een hoge betrokkenheid logischerwijs zorgt voor een actieve steun (bij een positieve houding), of een actieve weerstand (bij een negatieve houding). Een lage betrokkenheid zou daarentegen juist eerder leiden tot een passieve steun (bij een positieve houding) of een passieve weerstand (bij een negatieve houding). Wanneer houding, betrokkenheid en actiegeneigdheid met elkaar worden gecombineerd, kunnen we volgens Ruelle & Bartels vijf varianten van draagvlak onderscheiden: *sterk draagvlak*, *ambivalent draagvlak*, *zwak draagvlak*, *ontbrekend draagvlak* en de zogenaamde *nuloptie*. Bij nuloptie is er geen sprake van positieve of negatieve houding, of een hoge of lage betrokkenheid. Bij de nuloptie kan het de mensen niets schelen wat er gebeurt. Figuur 2 geeft de theorie van Ruelle & Bartels schematisch weer.

Figuur 2: “Draagvlak” volgens Ruelle & Bartels (1998, pp. 403-405)

	<i>Houding</i>	<i>Betrokkenheid</i>	<i>Actiegeneigdheid</i>
1. Sterk draagvlak	Positief	Hoog	Actieve steun
2. Ambivalent draagvlak	Positief	Laag	Hoogstens passieve steun
3. Nuloptie	Neutraal	Niet aanwezig	Geen steun, geen weerstand
4. Zwak draagvlak	Negatief	Laag	Passieve weerstand
5. Ontbrekend draagvlak	Negatief	Hoog	Actieve weerstand

Een andere definitie van draagvlak die geregeld in wetenschappelijke literatuur voorkomt is afkomstig van de Vlaamse hoogleraar Develtere (2003). Hij stelt dat draagvlak een multidimensionaal begrip is en definieert het als volgt: “de al of niet door kennis gedragen houding, opinie en gedrag ten aanzien van een onderwerp of een onderdeel daarvan”.

Wanneer deze definitie wordt ontleed zijn er vier sleutelbegrippen, namelijk: kennis, houding, opinie en gedrag. Bij het eerste element *kennis* gaat het er om wat de betrokkenen daadwerkelijk weten van een bepaald onderwerp. Develtere gaat er niet zomaar van uit dat er bij de belanghebbenden kennis aanwezig is. Hij spreekt over ‘de *al of niet* door kennis gedragen houdingen, opinie en gedrag’. Kortom: houding, opinie en gedrag kunnen worden beïnvloed door kennis, maar dit hoeft niet perse het geval te zijn. Het tweede element *houding*

roept de volgende vraag bij Develtere op: “Wat is de houding van de belanghebbenden tegenover de verschillende aspecten van een bepaald onderwerp?”. Hierbij wordt gekeken naar de orde van prioriteit (hoe belangrijk vindt men iets?), de specifieke attitude (wat vindt men van de verschillende actoren en acties?) en de intentie en bereidheid (is men bereid tot giften en vrijwillige inzet?). Het derde element is *opinie*. Hier staat de volgende vraag centraal: “Wat is de mening van de belanghebbenden ten aanzien van een bepaald onderwerp?”. Het laatste element is *gedrag*: de zichtbare uitingen van belanghebbenden met betrekking tot het onderwerp. Dit laatste element toont overeenkomst met de term ‘actiegeneigdheid’ uit de vorige definitie van draagvlak.

De definities van draagvlak die tot nu toe aan bod zijn gekomen, leggen de nadruk op draagvlak voor een bepaald beleid. In bepaalde zin houdt dit verband met een werkproces, waar dit onderzoek over gaat. Werkprocessen vormen namelijk de kaders waarbinnen beleid en regelgeving worden uitgevoerd (Sira Consulting, z.d.).

De verschillende definities omtrent draagvlak zijn helder. Echter, een belangrijke opmerking gemaakt door Kwekkeboom (1999) is dat draagvlak geen statisch gegeven is. Hij stelt dat draagvlak sterker kan worden bij de betrokkenen doordat zij kennis krijgen en/of wennen aan de consequenties. Dit proces kan versterkt worden door bijvoorbeeld de ongewenste gevolgen te compenseren of de kennis te vergroten.

Hoofdstuk 3

Onderzoeksmethoden

In dit hoofdstuk wordt per onderzoeksvraag beschreven voor welke onderzoeksmethode is gekozen. Deze keuzes worden vervolgens verantwoord (3.1). Tot slot wordt ingegaan op de betrouwbaarheid en validiteit van deze onderzoeksmethoden (3.2).

3.1 Keuze en verantwoording van methoden

Er is kwalitatief onderzoek verricht. Dit houdt in dat niet-cijfermatige gegevens zijn verzameld. De reden voor kwalitatief onderzoek is omdat ik op zoek ben naar kwalitatieve aspecten van een onderzoeksverschijnsel, zoals belevingen, interpretaties, ervaringen en kenmerken. Deze gegevens zijn verzameld uit geschreven bronnen en personen. In kwalitatief onderzoek staat de beschrijving en interpretatie van de problemen in de onderzoekssituatie voorop. Het zal hier voornamelijk gaan om het benoemen en begrijpen van gedragingen, uitspraken en tekstdelen uit onderzoeksbronnen. (Meijer, Alisentono, Kotiso, Bekenkamp & Beck-Soeliman, 2017)

Het onderzoek is betrouwbaar als een herhaling van het onderzoek tot dezelfde resultaten leiden (Verhoeven, 2011). Om over een valide onderzoek te spreken, wordt gekeken naar de geldigheid en generaliseerbaarheid van de metingen in het onderzoek (Verhoeven, 2011).

Per deelvraag is beschreven welke methode is gekozen en de verantwoording hiervan. Voor onderzoeksvraag 1 en 3 is dezelfde onderzoeksmethode gebruikt. Hierom wordt eerst ingegaan op deze vragen en vervolgens zal worden ingegaan op de onderzoeksmethode van onderzoeksvraag 2.

3.1.1 Literatuuronderzoek

Onderzoeksvraag 1: Wat is woonfraude en hoe gaat deltaWonen daarmee om?

Voor de beantwoording van de eerste deelvraag is gekozen voor de onderzoeksmethode literatuuronderzoek. Literatuur kent verschillende gradaties. Voor het beantwoorden van de eerste deelvraag heb ik voornamelijk primaire literatuur geraadpleegd. Dit is literatuur waar het onderwerp voor het eerst wordt behandeld, het is dus nieuw. (Verhoeven, 2014)

Daarnaast heb ik grijze literatuur bestudeerd en geraadpleegd. Hieronder vallen boeken, rapporten en verslagen die niet in gangbare boekcollecties zijn opgenomen, bijvoorbeeld beleidsstukken et cetera. Ik heb interne stukken van deltaWonen geraadpleegd om de eerste onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden. Het uitvoeren van literatuuronderzoek heeft mij inzicht gegeven omtrent de bestaande kennis met betrekking tot dit onderwerp. (Verhoeven, 2014)

Onderzoeksvraag 3: Hoe gaan andere woningcorporaties om met woonfraude?

Voor de beantwoording van deze deelvraag heb ik literatuuronderzoek verricht.

Ik heb hiervoor grijze literatuur bestudeerd en geraadpleegd. Hieronder vallen boeken, rapporten en verslagen die niet in gangbare boekcollecties zijn opgenomen, bijvoorbeeld

beleidsstukken et cetera. Ik heb ook rapportages en werkprocessen van andere corporaties geraadpleegd. Hierin heb ik niet afgebakend. Alle (landelijke) informatie die beschikbaar is heb ik geanalyseerd.

Betrouwbaarheid en validiteit

Er wordt gebruik gemaakt van betrouwbare (wetenschappelijke) bronnen. Onderzoeken die zijn gebruikt voor dit onderzoek, zijn uitgevoerd in opdracht van de overheid of een instelling die een bijdrage levert aan maatschappelijke ontwikkelingen. Hierin is voor de betrouwbaarheid de mate van wetenschappelijkheid van de bronnen bepalend, maar ook of er geen toevallige fouten worden gemaakt tijdens het zoeken, het waarderen en het combineren van de bevindingen uit de relevante en gewaardeerde literatuur (Scribbr, 2017).

Om de validiteit te waarborgen heb ik bepaald of de bron relevant is voor het beantwoorden van de hoofd- en deelvragen. Daarnaast was het van belang om op de juiste manier de informatie te zoeken.

3.1.2 Interviews

Onderzoeksvraag 2: Hoe ervaren de medewerkers van deltaWonen het huidige werkproces en hoe kan deze volgens hen worden geoptimaliseerd?

Voor de beantwoording van de tweede onderzoeksvraag is gekozen voor de kwalitatieve onderzoeksmethode interviewen. Middels een interview heb ik uitgevraagd wat de ervaringen zijn van de medewerkers en hoe het werkproces volgens hen kan worden geoptimaliseerd. Interviews zijn geschikt, omdat ik op zoek ben naar verdiepende kennis. Tijdens het interview heb ik de vrijheid om door te vragen. Hierdoor ontstaat de mogelijkheid om vrij gemakkelijk tot de kern van het probleem te komen. Vanwege het open karakter van de interviewmethode kan dit ook meer opleveren dan vooraf verwacht. (Meijer, Alisentono, Kotiso, Bekenkamp & Beck-Soeliman, 2017)

Er is gekozen voor de interviewmethode; half-gestructureerd interviewen. Deze methode biedt de interviewer de mogelijkheid flexibel te zijn in het doorvragen op onduidelijke antwoorden, daarnaast biedt het de respondenten ruimte voor eigen inbreng (Verhoeven, 2014).

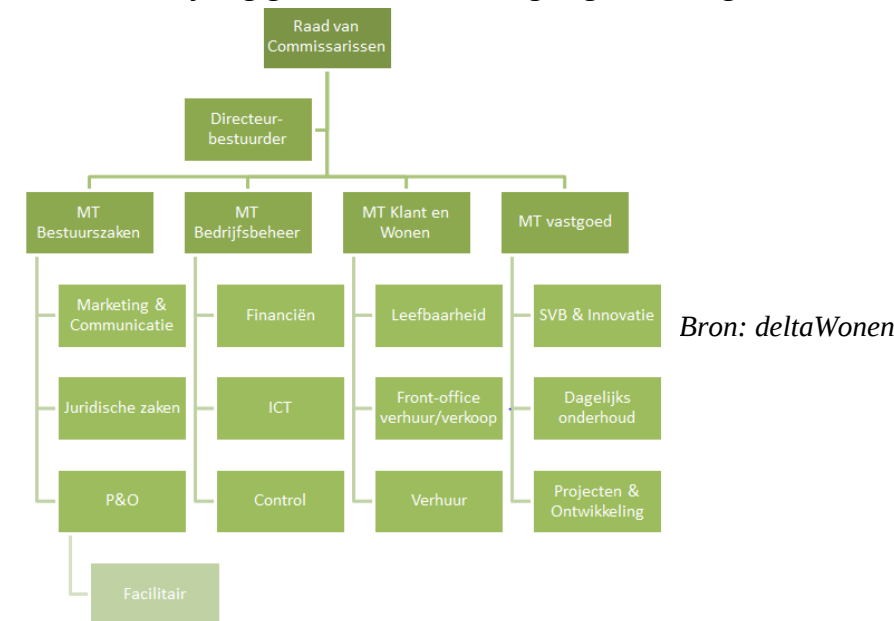
Voorafgaande aan het interview heb ik een topiclijst gemaakt. Ik heb van te voren bedacht welke onderwerpen ik in elk geval aan bod moest laten komen. Ik heb ook vooraf nagedacht over de vraagstelling ten aanzien van de onderwerpen. Echter, ik heb hier geen specifieke keuze in gemaakt. Het voordeel van deze aanpak is dat ik zo meer ruimte laat voor de geïnterviewde om zijn verhaal te doen. Dit heeft gezorgd voor meer verdieping en nieuwe inzichten. Het nadeel is dat je als interviewer het risico loopt om minder 'in control' te zijn. Zeker als je een praatgraag, dominant type tegenover je hebt. Hier ben ik extra alert op geweest tijdens de interviews. (Meijer, Alisentono, Kotiso, Bekenkamp & Beck-Soeliman, 2017)

Voor het opstellen van mijn interview vragen heb ik de informatie die ik in mijn theoretisch kader heb omschreven, gebruikt. Zo heb ik bijvoorbeeld vragen gesteld over de houding van de medewerker, gedrag en actiegeneigdheid. Ik heb hierbij de deelvraag goed in het vizier gehouden.

Voor het beantwoorden van deze deelvraag heb ik medewerkers uit de volgende disciplines geïnterviewd, namelijk: Leefbaarheid, Verhuur, KSC, Incasso en de vaklieden. Dit is

gebaseerd op de functies waarin veelvuldig klantcontact is. De mensen die in de uitvoering zitten, worden geïnterviewd en niet de mensen hogerop.

Ter verduidelijking geeft onderstaand organigram de organisatiestructuur weer.



Gemiddeld bevatten de genoemde disciplines 20 medewerkers. Om inzicht te geven in het scala aan medewerkers zullen een aantal functies worden benoemd: woonconsulenten, wijkconsulenten, complexbeheerders, medewerkers KSC, verhuurconsulenten, medewerkers huur-/debiteuren administratie en vaklieden. Van al deze medewerkers was het de insteek om twee medewerkers per discipline te interviewen. De keuze voor de steekproefgrootte was lastig om vooraf te bepalen. Daarom heb ik gesproken over een streven. In tegenstelling tot kwantitatief onderzoek gaat het bij kwalitatief onderzoek niet om grote aantallen. Vaak is bij kwalitatief onderzoek van tevoren onbekend hoe groot de steekproef zal zijn. Baarda (2013) stelt dat je beter een goede representatieve casus kunt hebben dan een selecte grote steekproef. Meestal ga je dus net zolang door met interviews tot je geen nieuwe informatie meer krijgt. Dit heet inhoudelijke verzadiging oftewel saturatie. Aangezien de deelvraag niet complex is, verwacht ik dat het niet lang duurt voor het saturatiepunt is bereikt. Daarom heb ik de vuistregel van Baarda (2013) aangehouden. Volgens deze vuistregel wordt uitgegaan dat je na ongeveer zeven interviews (5-10) geen nieuwe informatie meer vindt. Hierom was het streven om twee medewerkers per discipline te interviewen.

Voor het analyseren van de interviews heb ik de protocolanalyse gebruikt. Dit houdt in dat de interviews zijn uitgeschreven tot een tekst. De exploratieve methode is hierbij toegepast. Dit houdt in dat ik een trefwoordenlijst op heb gesteld en op basis van de uitgeschreven tekst de fragmenten heb geordend.-(Hulp bij Onderzoek, 2019)

Betrouwbaarheid en validiteit

De keuze voor het aantal respondenten is gebaseerd op de vuistregel van Baarda (2013). De respondenten zijn per e-mail benaderd. De interviews hebben door de Corona uitbraak telefonisch plaatsgevonden. Alleen de functie van de geïnterviewde medewerkers is weergegeven om de privacy te waarborgen. Dit verhoogt de geldigheid, oftewel validiteit. De

resultaten van de interviews worden niet zonder toestemming aan derden verstrekt. Dit is ethisch verantwoord en hiermee wordt geprobeerd de validiteit te waarborgen (Bergsma, 2003). Er zijn in totaal negen medewerkers geïnterviewd. Dit is volgens de vuistregel van Baarda representatief om generaliserende uitspraken te doen over deze disciplines. In de analyse van onderzoeksvraag 2 (hoofdstuk 4.2.1) wordt dit nader toegelicht. De interviewvragen (bijlage 2) zijn naar aanleiding van de theorie geformuleerd. Dit maakt dat de interviewvragen gebaseerd zijn op betrouwbare informatie.

3.2 Betrouwbaarheid en validiteit in algemene zin

Ik heb ervoor gekozen om geen enquêtes af te nemen. Enquêtes zijn namelijk geschikt wanneer je van een grote groep één of meer kenmerken in kaart wilt brengen. Met een kenmerk wordt bedoeld: een eigenschap, mening, waardeoordeel of voorkeur. (Meijer, Alisentono, Kotiso, Bekenkamp & Beck-Soeliman, 2017)

In het kader van dit onderzoek is dat niet wat ik beoog. Ik wil de medewerkers juist uitnodigen om hun verhaal te doen.

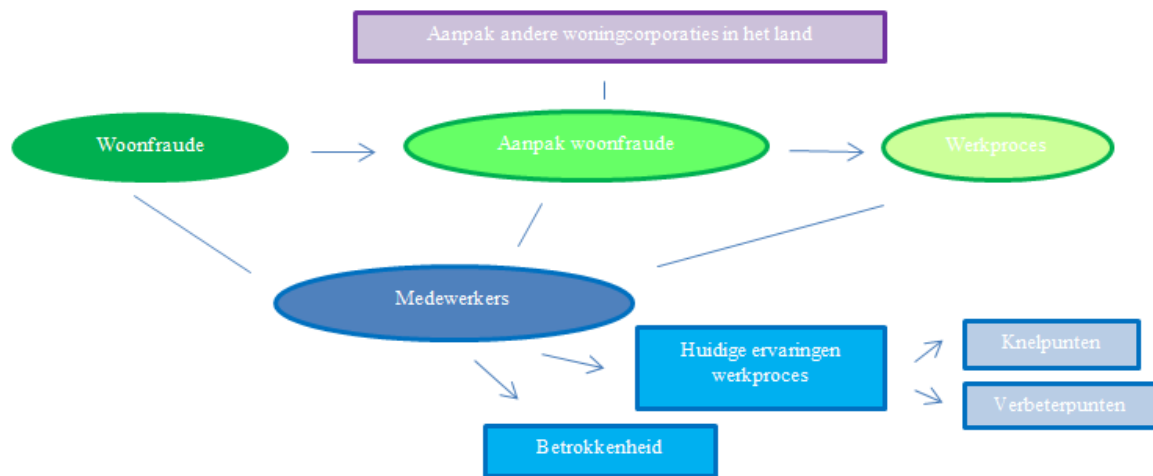
Echter, ik heb wel de onderzoeksmethoden literatuuronderzoek en interviews gebruikt. Dit maakt dat er sprake is van triangulatie. Dit wil zeggen dat er verschillende onderzoeksmethoden naast elkaar zijn gebruikt. Het voordeel hiervan is dat de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek toeneemt. Ik heb immers via verschillende wijzen gegevens verzameld om tot een antwoord te komen op mijn hoofdvraag. Dat is meer betrouwbaar en geldig dan wanneer je op één wijze gegevens verzamelt. Daarnaast is het minder problematisch als een interview bijvoorbeeld niet lekker loopt, want ik heb meerdere onderzoeksbronnen waar ik uit kan putten om antwoord te geven op de onderzoeksvragen. (Meijer, Alisentono, Kotiso, Bekenkamp & Beck-Soeliman, 2017)

Het nadeel is dat het meer tijd kost om de onderzoeksvragen te beantwoorden. Het kost namelijk meer tijd om te analyseren, omdat ik de resultaatverwerking moet combineren. Echter, de voordelen wegen mijns inziens zeker op tegen de nadelen. Middels triangulatie heb ik naar mijn idee een completer beeld gekregen van de te onderzoeken materie. (Meijer, Alisentono, Kotiso, Bekenkamp & Beck-Soeliman, 2017)

3.3 Analyse kader

De onafhankelijke variabele in dit onderzoek is woonfraude. Dit is namelijk een gegeven dat vast staat en dat niet afhankelijk is van andere variabelen. Woonfraude voorspelt (deels) de afhankelijke variabele. De onafhankelijke variabele kan onderverdeeld worden in actieve en passieve onafhankelijke variabele. In dit onderzoek is de aanpak van woonfraude en het werkproces de actieve onafhankelijke variabele. De reden hiervan is dat deze gemanipuleerd kunnen worden om het verband tussen een aantal variabelen te verklaren.

In onderstaand model wordt de relatie tussen de variabelen weergegeven:



Het kader geeft de variabelen aan. De pijlen geven een causale invloed aan en de lijnen samenhang. (Scribbr, 2014)

Hoofdstuk 4

Onderzoeksresultaten en analyse

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven. Dit zal in chronologische volgorde van de onderzoeksvragen gebeuren. De resultaten zijn verkregen middels het literatuuronderzoek en de afgenomen interviews. Deze resultaten zijn vervolgens geanalyseerd.

4.1 Resultaten onderzoeksvraag 1

Wat is woonfraude?

In het theoretisch kader is uitvoerig ingegaan op het begrip ‘woonfraude’. Zo is ook ingegaan op de juridische aspecten (hoofdstuk 2.1). De volgende bronnen geven beknopt de definitie van woonfraude weer.

Aedes (2019), de landelijke branchevereniging van woningcorporaties, geeft concreet weer wat zij verstaan onder woonfraude, namelijk: “Onderhuur, vakantieverblijf (Airbnb), overbewoning, hennepcultuur, kraak, ongeoorloofde bedrijfsmatige activiteiten en toewijzingsfraude”.

In het handboek aanpak woonfraude voor corporaties en gemeenten (2007) worden deze fraudevormen gedefinieerd. De fraudevorm onrechtmatige bewoning wordt als volgt gedefinieerd: “Een woning wordt buiten de toewijzingsregels van de gemeente op grond van de Huisvestingswet aan een derde persoon verhuurd. Deze derde persoon komt volgens de toewijzingsregels van de gemeente niet in aanmerking voor de woning”. De fraudevorm onrechtmatige doorverhuur is: “Een woning wordt geheel of gedeeltelijk zonder medeweten en zonder toestemming van de verhuurder doorverhuurd”.

Onrechtmatig gebruik is volgens het handboek het volgende: “Een woning welke voor andere doeleinden dan reguliere huisvesting wordt gebruikt. Een extreme variant hiervan is verkamering van een woning, ook wel illegale pensionvorming of beddenverhuur genoemd. Doordat dit veelal overbewoning veroorzaakt, kunnen onveilige situaties ontstaan. Andere vormen van onrechtmatig gebruik zijn prostitutie, drugsverkoop en het onderbrengen van een hennepkwekerij”.

Dit zijn de definities van de meest voorkomende fraudevormen.

Hoe gaat deltaWonen met woonfraude om?

Op het moment is woonfraude weer actueel geworden binnen deltaWonen. Dit komt mede door de negatieve ontwikkelingen op het gebied van de huisvestingsproblematiek, waarbij sprake is van lange wachttijden door een schaarste aan sociale huurwoningen. DeltaWonen is al sinds 2015 in gesprek met de gemeente Zwolle om tot een plan te komen om in gezamenlijkheid onder meer woonfraude aan te pakken. Dit heeft nog niet geleid tot een convenant, waardoor gegevens formeel niet mogen worden uitgewisseld in het kader van de AVG. Inmiddels is woonfraude ondergebracht als onderdeel van de brede samenwerking met de gemeente en andere netwerkpartners, zoals de uitkerende instanties, de Belastingdienst, de Politie, Enexis etc., voor wat betreft het uitwisselen van informatie. Met de gemeente Kampen

en Wezep zijn op dit moment geen afspraken. Doordat dit nog niet is gerealiseerd, al zijn er wel sinds 2015 gesprekken over gevoerd, is het lastig om woonfraude aan te pakken.

Uit interne stukken is gebleken dat de corporaties in Zwolle (deltaWonen, SWZ, Openbaar Belang en De Woonplaats) op het gebied van woonfraude reactief acteren. Dat wil zeggen dat zij in actie komen als er sprake is van een (overlast)melding, zoals bijvoorbeeld illegale prostitutie en hennepcultuur. Zij ontvangen sporadisch meldingen van vermoedens van woonfraude vanuit de buurt. Er zijn wel vermoedens dat er in het woningbezit van deltaWonen sprake is van illegale (onder)verhuur, echter het ontbreekt de corporatie aan middelen en tijd om dit proactief aan te pakken. De Zwolse corporaties hebben niet inzichtelijk wat het percentage woonfraudegevallen is. (Mollet, 2020)

Uit de interne stukken die zijn geanalyseerd is gebleken dat dit het laatste is wat bekend is binnen deltaWonen omtrent woonfraude. Naast het werkproces is er hieromtrent verder geen beleid of iets dergelijks over bekend.

Huidige werkproces

Het huidige werkproces zoals deltaWonen (bijlage 3) die nu kent bestaat uit 8 stappen, namelijk:

1. melding woonfraude;
2. check sociaal dossier;
3. vastleggen melding;
4. onderzoek naar melding woonfraude;
5. conclusies + vastleggen van onderzoek;
6. acties van deltaWonen bij woonfraude;
7. vastleggen van acties;
8. evaluatie.

In de eerste stap wordt weergegeven dat een melding kan binnenkomen via het Klant Service Centrum, netwerkpartners of collega's. Met deze laatste groep worden collega's uit andere disciplines binnen deltaWonen bedoeld die in de front-office contacten hebben met de huurders.

In stap twee wordt gekeken of er een sociaal dossier aanwezig is en wie de behandelaar van het dossier is. Wanneer er een sociaal dossier is, dan wordt de melding doorspeeld naar de behandelaar. Wanneer er geen sociaal dossier aanwezig is, wordt de melding doorspeeld aan de wijkconsulent van het werkgebied.

In de derde stap wordt de melding vastgelegd op het adres van diegene waarover wordt gemeld. De melder ontvangt een schriftelijke bevestiging van de klacht en er wordt gevraagd om toekomstige meldingen schriftelijk of per mail te melden.

In stap vier pakt de wijkconsulent de melding op en onderzoekt of omwonenden verklaringen willen afleggen. Indien de huurder een uitkering ontvangt is het van belang een melding te doen bij de sociale recherche. Ook wordt bij drugsverkoop informatie opgevraagd bij de politie. Hierbij valt te denken aan meldingen, maar ook wat de politie vanuit haar verantwoordelijkheid gaat doen om de zaak op te lossen.

In de vijfde stap wordt de verkregen informatie en eventueel gemaakte afspraken vastgelegd

in het sociaal dossier. De situatie wordt feitelijk beschreven. Daarnaast wordt er bij drugsverkoop een plan van aanpak of een bijgesteld plan van aanpak gemaakt.

In de zesde stap worden verschillende acties weergegeven, namelijk:

- Als de wijkconsulent de benodigde informatie heeft kunnen bemachtigen over onrechtmatig gebruik, kan de zaak naar de afdeling juridische zaken.
- De afdeling juridische zaken zal na beoordeling van het dossier de vervolgstappen duidelijk maken. Dit kan betekenen dat er een advocaat wordt ingeschakeld, maar het kan ook zijn dat er vanuit juridische zaken nog een brief wordt verstuurd. Dit is maatwerk en verschilt per zaak.
- Bij drugsverkoop kunnen er gesprekken, correspondentie en sommaties plaatsvinden. Er wordt een dossier opgebouwd. Ook hierbij geldt dat het van belang is dat het dossier aan de afdeling juridische zaken wordt voorgelegd. Zij beoordelen het dossier en geven de eventuele vervolgstappen aan.
- Bij bedrijfsmatige activiteiten, dus wanneer huurders een gedeelte van de woning gebruiken om hun werk in te doen, zal de huurder alsnog een verzoek moeten indienen bij de afdeling verhuur. De wijkconsulent begeleidt en volgt dit proces totdat het verzoek is ingediend.

In de zevende stap worden de acties die zijn ondernomen vastgelegd in het sociale dossier.

In de achtste stap wordt het proces geëvalueerd. In sommige gevallen van woonfraude kan de conclusie zijn dat de zaak niet op te lossen is vanwege het gebrek aan meldingen of andere verklaringen. De zaak wordt dan beëindigd. De melders worden hierover geïnformeerd. Bij drugsverkoop wordt er gekeken of deze overlast is gestopt.

Verder noemt het huidige werkproces niks over periodieke interne overleggen of voortgangsrapportages. Het is onduidelijk van wanneer dit werkproces precies dateert.

Gebiedsgericht werken

Per september 2019 wordt er binnen deltaWonen gewerkt in gebiedsteams. Verschillende disciplines werken in deze teams samen. De teams bestaan uit een woonconsulent, wijkconsulent, complexbeheerder, verhuurmedewerker en inspecteur. Het uitgangspunt is om wijkgericht te werken. Bij de indeling van de teams zijn de sociale wijkteams van de gemeenten gevolgd. De voordelen om in wijkteams te werken, zijn:

- Efficiency: weten van elkaar waar je mee bezig bent. Dus afstemmen en overlappen voorkomen.
- Duidelijkheid voor de medewerkers: zowel voor eigen teams als organisatie in- en extern.
- Overzicht creëren en rust: vertrouwen dat zaken worden opgepakt.
- Verantwoordelijkheid en betrokkenheid worden groter.
- Betere aansluiting bij bestaande netwerkstructuren bijvoorbeeld sociale wijkteams en wijkagenten.
- Bevordert samenwerking.
- Vollediger afstemming op casusniveau.

- Meer ruimte voor verdieping in en kennis over wijkgerichter zaken en netwerken.

4.1.1 Analyse onderzoeksvraag 1

Om antwoord te geven op de vraag wat woonfraude is, zijn verscheidene definities uit verschillende bronnen opgezocht. Deze zijn weergegeven in hoofdstuk 2.1. De definitie van Aedes (2019), de landelijke branchevereniging van woningcorporaties, is aangehaald omdat deze een duidelijke opsomming van woonfraude weergeeft. Vervolgens geeft het handboek aanpak woonfraude voor corporaties en gemeenten (2007) de definities van deze fraudevormen weer. Dit tezamen geeft antwoord op de vraag wat woonfraude is.

Daarna is gekeken naar hoe deltaWonen met woonfraude omgaat. In het theoretisch kader (hoofdstuk 2.1) wordt het advies van de VROM-inspectie over hoe woningcorporaties de werkwijze omtrent woonfraude kunnen inrichten weergegeven. Zij stellen dat in een goede organisatie van de aanpak van woonfraude ook de bestuurlijke dekking dient te worden meegenomen. Voor de bestuurlijke dekking moeten onderstaande instrumenten zijn georganiseerd:

- heldere beleidskaders;
- periodiek overleg intern;
- voortgangsrapportages;
- bestuurlijk overleg tussen samenwerkingspartners.

Uit de geanalyseerde interne stukken van deltaWonen is gebleken dat er geen heldere beleidskaders zijn. Er is weliswaar een werkproces omtrent woonfraude. Echter, het is de vraag in hoeverre deze bekend is onder de medewerkers en of deze wordt nageleefd. Dit wordt nader onderzocht in de analyse van onderzoeksvraag 2.

Uit de geanalyseerde interne stukken is gebleken dat deltaWonen al sinds 2015 in gesprek is met de gemeente Zwolle om tot een plan te komen om in gezamenlijkheid onder meer woonfraude aan te pakken. Dit heeft nog niet geleid tot een convenant, waardoor gegevens formeel niet mogen worden uitgewisseld in het kader van de AVG. Met de gemeente Kampen en Wezep zijn op dit moment ook geen afspraken. Dit maakt dat er ook niet wordt voldaan aan het laatste criteria die het handboek stelt. Op het instrument samenwerkingspartners zal worden ingezoomd. Zoals eerder aangegeven heeft deltaWonen geen convenant met de gemeente. Echter, dit is essentieel voor gegevensuitwisseling. Het handboek (2007) stelt zelfs dat voor een effectieve aanpak van woonfraude de gemeente en corporatie met elkaar samen moeten werken. Deze samenwerking kan dus formeel worden vastgelegd in de vorm van een samenwerkingsconvenant of als onderdeel van de prestatieafspraken op basis van de gemeentelijke woonvisie. Door de inzet op het gebied van woonfraude bestrijding vast te leggen in prestatieafspraken spreken gemeente en verhuurders uit dat de aanpak van woonfraude (sociaal) wenselijk is, mede in het kader van bijvoorbeeld de leefbaarheid en naar aanleiding van de woonvisie van de gemeente.

Door de samenwerking vast te leggen in een apart convenant kunnen zij uitspreken dat zij gezamenlijk de bestrijding van woonfraude oppakken. In een dergelijk convenant kunnen de partijen ook afspraken maken over het uitwisselen van gegevens en databestanden. Door dit te

doen is het juridisch aspect ook afgedekt. Uit de huidige procesbeschrijving is gebleken dat de samenwerkingspartners hierin weinig voorkomen. In stap 4 wordt weliswaar beschreven dat indien de huurder een uitkering ontvangt het van belang is een melding te doen bij de sociale recherche. En dat er bij drugsverkoop informatie wordt opgevraagd bij de politie. Echter, in de eerste stappen van het werkproces wordt niet gesproken over het opvragen van informatie. Als het handboek er op na wordt geslagen is dit wel van groot belang.

Een ander belangrijk instrument om bestuurlijke dekking te realiseren zijn voortgangsrapportages. Om deze op te stellen dient de organisatie informatie in te winnen. Dit houdt verband met het feit dat het handboek stelt dat voor alle modellen voor de aanpak van woonfraude een georganiseerde back office geregeld moet worden. Dit brengt de volgende voordelen met zich mee:

- overzicht in te behandelen dossiers;
- overzicht in dossiers inclusief status, gewenste doorlooptijden en feitelijke doorlooptijden;
- administratie rondom binnengekomen meldingen en analyseresultaten;
- archief van de resultaten uit veldwerk;
- ‘on the spot’ informatie (medewerkers kunnen desgewenst op straat informatie opvragen bij de back office);
- protocollen in het geval van calamiteiten.

Door dit goed te organiseren vloeien hier resultaten uit voort die gebruikt kunnen worden voor voortgangsrapportages. Zo kan de corporatie goed de vinger aan de pols houden. Uit de geanalyseerde stukken blijkt dat dit binnen deltaWonen niet op deze manier is geregeld. In het huidige werkproces wordt wel benoemd dat de meldingen in het sociaal dossier worden opgenomen en dat de administratie feitelijk wordt vastgelegd. Er is dus een administratie rondom binnengekomen meldingen. Echter, uit de stukken blijkt dat de corporatie niet inzichtelijk heeft wat het percentage woonfraudegevallen is. Het ontbreekt de corporatie aan overzicht en resultaten uit het verleden.

Niet geheel onbelangrijk in de aanpak van woonfraude is het feit dat er sinds september 2019 binnen deltaWonen wordt gewerkt in gebiedsteams. Dit betekent dat verschillende disciplines samenwerken in deze teams. De teams bestaan uit een woonconsulent, wijkconsulent, complexbeheerder, verhuurmedewerker en inspecteur. Het uitgangspunt is om wijkgericht te werken. Bij de indeling van de teams zijn de sociale wijkteams van de gemeenten gevolgd. Het werken in gebiedsteams bevordert de samenwerking. Eerder is gebleken dat de externe samenwerking niet optimaal is. Het gegeven dat er sinds kort in gebiedsteams wordt gewerkt is ook belangrijk voor de aanpak van woonfraude. Dit kan ten goede komen aan de interne samenwerking. Medewerkers hebben namelijk vollediger afstemming met elkaar op casusniveau. Hierom is uitleg gegeven omtrent het gebiedsgericht werken.

4.2 Resultaten onderzoeksvraag 2

Hoe ervaren de medewerkers van deltaWonen het huidige werkproces en hoe kan deze volgens hen worden geoptimaliseerd?

Uit de gehouden interviews (bijlage 4 t/m 12) zijn verscheidene resultaten naar voren gekomen. Gezien het aantal respondenten kan gegeneraliseerd gesproken worden over de medewerkers in de uitvoering. De medewerkers geven uiteenlopende ervaringen met het huidige werkproces aan. Zo geven de medewerkers die het front-office contact hebben vrijwel hetzelfde aan. Deze medewerkers stellen dat zij zelf de woonfraude niet signaleren. Indien zij een melding ontvangen, dit voornamelijk bij de medewerkers van het Klant Service Centrum, geven zij dit door aan de juiste afdeling ofwel team Leefbaarheid. Dit strookt met het hanteren van de huidige werkwijze. De medewerkers van het KSC, sociale incasso, vaklieden en Verhuur geven aan dat zij niet inhoudelijk op de melding ingaan. Zij identificeren zich meer als een doorgeefluik aan de afdeling Leefbaarheid. Deze medewerkers zijn zich over het algemeen niet bewust van de signalen omtrent woonfraude.

Op de vraag of de medewerker bekend was met woonfraude en het huidige werkproces hieromtrent, gaf de onderhoudsmedewerker het volgende antwoord: *“Nee. Ik zeg ook ik heb er ook nooit eigenlijk over nagedacht überhaupt. Het kan natuurlijk dat mensen dat gaan doen. Misschien is het wel een keer gebeurt, maar ik heb er geen ervaring mee. Wij hoeven eigenlijk niks te controleren. We komen er binnenlopen en doen wat wij moeten doen en wij gaan eigenlijk weer weg.”* Dit betreft een medewerker die relatief kort in dienst is. De medewerker gaf ook aan dat de werkwijze wel eens is verteld, maar dat hij die niet heeft onthouden.

De medewerker van sociale incasso is een uitzondering. Dit wordt verklaard door haar achtergrond in het verleden bij de afdeling Leefbaarheid. Zij geeft namelijk aan dat zij alert is op de signalen. Zo geeft zij het volgende aan: *“Dat heb je met woonfraude ook dat je je ogen en oren gebruikt. Hoe is het met de post? Doet de deurbel het wel? Hoe ziet de woning eruit, is het beetje bewoonbaar? Zie je de kindertjes? Dat zijn signalen waar je op let.”*. Ook geeft zij aan de trends in de gaten te houden. Volgens haar is het goed om extra alert te zijn. Dit is in lijn met de resultaten uit de interviews met de medewerkers uit het team Leefbaarheid. Zo geven zowel de twee woonconsulenten als één wijkconsulent aan dat zij alert zijn op de signalen en het huidige werkproces signaleren.

De resultaten van de medewerkers uit team Leefbaarheid liggen met elkaar in lijn, omdat zij allen zeggen dat de aanpak van woonfraude op het moment geen prioriteit heeft. Het feit dat er sporadisch een melding van woonfraude binnenkomt, maakt dat het werkproces niet echt onder de medewerkers leeft. Zo heeft een woonconsulent het volgende gezegd: *“Woonfraude is dan voor mij gevoelsmatig het proces wat niet de urgentie heeft. Andere zaken zijn op dit moment belangrijker vind ik. Dus voor mij is woonfraude niet prioriteit.”* Hiermee wordt een brug geslagen naar de knelpunten die de medewerkers ervaren.

Zo geven vrijwel alle geïnterviewde medewerkers, behalve de onderhoudsmedewerker, aan dat een convenant met de gemeente ontbreekt. Dit maakt dat gegevens van huurders opvragen in

strijd is met de privacywetgeving. Dit zijn citaten van een woon- en wijkconsulent, waaruit dit blijkt: *“Een heel groot knelpunt is de uitwisseling van gegevens. Ik doel daarmee op de gemeente. Dat is een heel groot punt. Het is gewoon niet duidelijk. Want je lost daarmee zo een groot deel op van Leefbaarheid. Die hennepontmanteling van laatst, dat was woonfraude. Dat is vaak gelinkt aan elkaar. En overlast bijvoorbeeld ook en andere criminele activiteiten. Dus het is heel belangrijk dat we daarin samenwerken.”*

“En dat je er vervolgens niks mee mag doen, omdat het gewoon niet geregeld is. En dan houdt het gewoon op. Alleen ja dat is dan wel lastig.”

Ook is de samenwerking met andere netwerkpartners van belang. Een voorbeeld hiervan is de politie en de sociale recherche van de gemeente.

Daarnaast wordt opgemerkt dat het huidige werkproces niet bekend is onder alle de medewerkers. En de medewerkers die wel bekend zijn met het werkproces geven aan dat deze te summier, onduidelijk en oppervlakkig is. Er wordt aangegeven dat zij niet bekend zijn met de specifieke aandachtspunten. Dit heerst vooral onder de medewerkers die niet binnen het team Leefbaarheid werken. Deze medewerkers met het eerstelijns contact moeten alert en bewust zijn van de signalen. Woonfraude is namelijk een lastig onderwerp, waarvan de medewerkers aangeven dat zij het lastig vinden omdat het feitelijk bewijzen zeer lastig is. Volgens de medewerkers helpt het feit dat er een schaarste aan woningen is op de woningmarkt hier niet aan mee. Medewerkers vinden het lastig om dit probleem aan te vliegen. Zij merken dat ze de specialistische kennis omtrent het onderwerp woonfraude missen. Daarnaast geven de medewerkers aan dat zij op het moment geen tijd hebben om dit consequent op te pakken. Het dossier kan alleen worden opgebouwd met feiten. Dit vergt dus tijd. Zoals eerder aangegeven is woonfraude een lastig onderwerp en daarom ook lastig om feitelijk te bewijzen. Het feit dat de aantallen omtrent woonfraude niet inzichtelijk zijn, maakt ook dat de medewerkers het onbegonnen werk vinden. Tot slot is aangegeven dat de werkwijze van collega's binnen de aanpak van woonfraude verschilt. Uniformiteit hierin ontbreekt. Dit gaat gepaard met de geluiden van medewerkers die het onduidelijk vinden welke actie bij welke collega ligt.

Uit de geanalyseerde interviews kan het huidige werkproces middels aangedragen verbeterpunten geoptimaliseerd worden. Gebleken is dat woonfraude op het moment aan het licht komt door meldingen omtrent andere problematiek. In de meeste gevallen is sprake van overlast. Woonconsulent 1 geeft aan dat er in het geval van hennep sprake is van een andere werkwijze. Dit omdat er op dat gebied wel een spoed convenant met de gemeente is. Volgens de woonconsulent is dit dus makkelijker op te lossen. De medewerkers geven aan dat er een convenant met de gemeente dient te worden opgesteld om persoonsgegevens met elkaar te kunnen uitwisselen. Daarnaast dient de samenwerking met andere netwerkpartners opgezocht te worden. Het werkproces omtrent woonfraude dient meer naamsbekendheid binnen de organisatie te krijgen. Medewerkers van verschillende disciplines dienen alert te zijn op signalen, op de hoogte te zijn van trends en hier zorgvuldig mee om te gaan. Men dient handvatten te verkrijgen omtrent de signalen van woonfraude. Medewerkers vinden het wenselijk als uitleg wordt gegeven om de medewerkers hierover te informeren. De geïnterviewden geven aan dat het werken in gebiedsteams een stap in de goede richting is.

Dit komt namelijk ten goede aan de samenwerking.

Ook is aangegeven dat er voor een langere tijd met de aanpak van woonfraude dient te worden bezig gegaan. Zo geeft een woonconsulent aan: *“Ja en als je aan die knop gaat draaien en daarmee aan de slag gaat en dat echt gaat aanpakken. Dat moet je dan een hele lange tijd doen. Niet even een half jaartje maar echt een langere tijd.”*

Tot slot is uit de geanalyseerde interviews gebleken dat medewerkers de aanpak van woonfraude graag door een specialistisch fraudeteam zien worden opgepakt.

Aan de medewerkers is gevraagd of zij, indien er een nieuw werkproces komt, betrokken willen worden. Vrijwel alle geïnterviewden geven aan dat zij graag betrokken willen worden. Zij willen input kunnen geven. Uiteindelijk zijn het de medewerkers met de klantencontacten die een signalerende rol hebben. Hierom is het belangrijk om hen te betrekken. De Senior Verhuur medewerker heeft het volgende gezegd: *“Dus dan komt het vanaf onderaf. Dat is veel belangrijker en meer gedragen dan wanneer medewerkers het opgelegd krijgen.”*

Medewerkers zouden graag zien dat er middels informatieve bijeenkomsten gesproken wordt over woonfraude. Zo zou het onderwerp up to date blijven.

Een medewerker van het Klant Service Centrum heeft aangegeven niet betrokken te willen worden. Haar opinie is dat woonfraude echt voor de afdeling Leefbaarheid is. Zij vindt het een moeilijk en gevaarlijk onderwerp. Zij geeft aan dat je niet iets gauw kunt beoordelen wat er misschien helemaal niet is. Zij is van mening dat de medewerkers van het KSC dit ook niet kunnen en dat zij ook geen tijd hebben om dat te onderzoeken.

4.2.1 Analyse onderzoeksvraag 2

Om antwoord te geven op de tweede onderzoeksvraag zijn 9 medewerkers van deltaWonen geïnterviewd. Deze medewerkers bestaan uit de volgende medewerkers: 2 woonconsulenten, 1 wijkconsulent, 2 medewerkers KSC, 1 senior medewerker Verhuur, 1 medewerker Verhuur, 1 medewerker Sociale Incasso en 1 allround technisch medewerker. De insteek was om 2 medewerkers per discipline te interviewen. Dit is niet helemaal gelukt. Zo zijn 3 medewerkers van de afdeling Leefbaarheid geïnterviewd, en daar tegenover één van Incasso en één vakman. Echter, uit de analyse van de interviews is gebleken dat hoe meer interviews werden afgenomen hoe meer de labels met elkaar overeenkwamen. Geconcludeerd kan worden dat er geen nieuwe informatie meer bijkwam. Dit bevestigt de theorie van Baarda (2013), namelijk dat er sprake is van inhoudelijke verzadiging oftewel saturatie. De vuistregel heeft het over 5 tot 10 interviews. In dit onderzoek zijn 9 interviews afgenomen. Het feit dat de verhoudingen qua disciplines anders liggen, maakt voor de labels die in alle interviews overeenkomen niet uit. Wanneer er opvallende uitspraken worden gedaan door de medewerker Sociale Incasso en de allround technisch medewerker zullen deze expliciet worden benoemd. Deze hoeven namelijk niet voor hun hele discipline te gelden.

De interviews zijn getranscribeerd (bijlage 4 t/m 12) en vervolgens gereduceerd. Bijlage 13 geeft een voorbeeld van een gereduceerd en geanalyseerd transcript weer. De reducties en daarbij horende labels zijn weergegeven in een codeboom (bijlage 13). De volgende reducties zijn tot stand gekomen: woonfraude, huidige ervaring werkproces, knelpunten, verbeterpunten en betrokkenheid. Per reductie zullen de opmerkelijke uitspraken worden geanalyseerd. De

reductie ‘woonfraude’ geeft geen opmerkelijke resultaten weer. Medewerkers leggen hierin de verschillende vormen van woonfraude uit. Zo wordt woonfraude in combinatie met overlast, illegale onderverhuur, hennep en bij toewijzing van de woning genoemd. Dit komt overeen met de definitie van woonfraude die al meerdere malen is genoemd. Daarnaast is in het juridisch kader genoemd dat de aanpak van overlast en woonfraude kunnen samengaan. Door bijvoorbeeld de overlast aan te pakken wordt de woonfraude opgelost.

In de reductie ‘huidige ervaring werkproces’ delen medewerkers uiteenlopende ervaringen. Zo geven de medewerkers die het front-office contact met elkaar hebben vrijwel hetzelfde aan. Deze medewerkers geven aan dat zij zich niet bewust zijn van de signalen en de melding doorgeven aan de juiste afdeling. Dit is in beginsel in lijn met het huidige werkproces. Echter, uit de geanalyseerde stukken, waaronder het handboek, is bijvoorbeeld gebleken dat voor de aanpak van woonfraude een georganiseerde back office gecreëerd dient te worden. Een van de voordelen hiervan is dat de administratie rondom binnengekomen meldingen netjes geregeld is. DeltaWonen heeft nu geen back office speciaal voor woonfraude.

Uit de geanalyseerde interviews blijkt dat de resultaten van de medewerkers uit team Leefbaarheid met elkaar in lijn liggen. De aanpak van woonfraude heeft voor hen geen prioriteit. Dit omdat er sporadisch een melding binnenkomt en omdat er geen convenant met de gemeente is. Dit ervaren alle medewerkers, behalve de onderhoudsmedewerker, als grootste knelpunt. Zoals in de analyse van onderzoeksvraag 1 (hoofdstuk 4.1.2) is te lezen is dit van groot belang. Om niet in herhaling te vallen wordt verwezen naar dezelfde analyse.

Uit de geanalyseerde interviews is gebleken dat het huidige werkproces niet bekend is onder alle de medewerkers. En de medewerkers die wel bekend zijn met het werkproces geven aan dat deze te summier, onduidelijk en oppervlakkig is. Er wordt aangegeven dat zij niet bekend zijn met specifieke aandachtspunten. Dit heerst vooral onder de medewerkers die niet binnen het team Leefbaarheid werken. Dit komt overeen met de resultaten uit het onderzoek van WODC (2011) naar preventieve maatregelen tegen horizontale fraude. Uit dit onderzoek is gebleken dat midden- en kleinbedrijven doorgaans geen prioriteit stellen aan het bestrijden en voorkomen van fraude. Volgens het onderzoek moet fraude een onderwerp zijn waaraan regelmatig en systematisch aandacht aan moet worden besteed om het fraudebewustzijn te verhogen. Daarnaast dienen de fraudevormen- en risico's inzichtelijk te worden gemaakt. Kennisoverdracht en informatie zijn hierbij van groot belang. Dit komt overeen met de verbeterpunten die de medewerkers aangeven. Zij stellen dat het werkproces omtrent woonfraude meer naamsbekendheid dient te krijgen.

Een ander opmerkelijk knelpunt die de medewerkers aangeven is dat zij merken dat ze de specialistische kennis omtrent het onderwerp woonfraude missen. De medewerkers geven aan dat zij de aanpak van woonfraude graag door een specialistisch fraudeteam zien worden opgepakt. In het handboek aanpak woonfraude (2007) worden drie organisatiemodellen genoemd, namelijk:

1. a) Interne specialisten: medewerkers worden helemaal vrij gemaakt om de aanpak woonfraude op te zetten en uit te voeren;

- b) Interne medewerkers, onderdeel takenpakket: de aanpak woonfraude is voor medewerkers een onderdeel van een breder takenpakket;
2. Inhuur derden: een externe partij wordt ingehuurd;
3. Een combinatie van beide opties.

Op het moment is er binnen deltaWonen sprake van interne medewerkers waarvan woonfraude onderdeel is van hun takenpakket. Echter, is uit de interviews gebleken dat voor deze medewerkers de aanpak van woonfraude niet de prioriteit is. Een optie zou dan kunnen zijn om interne specialisten aan te stellen. Dit zijn medewerkers die helemaal worden vrij gemaakt om de aanpak van woonfraude op te zetten en uit te voeren. Uit de interviews is echter gebleken dat de medewerkers specialistische kennis omtrent dit onderwerp missen. Zij geven daarom ook aan dat zij behoefte hebben aan een specialistisch fraudeteam. Het handboek geeft ook aan dat een externe partij kan worden ingehuurd, of een combinatie van beide opties. Bij het maken van deze beslissing is de grote van de werkvoorraad van belang. Het is aan de woningcorporatie om te kiezen of de aanpak van woonfraude volledig met eigen mensen, volledig met ingehuurde of met een mix van eigen mensen en inhuur wordt uitgevoerd. Figuur 3 geeft schematisch weer wat de voor- en nadelen zijn.

Figuur 3: Aanpak woonfraude met eigen mensen, met derden of in combinatie.

Figuur 9: Aanpak woonfraude met eigen mensen, met derden of in combinatie

	Voordelen	Nadelen
Met eigen mensen	- o Altijd goede situationele kennis - o In lijn met eigen beleid en cultuur - o Lagere kostprijs per uur	- o Specifieke noodzakelijke kennis moet (deels) nog verworven worden - o Soms lastig om personen met het juiste profiel te vinden - o Minder flexibel in te zetten - o Prestatieafspraken soms lastig
Inhuur van derden	- o Beschikking over specialistische kennis - o Flexibele inzet - o Prestatieafspraken zijn norm	- o Niet altijd goede situationele kennis - o Niet altijd duidelijk of controleerbaar welke specialistische kennis werkelijk beheerst wordt (er is geen kwaliteitskeurmerk) - o Hogere kostprijs per uur
Mix van eigen mensen en inhuur	- o Combinatie van de voordelen van eigen mensen en inhuur - o Kennisoverdracht van derde naar vaste medewerkers	o Ondervanging van de nadelen bij alleen inzet eigen mensen of alleen inhuur derden

Tot slot is de reductie ‘betrokkenheid’ gebruikt. Om het werkproces te optimaliseren is het ook van belang om te meten of de medewerkers hierbij betrokken willen worden. Uit de eerder genoemde resultaten is bijvoorbeeld gebleken dat de medewerkers met het eerstelijns klantcontact bewust en alert op signalen dienen te zijn. Van belang is dan ook om te weten of zij betrokken willen worden. Uit de geanalyseerde interviews is gebleken dat vrijwel alle geïnterviewde betrokken willen worden. De Senior Verhuur medewerker heeft het volgende gezegd: *“Dus dan komt het vanaf onderaf. Dat is veel belangrijker en meer gedragen dan wanneer medewerkers het opgelegd krijgen.”* Deze uitspraak is opmerkelijk, omdat dit iets zegt over draagvlak. Het begrip draagvlak is in het theoretisch kader uiteengezet. Zo is gebleken uit de theorie van Ruelle & Bartels (1998) dat draagvlak in drie aspecten kan worden onderverdeeld, namelijk: houding, betrokkenheid en actiegeneigdheid. Een *houding*

die iemand aanneemt ten opzichte van het beleid kan zowel positief als negatief zijn. Houding neemt daarbij de vorm aan van evaluatie: er kan sprake zijn van een afkeer (aversie) van beleid of een voorkeur (acceptatie) van beleid. Op het moment toont niemand aversie tegen het werkproces. Wel wordt opgemerkt dat de huidige ervaringen en knelpunten de positieve aspecten overheersen. Met *betrokkenheid* wordt het persoonlijk belang bedoeld die iemand aan iets hecht. Dit persoonlijke belang kan hoog of laag zijn. De houding en betrokkenheid samen zorgen volgens Ruelle & Bartels voor een bepaalde actiegeneigdheid. Zij stellen dat een hoge betrokkenheid logischerwijs zorgt voor een actieve steun (bij een positieve houding), of een actieve weerstand (bij een negatieve houding). Een lage betrokkenheid zou daarentegen juist eerder leiden tot een passieve steun (bij een positieve houding) of een passieve weerstand (bij een negatieve houding). Uit de interviews is gebleken dat vrijwel alle medewerkers graag betrokken willen zijn. Een medewerker van het Klant Service Centrum heeft aangegeven niet betrokken te willen worden. Haar opinie is dat woonfraude echt voor de afdeling Leefbaarheid is. Zij vindt het een moeilijk en gevaarlijk onderwerp. Zij geeft aan dat je niet iets gauw kunt beoordelen wat er misschien helemaal niet is. Zij is van mening dat de medewerkers van het KSC dit ook niet kunnen en dat zij ook geen tijd hebben om dat te onderzoeken. Wanneer houding, betrokkenheid en actiegeneigdheid met elkaar worden gecombineerd, kunnen er verschillende varianten van draagvlak ontstaan.

De Vlaamse hoogleraar Develtere (2003) heeft net een andere definitie voor het begrip draagvlak. Hij definieert het als volgt: “de al of niet door kennis gedragen houding, opinie en gedrag ten aanzien van een onderwerp of een onderdeel daarvan”. Wanneer deze definitie wordt ontleed zijn er vier sleutelbegrippen, namelijk: kennis, houding, opinie en gedrag. Bij het eerste element *kennis* gaat het er om wat de betrokkenen daadwerkelijk weten van een bepaald onderwerp. Develtere gaat er niet zomaar van uit dat er bij de belanghebbenden kennis aanwezig is. Hij spreekt over ‘de *al of niet* door kennis gedragen houdingen, opinie en gedrag’. Kortom: houding, opinie en gedrag kunnen worden beïnvloed door kennis, maar dit hoeft niet perse het geval te zijn. In het geval van de medewerkers die zijn geïnterviewd is gebleken dat zij niet bekend zijn met specifieke aandachtspunten. De medewerkers die bekend zijn met het werkproces geven aan dat deze te summier, onduidelijk en oppervlakkig is. Voor wat betreft het element kennis kan gezegd worden dat niet alle medewerkers daadwerkelijk weten wat woonfraude inhoudt.

Het tweede element *houding* roept de volgende vraag bij Develtere op: “Wat is de houding van de belanghebbenden tegenover de verschillende aspecten van een bepaald onderwerp?”. Hierbij wordt gekeken naar de orde van prioriteit (hoe belangrijk vindt men iets?), de specifieke attitude (wat vindt men van de verschillende actoren en acties?) en de intentie en bereidheid (is men bereid tot giften en vrijwillige inzet?).

Uit de geanalyseerde interviews is gebleken dat de medewerkers uit team Leefbaarheid zeggen dat de aanpak van woonfraude op het moment geen prioriteit heeft. Echter, dit komt omdat er sporadisch een melding binnenkomt en woonfraude niet echt binnen de organisatie leeft. Anderzijds is gebleken dat de medewerkers de intentie hebben en bereid zijn om hiermee aan de slag te gaan. Hun opinie is dan ook dat de aanpak van woonfraude weer op de kaart moet. Het laatste element gedrag kan op dit moment nog niet gemeten worden. De

zichtbare uitingen met betrekking tot het onderwerp ofwel actiegeneigdheid is nog niet aan de orde.

4.3 Resultaten onderzoeksvraag 3

Hoe gaan andere woningcorporaties om met woonfraude?

Uit de geanalyseerde literatuur is gebleken dat de omvang van het landelijke probleem woonfraude onduidelijk is. In grote steden wordt geacteerd op de woonfraudeproblematiek. Woningcorporaties hebben gespecialiseerde teams die dagelijks bezig zijn om woonfraude op te sporen (De Telegraaf, 2019). Zo is in 2011 het meldpunt Zoeklicht in Amsterdam opgericht. Bewoners kunnen verdenkingen van woonfraude hier melden. Het aantal meldingen per jaar is sinds de oprichting van het meldpunt gestegen van ruim 1.000 in 2011 naar 2.600 meldingen in 2016. In 2018 werden in Amsterdam via dit meldpunt 821 sociale huurwoningen ontruimd vanwege woonfraude in het algemeen. (Woonbond, 2018) Ten grondslag aan het meldpunt Zoeklicht is een convent Zoeklicht opgesteld. Hierin is de samenwerking omtrent het meldpunt geregeld. Zo zegt het convenant Zoeklicht het volgende over de samenwerking:

1. het opzetten van gemeenschappelijke projecten om woon-, uitkerings- en inschrijvingsfraude te bestrijden;
2. het onderhouden van het gemeenschappelijke Meldpunt Zoeklicht;
3. het delen van informatie over woonfraude;
4. het delen van kennis en expertise binnen het samenwerkingsverband door bijeenkomsten van de begeleidingsgroep Zoeklicht.

Recente cijfers van de opgeloste meldingen is onduidelijk. Gebleken is dat de bestrijding van woonfraude door specialistische medewerkers effectief is. Zo wordt de aanpak van woonfraude bij de woningcorporatie Parteon, actief in de Zaanstreek, uitgevoerd door 6 consultants. Woonfraude neemt ongeveer 1/3 deel van hun tijd in beslag. De werkzaamheden bestaan uit researchwerk naar aanleiding van kansrijke meldingen. Daarvan worden er jaarlijks zo'n 200 verwerkt. Uit de Maatschappelijke Kosten Baten Analyses die woningcorporatie Parteon heeft laten uitvoeren is gebleken dat woonfraudebestrijding meer oplevert dan wat het kost. Voor Parteon is het dan ook bijzonder efficiënt om de aanpak van woonfraude op deze manier in te richten. (Kennisplatform corpovenista, 2015)

Uit een interne notitie van deltaWonen (2019) omtrent woonfraude is uit een gesprek met woningcorporatie Ymere gebleken dat zij op jaarbasis circa 350 woonfraudezaken oplossen. Deze woningen zijn daarna weer beschikbaar voor verhuur. Ymere bezit ongeveer 80.000 verhuureenheden. Het team aanpak woonfraude bestaat uit 7 medewerkers. Het gemiddelde aantal meldingen van woonfraude gerelateerde zaken zit op ongeveer 900 meldingen. De burger kan anoniem melden via een webformulier. Een officieel meldpunt hebben ze (nog) niet. Ymere geeft aan dat woonfraude bestrijden goedkoper is dan huizen bouwen.

Onderstaand een opsomming van maatregelen naar aanleiding van het gesprek met Ymere, die je kunt inzetten om woonfraude te bestrijden.

De meldingen worden opgepakt door de volgende instrumenten:

- ruchtbaarheid van het feit dat je als gezamenlijke corporaties woonfraude wilt bestrijden;
- de anonieme meldingen daadwerkelijk oppakken;
- een niet herkenbare auto aanschaffen voor huisbezoeken;
- een pre-paid telefoon aanschaffen;
- 's avonds onaangekondigd bewoners bezoeken waarvan een vermoeden is van illegale bewoning;
- prijsafspraken maken met een advocaat die mogelijk gespecialiseerd is in woonfraude;
- boeteclausule opnemen in het huurcontract (€ 5000.00 per keer) als er sprake is van woonfraude;
- profileren als afdeling door bijvoorbeeld op de site een blog te schrijven.

Ook in de gemeente Apeldoorn is gebleken dat de gezamenlijke aanpak van woonfraude effectief is. De gemeente Apeldoorn, politie en de vier Apeldoornse woningcorporaties hebben in 2010 het convenant woonfraude ondertekend. Na twee jaar samenwerken is de conclusie dat samenwerken loont. Er zijn 38 extra woningen vrijgekomen in 2012 door het aanpakken van woonfraude. Onderdeel van de samenwerking is onder meer het uitwisselen van gegevens. (Degoedewoning, z.d.)

Ten grondslag aan de verschillende samenwerkingsverbanden ligt een convenant. Zo is dit ook voor het meldpunt Zoeklicht het geval. Het handboek (2007) noemt ook een aantal landelijke voorbeelden, namelijk:

- Nijmegen → In Nijmegen hebben gemeente en corporaties als onderdeel van de prestatieovereenkomst wonen afspraken gemaakt over de aanpak woonfraude: “Partijen zijn van mening dat onrechtmatige bewoning met kracht moet worden bestreden. Het belemmert een eerlijke verdeling van woningen, het tast de leefbaarheid aan in geval van overbelasting en overbewoning en leidt door verminderde binding van huurders en groter verloop tot minder sociale cohesie. In alle gevallen worden regels overtreden. De corporaties intensiveren daarom hun activiteiten om illegale onderhuur op te sporen en aan te pakken.”
- Den Haag → In Den Haag hebben gemeente en drie grote Haagse woningcorporaties (Vestia, Staedion en Haagwonen) het convenant ‘Inzage in de Kernregistratie Natuurlijke Personen Den Haag voor woningcorporaties’ getekend. Hierdoor krijgen de corporaties recht op inzage in de Kernregistratie Natuurlijke Personen, dit is afgeleid van de BRP. Dit houdt in dat de corporaties uitsluitend die gegevens te zien krijgen die zij nodig hebben voor de uitvoering van hun taak ofwel het zorgen voor een evenwichtige en rechtvaardige woonruimteverdeling. De Haagse corporaties kunnen bij een mutatie controleren of gegevens die door (toekomstige) huurders

worden opgegeven overeenkomen met de persoonsgegevens van de gemeente. De corporaties verwachten hiermee verbetering van het toezicht en het tegengaan van fraude.

- Rotterdam → In Rotterdam zijn gemeente en corporaties in een breder samenwerkingsverband aan de slag gegaan met de aanpak van woonfraude. De beleidsmatige insteek hiervan is dat het in het kader van de leefbaarheid niet wenselijk is dat woningen onrechtmatig worden bewoond of gebruikt. Specifieker hebben woningcorporatie De Nieuwe Unie en de gemeente Rotterdam afspraken gemaakt over de aanpak van woonfraude en het gebruik van gegevensbestanden en dit vastgelegd in een convenant.

4.3.1 Analyse onderzoeksvraag 3

Om antwoord te geven op de laatste onderzoeksvraag zijn verscheidene stukken van verschillende organisaties geanalyseerd. Opvallend is het feit dat er vrijwel geen bekende cijfers omtrent de aanpak van woonfraude zijn. De genoemde resultaten en cijfers zijn vrijwel allemaal gedateerd. Echter, een aantal resultaten zijn opvallend en in deze tijd ook bruikbaar.

Uit de geanalyseerde stukken blijkt namelijk dat de corporaties elkaar opzoeken in de aanpak van woonfraude. Alle convenanten die genoemd zijn, zijn tussen de gemeenten en de corporaties actief in die gemeenten. Door samen één front te zijn creëer je ruchtbaarheid van het feit dat je gezamenlijk woonfraude wil bestrijden. Ook in de beantwoording van deze onderzoeksvraag is gebleken dat een convenant essentieel is voor de aanpak van woonfraude. Zoals eerder geconcludeerd heeft deltaWonen op het moment geen convenant. Ook is uit de stukken gebleken dat het hebben van specialistische medewerkers zeer effectief is. Dit blijkt uit de cijfers van de opgeloste meldingen. De werkzaamheden van deze medewerkers bestaat uit recherchewerk. Dit behoeft specialistische kennis en vaardigheden. Daarnaast werken de Amsterdamse corporaties met een meldpunt. De burger kan anoniem melden via een webformulier. De kansrijke meldingen worden door de specialistische medewerkers opgepakt. DeltaWonen adverteert op de website niet met een speciaal meldpunt voor woonfraude. Instrumenten die woningcorporatie Ymere gebruikt voor hun meldingen worden niet meegenomen in de aanbevelingen richting deltaWonen. Dit omdat zij al bekend zijn met deze gegevens. Eerder is gebleken dat medewerkers geen prioriteit stellen aan de aanpak van woonfraude en dat er niet concreet wat uit de meldingen rolt. Een ander overeenkomst is het instrument om te profileren als afdeling. Eerder is gebleken dat medewerkers zich meer als een doorgeefluik zien en niet bewust zijn van (de signalen) woonfraude.

Hoofdstuk 5

Conclusie

Uit het onderzoek vloeien diverse resultaten voort. In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen en probleemstelling beantwoord met behulp van de opgedane resultaten en analyses.

5.1 Beantwoording van de onderzoeksvragen

Onderzoeksvraag 1: Wat is woonfraude en hoe gaat deltaWonen daarmee om?

Aedes (2019), de landelijke branchevereniging van woningcorporaties, geeft concreet weer wat zij verstaan onder woonfraude, namelijk: “Onderhuur, vakantieverblijf (Airbnb), overbesteding, hennepcultuur, kraak, ongeoorloofde bedrijfsmatige activiteiten en toewijzingsfraude”.

In het handboek aanpak woonfraude voor corporaties en gemeenten (2007) worden deze fraudevormen gedefinieerd. De fraudevorm onrechtmatige bewoning wordt als volgt gedefinieerd: “Een woning wordt buiten de toewijzingsregels van de gemeente op grond van de Huisvestingswet aan een derde persoon verhuurd. Deze derde persoon komt volgens de toewijzingsregels van de gemeente niet in aanmerking voor de woning”. De fraudevorm onrechtmatige doorverhuur is: “Een woning wordt geheel of gedeeltelijk zonder medeweten en zonder toestemming van de verhuurder doorverhuurd”.

Onrechtmatig gebruik is volgens het volgende: “Een woning welke voor andere doeleinden dan reguliere huisvesting wordt gebruikt. Een extreme variant hiervan is verkamering van een woning, ook wel illegale pensionvorming of beddenverhuur genoemd. Doordat dit veelal overbesteding veroorzaakt, kunnen onveilige situaties ontstaan. Andere vormen van onrechtmatig gebruik zijn prostitutie, drugsverkoop en het onderbrengen van een hennepkwekerij”.

Dit zijn de definities van de meest voorkomende fraudevormen.

Er is gebleken dat er binnen deltaWonen een werkproces omtrent woonfraude is. Echter, hier gebeurt niet veel mee. DeltaWonen acteert reactief op het gebied van woonfraude. Dat wil zeggen dat zij in actie komen als er sprake is van een (overlast)melding, zoals bijvoorbeeld illegale prostitutie en hennepcultuur. Zij ontvangen sporadisch meldingen van vermoedens van woonfraude, vanuit de buurt. Er zijn wel vermoedens dat er in het woningbezit van deltaWonen sprake is van illegale (onder)verhuur, echter het ontbreekt de corporatie aan middelen en tijd om dit proactief aan te pakken. DeltaWonen heeft niet inzichtelijk wat het percentage woonfraudegevallen is.

Advies van het VROM is dat voor een goede organisatie van de aanpak van woonfraude ook de bestuurlijke dekking dient te worden meegenomen. Voor de bestuurlijke dekking dienen een aantal instrumenten te zijn georganiseerd. Uit de analyse is gebleken dat er geen helder beleid omtrent woonfraude is binnen deltaWonen. Er is weliswaar een werkproces omtrent woonfraude. Echter, het is de vraag in hoeverre deze bekend is onder de medewerkers en of deze wordt nageleefd. Daarnaast wordt er binnen deltaWonen niet periodiek interne

overleggen over woonfraude gehouden en er zijn geen voortgangsrapportages opgesteld. Deze voortgangsrapportages zouden kunnen worden opgesteld door een goede back office te organiseren. Door dit goed te organiseren vloeien hier resultaten uit voort die gebruikt kunnen worden voor voortgangsrapportages. Kortom, de bestuurlijke dekking binnen deltaWonen ontbreekt.

Daarnaast heeft deltaWonen geen convenant met de gemeente. Op dit moment mogen zij geen gegevens met elkaar uitwisselen. Voor de aanpak van woonfraude is gegevensuitwisseling essentieel. Het VROM stelt zelfs dat voor een effectieve aanpak van woonfraude de gemeente en corporatie met elkaar samen moeten werken. Het feit dat de samenwerkingspartners weinig voorkomen in de huidige procesbeschrijving is hierom ook niet vreemd.

Conclusie

Uit het onderzoek is gebleken dat woonfraude een complex onderwerp is, dat mede door de negatieve ontwikkelingen weer actueel is geworden binnen deltaWonen. DeltaWonen hanteert op het moment een gedateerd werkproces, waarvan onduidelijk is of deze bekend is onder de medewerkers. De bestuurlijke dekking voor woonfraude ontbreekt. Daarnaast is er geen convenant met de gemeente, dus mogen gegevens niet met elkaar uitgewisseld worden.

Onderzoeksvraag 2: Hoe ervaren de medewerkers van deltaWonen het huidige werkproces en hoe kan deze volgens hen worden geoptimaliseerd?

De medewerkers die zijn geïnterviewd zijn vrijwel allemaal bekend met het huidige werkproces. Opvallend aan de resultaten is dat te zien is wie binnen team Leefbaarheid werkt en welke medewerkers een andere functie binnen de organisatie bekleden. Zo geven de medewerkers die het front-office contact hebben vrijwel hetzelfde aan. Deze medewerkers stellen dat zij zelf de woonfraude niet signaleren. Indien zij een melding ontvangen, dit zijn voornamelijk de medewerkers van het Klant Service Centrum, geven zij dit door aan de juiste afdeling ofwel team Leefbaarheid. Dit strookt met het hanteren van de huidige werkwijze. De medewerkers van het KSC, sociale incasso, vaklieden en Verhuur geven aan dat zij niet inhoudelijk op de melding ingaan. Zij identificeren zich meer als een doorgeefluik aan de afdeling Leefbaarheid. Deze medewerkers zijn zich over het algemeen niet bewust van de signalen omtrent woonfraude.

De resultaten van de medewerkers uit team Leefbaarheid liggen met elkaar in lijn, omdat zij allen zeggen dat de aanpak van woonfraude op het moment geen prioriteit heeft. Het feit dat er sporadisch een melding van woonfraude binnenkomt, maakt dat het werkproces niet echt onder de medewerkers leeft.

Er is gebleken dat de medewerkers tegen aardig wat knelpunten aanlopen. Zo ontbreekt een convenant met de gemeente. Dit maakt dat gegevens van huurders opvragen in strijd is met de privacywetgeving. De medewerkers geven ook aan dat de samenwerking met andere netwerkpartners ook van belang is bijvoorbeeld andere woningcorporaties in Zwolle en de politie.

Daarnaast wordt opgemerkt dat het huidige werkproces niet bekend is onder alle de medewerkers. En de medewerkers die wel bekend zijn met het werkproces geven aan dat deze te summier, onduidelijk en oppervlakkig is. Er wordt aangegeven dat zij niet bekend zijn met specifieke aandachtspunten. Dit heerst vooral onder de medewerkers die niet binnen het team Leefbaarheid werken. Deze medewerkers met het eerstelijns contact moeten alert en bewust zijn van de signalen. Het fraudebewustzijn binnen deltaWonen is niet optimaal. Woonfraude is ook een lastig onderwerp, waarvan is gebleken dat het feitelijk bewijzen zeer lastig is. Het feit dat er een schaarste aan woningen is op de woningmarkt helpt hier niet aan mee. Medewerkers vinden het lastig om dit probleem aan te vliegen. Zij merken dat ze de specialistische kennis omtrent het onderwerp woonfraude missen. Daarnaast geven medewerkers aan dat zij op het moment geen tijd hebben om dit consequent op te pakken. Het dossier kan alleen worden opgebouwd met feiten. Dit vergt dus tijd. Zoals eerder aangegeven is woonfraude een lastig onderwerp en daarom ook lastig om feitelijk te bewijzen. Het feit dat de aantallen omtrent woonfraude niet inzichtelijk zijn, maakt ook dat de medewerkers het onbegonnen werk vinden. Tot slot is aangegeven dat de werkwijze van collega's binnen de aanpak van woonfraude verschilt. Uniformiteit hierin ontbreekt. Dit gaat gepaard met de geluiden van medewerkers die het onduidelijk vinden welke actie bij welke collega ligt.

Uit de geanalyseerde interviews kan het huidige werkproces middels aangedragen verbeterpunten geoptimaliseerd worden. Gebleken is dat woonfraude op het moment aan het licht komt door meldingen omtrent andere problematiek. In de meeste gevallen is sprake van overlast. De medewerkers geven aan dat er een convenant met de gemeente dient te worden opgesteld om persoonsgegevens met elkaar te kunnen uitwisselen. Daarnaast vinden zij het wenselijk om de samenwerking met andere netwerkpartners op te zoeken. De geïnterviewden geven aan dat het werken in gebiedsteams een stap de goede richting op is. Dit is namelijk ten goede aan de samenwerking. Ook is aangegeven dat er voor een langere tijd met de aanpak van woonfraude dient te worden bezig gegaan.

Om het werkproces te optimaliseren is het ook van belang om te meten of de medewerkers hierbij betrokken willen worden. Aan de medewerkers is gevraagd of zij, indien er een nieuw werkproces komt, betrokken willen worden. Vrijwel alle geïnterviewden geven aan dat zij graag betrokken willen worden. Zij willen input kunnen geven. Uiteindelijk zijn het de medewerkers met de klantencontacten die een signalerende rol hebben. Hierom is het belangrijk om hen te betrekken. De medewerkers geven aan dat het wenselijk is om middels informatieve bijeenkomsten te spreken over woonfraude. Zij zien graag dat het onderwerp up to date blijft.

Een medewerker van het Klant Service Centrum heeft aangegeven niet betrokken te willen worden. Haar opinie is dat woonfraude echt voor de afdeling Leefbaarheid is. Zij is van mening dat de medewerkers van het KSC dit ook niet kunnen en dat zij ook geen tijd hebben om dat te onderzoeken.

Conclusie:

Uit het onderzoek is gebleken dat de medewerkers onvoldoende bekend zijn met de aanpak van woonfraude. Dit komt door verscheidene knelpunten. Opvallend aan de resultaten is dat te zien is wie binnen team Leefbaarheid werkt en welke medewerkers een andere functie binnen

de organisatie bekleden. Het belangrijkste knelpunt, welke eerder is genoemd, is het feit dat er geen samenwerkingsconvenant met de gemeente is. De medewerkers vinden het onderwerp woonfraude lastig en missen hierin specialistische kennis. Eigenlijk kan gesteld worden dat de medewerkers die de meldingen aannemen verantwoordelijk zijn voor de opbouw van het dossier. Dit vergt dus van de medewerkers dat zij hierin zorgvuldig zijn en enige kennis van zaken hebben. Zo wordt het dossier vanaf het begin juist ingericht.

Geconcludeerd kan worden dat medewerkers van verschillende disciplines dienen alert te zijn op signalen, op de hoogte zijn van trends en hier zorgvuldig mee om te gaan. Men dient handvatten te verkrijgen omtrent de signalen van woonfraude. Er dient dus uitleg te worden gegeven om de medewerkers hierover te informeren. Door een uniforme werkwijze te creëren die voor de medewerkers helder is, zal de interne samenwerking verbeterd worden.

Over het algemeen kan gezegd worden dat de medewerkers graag betrokken willen worden bij dit werkproces. Zo wordt draagvlak gecreëerd en ontstaat er actiegeneigdheid. Dit zal bijdragen aan de optimalisatie van het werkproces.

Onderzoeksvraag 3: Hoe gaan andere woningcorporaties om met woonfraude?
--

Uit de geanalyseerde stukken is gebleken dat weinig bekend is over recente cijfers met betrekking tot de aanpak van woonfraude. Woningcorporaties in vooral de randstad reageren pro-actief op woonfraude. Zo hebben zij gespecialiseerde teams die dagelijks bezig zijn om woonfraude op te sporen. Gebleken is dat de bestrijding van woonfraude door specialistische medewerkers effectief is. Dit blijkt uit de cijfers van de opgeloste meldingen. De werkzaamheden bestaan uit researchwerk naar aanleiding van kansrijke meldingen. Deze meldingen komen anoniem binnen via het meldpunt. Ook is voor deze corporaties gebleken dat de aanpak van woonfraude meer oplevert dan wat het kost.

Daarnaast is gebleken dat de corporaties in die gemeenten elkaar opzoeken in de aanpak van woonfraude. In al deze gevallen is er sprake van een convenant of prestatieafspraken. Door als corporaties samen één front te zijn creëer je ruchtbaarheid van het feit dat je gezamenlijk woonfraude wil bestrijden

Conclusie:

Uit het onderzoek is nogmaals gebleken dat een convenant met de gemeente essentieel is om woonfraude adequaat op te pakken. Gesteld kan worden dat hier bij deltaWonen nog geen sprake van is. Binnen de woningcorporaties die zijn geanalyseerd is gebleken dat zij gespecialiseerde teams hebben die dagelijks bezig zijn om woonfraude op te sporen. Daarnaast werken de Amsterdamse corporaties met een meldpunt. De burger kan anoniem melden via een webformulier. De kansrijke meldingen worden door de specialistische medewerkers opgepakt. DeltaWonen adverteert op de website niet met een speciaal meldpunt voor woonfraude. Uit de cijfers van opgeloste meldingen is gebleken dat deze aanpak effectief is.

5.2 Beantwoording van de probleemstelling

Probleemstelling: *Welke aanpassingen zijn er binnen het huidige werkproces omtrent woonfraude dat woningcorporatie deltaWonen met het werkgebied Zwolle, Kampen en Oldebroek hanteert nodig om tot een voor alle betrokkenen eenduidig en helder werkproces te komen?*

De aanbevelingen van dit onderzoek geven helder weer welke aanpassingen er nodig zijn om tot een eenduidig en helder werkproces te komen. Om niet in herhaling te vallen wordt hiernaar verwezen (hoofdstuk 6). Geconcludeerd kan worden dat het huidige werkproces op de schop moet, wil het eenduidig en helder zijn voor de betrokkenen.

Hoofdstuk 6

Aanbevelingen

De aanbevelingen vloeien voort uit de resultaten van dit onderzoek:

- Samenwerkingsconvenant

Een terugkerend onderwerp in dit onderzoek is een convenant met de gemeente. Op het moment is er geen convenant, waardoor gegevens formeel niet mogen worden uitgewisseld in het kader van de AVG. Uit de interviews met de medewerkers is ook gebleken dat zij dit als het grootste knelpunt ervaren.

Voor een effectieve aanpak van woonfraude is het essentieel dat de gemeente en deltaWonen met elkaar samen werken. Deze samenwerking kan dus formeel worden vastgelegd in de vorm van een samenwerkingsconvenant of als onderdeel van de prestatieafspraken op basis van de gemeentelijke woonvisie. Door de inzet op het gebied van woonfraude bestrijding vast te leggen in prestatieafspraken spreken gemeente en deltaWonen uit dat de aanpak van woonfraude (sociaal) wenselijk is, mede in het kader van bijvoorbeeld de leefbaarheid en naar aanleiding van de woonvisie van de gemeente. Door de samenwerking vast te leggen in een apart convenant kunnen zij uitspreken dat zij gezamenlijk de bestrijding van woonfraude oppakken. In een dergelijk convenant kunnen de partijen ook afspraken maken over het uitwisselen van gegevens en databestanden. Door dit te doen is het juridisch aspect ook afgedekt.

Gebleken is dat het werkproces nu heel organisatiegericht is. Wanneer een convenant is gerealiseerd, kan het werkproces wat breder getrokken worden. Zo zal in de eerste stap van het werkproces geïntegreerd kunnen worden dat de medewerkers eerst informatie opvragen bij de gemeente.

- Samenwerking opzoeken

Uit het onderzoek is gebleken dat de corporaties in de gemeenten met succesverhalen elkaar opzoeken in de aanpak van woonfraude. In al deze gevallen is er sprake van een convenant of prestatieafspraken tussen de gemeente en de corporaties in die gemeente. Door als corporaties samen één front te zijn creëer je ruchtbaarheid van het feit dat je gezamenlijk woonfraude wil bestrijden. Een aanbeveling aan deltaWonen is om de samenwerking met de overige Zwolse corporaties op te zoeken.

- Bestuurlijke dekking

Uit het onderzoek is gebleken dat de bestuurlijke dekking binnen deltaWonen omtrent woonfraude ontbreekt. Voor de bestuurlijke dekking dienen een aantal instrumenten te zijn georganiseerd. Uit dit onderzoek is gebleken dat er geen helder beleid omtrent woonfraude is binnen deltaWonen. Er is weliswaar een werkproces omtrent woonfraude. Echter, het is de vraag in hoeverre deze bekend is onder de medewerkers en of deze wordt nageleefd. Daarnaast worden er binnen deltaWonen geen periodieke interne overleggen over woonfraude gehouden en er zijn geen voortgangsrapportages opgesteld. Deze

voortgangsrapportages zouden kunnen opgesteld worden door een goede back office te organiseren. Door dit goed te organiseren vloeien hier resultaten uit voort die gebruikt kunnen worden voor voortgangsrapportages. Kortom, de aanbeveling is om deze instrumenten goede te organiseren zodat logischerwijs bestuurlijke dekking voor woonfraude ontstaat.

- Naamsbekendheid werkproces

Uit het onderzoek is gebleken dat het huidige werkproces niet bekend is onder alle medewerkers. En de medewerkers die wel bekend zijn met het werkproces geven aan dat deze te summier, onduidelijk en oppervlakkig is. Er wordt aangegeven dat zij niet bekend zijn met specifieke aandachtspunten. Dit heerst vooral onder de medewerkers die niet binnen het team Leefbaarheid werken. Een aanbeveling is om het onderwerp woonfraude regelmatig en systematisch aan bod te laten komen. Dit zal het fraudebewustzijn van de medewerkers verhogen. Daarnaast dienen de fraudevormen- en risico's inzichtelijk worden gemaakt. Kennisoverdracht en informatie zijn hierbij van groot belang. De medewerkers hebben aangegeven hier behoefte aan te hebben. Medewerkers van verschillende disciplines dienen alert te zijn op signalen, op de hoogte zijn van trends en hier zorgvuldig mee om te gaan. Men dient handvatten te verkrijgen omtrent de signalen van woonfraude. Er dient dus uitleg te worden gegeven om de medewerkers hierover te informeren. Door een uniforme werkwijze te creëren die voor de medewerkers helder is, zal de interne samenwerking verbeterd worden. Daarnaast kan het van toegevoegde waarde zijn om te profileren als afdeling.

- Specialisten

Uit het onderzoek is gebleken dat de specialistische kennis omtrent het onderwerp woonfraude ontbreekt. De medewerkers geven aan dat zij woonfraude een lastig onderwerp vinden en niet weten hoe zij dit moeten aanpakken. Daarnaast geven de medewerkers aan dat zij op het moment geen tijd hebben om dit consequent op te pakken. Het dossier kan alleen worden opgebouwd met feiten. Dit vergt dus tijd. Gebleken is dat woningcorporaties die reactief op woonfraude reageren, gespecialiseerde teams hebben die dagelijks bezig zijn om woonfraude op te sporen. De bestrijding van woonfraude door specialistische medewerkers blijkt effectief is. Dit blijkt uit de cijfers van de opgeloste meldingen. De werkzaamheden bestaan uit recherchewerk naar aanleiding van kansrijke meldingen. Ook is voor deze corporaties gebleken dat de aanpak van woonfraude meer oplevert dan wat het kost. Een aanbeveling aan deltaWonen is om de optie te overwegen om specialisten te betrekken.

- Meldpunt woonfraude

Uit het onderzoek is gebleken dat de Amsterdamse corporaties met een meldpunt werken. De burger kan anoniem melden via een webformulier. De kansrijke meldingen worden door de specialistische medewerkers opgepakt. DeltaWonen adverteert op de website niet met een speciaal meldpunt voor woonfraude. Een aanbeveling voor deltaWonen is om een meldpunt woonfraude op te zetten.

- Medewerkers betrokken houden

Uit het onderzoek is gebleken dat de geïnterviewde medewerkers vrijwel allemaal graag betrokken willen worden bij het werkproces. Om het werkproces te optimaliseren, is het wijsheid om in te zetten op hoge betrokkenheid om zo ook actieve steun te creëren.

DeltaWonen kan betrokkenheid creëren door bijvoorbeeld informatieve bijeenkomsten te houden waar gesproken wordt over woonfraude. Daarnaast kan de input van de medewerkers gevraagd worden.

Bijlage 1: Literatuurlijst

Amsteladvocaten (z.d.) *Ontruiming van het gehuurde*. Geraadpleegd op: 20 mei 2020, van: <https://www.amsteladvocaten.nl/ontruiming-van-het-gehuurde/>

Baarda, D.B., De Goede, M.P.M., & Teunissen, J. (2005). *Basisboek kwalitatief onderzoek 2^e druk*. Groningen: Noordhoff uitgevers.

Berghuis, B. & M. Scheepmaker (2014). Fraude, in: *Justitiële verkenningen*, 40, 5.

Bergsma, M. (2003). *Betrouwbaarheid en validiteit van kwalitatief georiënteerde operational audits*. Methoden en technieken die de betrouwbaarheid en validiteit van kwalitatief georiënteerde audits waarborgen. Den Haag: Erasmus Universiteit Rotterdam.

Bureauzoeklicht (januari 2010). *Eindrapportage buurtproject B48*. Gemeente Amsterdam

De Goede Woning (z.d.) *Gezamenlijke aanpak woonfraude blijft succesvol*. Geraadpleegd op: 28 mei 2020, van: <https://www.degoedewoning.nl/gezamenlijke-aanpak-woonfraude-blijft-succesvol>

De Telegraaf (29 januari 2019). *Massale fraude met huurwoningen*. Geraadpleegd op: 6 februari 2020, van: <https://www.telegraaf.nl/nieuws/3081365/massale-fraude-met-huurwoningen>

DeltaWonen (2020). *De koers van deltaWonen: Groei en geluk*. Geraadpleegd op 22 januari 2020, van: <https://www.deltawonen.nl/over-deltawonen/onze-organisatie/de-koers-van-deltawonen-groei-en-geluk/>

DeltaWonen (2020). *Over deltaWonen*. Geraadpleegd op: 20 januari 2020, van: <https://www.deltawonen.nl/over-deltawonen/onze-organisatie/over-deltawonen/>

DeltaWonen (2013). *Algemene Huurvoorwaarden*. Geraadpleegd op: 5 maart 2020, van: [file:///C:/Users/Downloads/Algemene%20huurvoorw%201800630619%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Downloads/Algemene%20huurvoorw%201800630619%20(1).pdf)

Develtere, P. & Pollet, I. (2002). *Draagvlak voor Ontwikkelingssamenwerking in België: bemind maar onbekend*. Paper Colloquium Draagvlak voor Duurzame Ontwikkeling en Internationale Samenwerking, Leuven.

Develtere, P. (red.). (2003.) *Het draagvlak voor duurzame ontwikkeling. Wat het is en zou kunnen zijn*. Antwerpen: De Boeck.

Gemmaonline (2019). *Werkproces*. Geraadpleegd op: 18 februari 2020, van: <https://www.gemmaonline.nl/index.php/Werkproces>

Hoekman, J. (2004). *De meeste veren met het minste gesis. Draagvlakmanagement in veranderingsprocessen*. Ongepubliceerde scriptie. Geraadpleegd op: 4 maart 2020, van: [file:///C:/Users/sabrin%20chattat/Downloads/BSKscriptie060%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/sabrin%20chattat/Downloads/BSKscriptie060%20(2).pdf)

Hulp bij Onderzoek (2019). *Protocolanalyse*. Geraadpleegd op: 12 maart 2020, van: <https://hulpbijonderzoek.nl/online-woordenboek/protocolanalyse/>

Jansen, P. (10 maart 2018). *Position paper woonfraude*. Ongepubliceerde paper. Woonbond, de stem van hurend Nederland, Amsterdam.

Kamerstukken II, 35353, nr.3 (2 februari 2019). Geraadpleegd op: 6 maart 2020, van: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-35353-3>

Kwekkeboom, M. (1999). *Naar draagkracht. Een verkennend onderzoek naar draagvlak en draagkracht voor de vermaatschappelijking in de geestelijke gezondheidszorg*. Geraadpleegd op: 6 maart 2020, van: http://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_1999/Naar_draagkracht

Koppen-Kreyne, R. (13 maart 2019). *Woonfraude*. Ongepubliceerde paper. Aedes, vereniging van woningcorporaties, Den Haag.

Marketingtermen (2020). *Werkgebied*. Geraadpleegd op: 20 februari 2020, van: <https://www.marketingtermen.nl/begrip/werkgebied>

Meijer, V.A., S.A. Alisentono, A. Kotiso, B.M. Bekenkamp & M.S. Beck-Soeliman (2017). *Wegwijs in praktijkgericht (sociaal)juridisch onderzoek: in 11 stappen wegwijs naar je afstuderen*. Den Haag: Boom juridisch.

Kennisplatform corpovenista (maart 2015). *De meerwaarde van een MKBA voor woningcorporaties*. Ongepubliceerde reader. Kennisplatform Corpovenista en de Kopgroep MKBA, Rotterdam.

Mollet, H. (24 januari 2020). *Notitie Woonfraude*. DeltaWonen, Zwolle.

Ruelle, H., & Bartels, G. (1998). Draagvlak en de wisselwerking tussen zender en ontvanger. In G. Bartels, W. Nelissen, & H. Ruelle (red.), *De transactionele overheid. Communicatie als instrument: zes thema's in de overheidsvoorlichting* (pp. 403-409). Deventer: Kluwer Bedrijfsinformatie.

Scribbr (12 augustus 2014). *Wat is een conceptueel model?* Geraadpleegd op: 1 juni 2020, van: <https://www.scribbr.nl/scriptie-structuur/conceptueel-model/>

Scribbr (21 maart 2017). *Validiteit en betrouwbaarheid in literatuuronderzoek*. Geraadpleegd op: 4 mei 2020, van: <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/validiteit-en-betrouwbaarheid-literatuuronderzoek/>

Sira Consulting (z.d.). *Beleidsverbetercyclus*. Geraadpleegd op: 4 maart 2020, van: <https://www.beleidsverbetercyclus.nl/home/ontwerpen-ontwikkelen/uitvoeren-ex-ante-beleidsevaluatie/>

Tromp, N., J. Snippe, B. Bieleman & E. de Bie (2010). *Preventie maatregelen horizontale fraude*. Groningen-Rotterdam: Interval.

Vrom-inspectie (14 april 2007). *Handboek aanpak woonfraude voor corporaties en gemeenten*. Ongepubliceerd handboek. Het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer.

Verhoeven, N. (2014). Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Bijlage 2: Interviewvragen

(Interview beginnen met small talk. Uitleg geven over het onderzoek. Vragen hoelang iemand in dienst is, wat zijn/haar functie is en waar de werkzaamheden uit bestaan.)

Interviewvragen:

1. Hoe ervaart u het huidige werkproces omtrent woonfraude? (eventuele vraag: bent u op de hoogte van de procesbeschrijving? Wat maakt dat je er niet vanaf weet?)
2. Heeft u binnen uw functie wel eens te maken gehad met woonfraude ?
Zo ja, wist u dan hoe u dit diende op te pakken?
3. Tegen welke knelpunten loopt u aan in het huidige werkproces omtrent woonfraude en welke verbeteringen zijn er volgens u nodig?
4. Stel er komt een nieuw werkproces omtrent woonfraude. In hoeverre zou u dan door de organisatie hierbij betrokken willen worden?

Bijlage 3: Werkinstructie woonfraude

Stap:	Omschrijving:
1. Melding woonfraude (wijco-woco)	- Melding via KSC: bewoner belt schrijft of spreekt met medewerker van deltaWonen en meldt de onrechtmatige bewoning of onrechtmatig gebruik. - Melding via netwerkpartners: via netwerkpartners krijgt deltaWonen een melding binnen dat er op een bepaald adres woOnfraude wordt gepleegd - Melding via collega's: dit betreft meldingen van andere disciplines binnen deltaWonen die in de front-office contacten hebben met huurders.
2. check sociaal dossier (wijco-woco)	- Check of er een sociaal dossier aanwezig is en wie de behandelaar van het dossier is.(First) - Is er een sociaal dossier dan wordt de melding doorgespeeld naar de desbetreffende behandelaar. - Is er geen sociaal dossier aanwezig dan wordt de melding doorgespeeld aan de wijkconsulent van het werkgebied.
3. vastleggen melding (wijco-woco)	- De melding wordt in het sociaal dossier vastgelegd op het adres van degene waarover wordt gemeld. - De melder ontvangt een schriftelijke bevestiging van de klacht. - De melder wordt gevraagd om toekomstige meldingen, schriftelijk of per mail te melden. Kunnen melder niet lezen of schrijven, of vinden ze dit lastig, dan wordt de melding schriftelijk bevestigd door de behandelaar van het dossier. Daarnaast vragen wij mensen om bij drugsverkoop ook de politie te informeren.
4. onderzoek naar melding woonfraude (wijco-woco)	- Bij zaken waar woonfraude speelt is het van belang dat er verklaringen worden afgelegd door omwonenden. De wijco doet onderzoek naar de melding en pakt de zaak op. - In zaken waarbij mensen een uitkering ontvangen wordt er een melding gedaan bij de sociale recherche. - Ook wordt bij drugsverkoop informatie opgevraagd bij de politie. Hierbij valt te denken aan meldingen, maar ook wat de politie vanuit haar verantwoordelijkheid gaat doen om de zaak op te lossen. NB.: Een medewerker van deltaWonen dient zich altijd te kunnen legitimeren op huisbezoek
5. conclusies + vastleggen van onderzoek (wijco-woco)	De verkregen informatie en eventueel gemaakte afspraken worden vastgelegd in het sociaal dossier. De situatie wordt feitelijk beschreven. Dit betekent dat de persoonlijke mening en emoties van een medewerker niet worden beschreven.

	• Er wordt bij drugsverkoop een plan van aanpak of een bijgesteld plan van aanpak gemaakt.
6. acties van deltaWonen bij woonfraude (wijco-woco)	• Als de wijco de benodigde informatie heeft kunnen bemachtigen over onrechtmatig gebruik, dan kan de zaak naar juridische zaken. • De actie die ondernomen wordt is het inschakelen van de afdeling juridische zaken. Zij zullen na beoordeling van het dossier de vervolgstappen duidelijk maken. Dit kan betekenen dat er een advocaat wordt ingeschakeld, maar het kan ook zijn dat er vanuit juridische zaken nog een brief wordt verstuurd. Dit is maatwerk en verschilt per zaak. Ook in deze fase kan het zijn dat de wijco/woco acties uitvoert die n.a.v. overleg uitgevoerd moeten worden. • Bij drugsverkoop kunnen er gesprekken en correspondentie, sommaties etc. plaatsvinden. Voor drugsverkoop wordt er een dossier opgebouwd. Ook hierbij geldt dat het van belang is dat het dossier aan de afdeling juridische zaken wordt voorgelegd. Zij beoordelen het dossier en geven de eventuele vervolgstappen aan. • Bij bedrijfsmatige activiteiten als mensen een gedeelte van de woning gebruiken om hun werk in te doen, dan zal de huurder alsnog een verzoek moeten indienen bij de afdeling verhuur. De wijco begeleidt en volgt dit proces totdat het verzoek is ingediend.
7. Vastleggen van acties (wijco/woco)	• De acties die zijn ondernomen door deltaWonen worden vastgelegd in het sociale dossier.
8. evaluatie (wijco-woco)	• In sommige gevallen van Woonfraude kan de conclusie zijn dat de zaak niet op te lossen is vanwege het gebrek aan meldingen of andere verklaringen. Dit betekent dat de zaak dan wordt beëindigd. De melders worden geïnformeerd. • Bij drugsverkoop wordt er gekeken of deze overlast is gestopt. Bij nieuwe meldingen worden de stappen vanaf punt 5. conclusies+ vastleggen van onderzoek opnieuw doorlopen, totdat de zaak is opgelost.

Bijlage 4: Transcript interview woonconsulent

Tijd	Regelnr.	Gesprek: tekst transcriptie
0:00	1	M (woonconsulent): Met ..
	2	S (Sabrin Chattat): Dag .., met Sabrin.
	3	M : Hai.
	4	S : Hai.
	5	M : Hoe is het?
	6	S : Goed, hoe is het met jou?
	7	M : Ja, ook goed.
	8	S : Ja.
	9	M : Ja.
00:16	10	S : Naar omstandigheden.
	11	M : Ja hoor, we zijn allemaal gezond.
	12	S : Ja nou dat is het belangrijkste, helemaal gewend aan het thuis
	13	werken?
	14	M : Nou het is niet mijn ding, hahaha.
	15	S : Nee he.
	16	M : Mijn dochter is vandaag voor het eerst weer naar school.
	17	S : Oh. Ohja tuurlijk, ja.
	18	M : Ja, en dat is eigenlijk wel fijn, dat scheelt alweer een beetje. Even
	19	niks op handen.
00:39	20	S : Dat kan ik me voorstellen, ja ikke...
	21	M : Jij dan met je eindschrijft?
	22	S : ..ja, ja het gaat goed, uhm op zich kan ik gewoon begeleiding vanuit
	23	school dat kan gewoon per mail en we kunnen met elkaar bellen, maar
	24	op zich kan ik wel veel thuis doen en ja nu dan interviews telefonisch
	25	dus dat eh, ja ik merk wel ik heb dan naar een aantal collega's een
	26	mailtje gestuurd met de uitnodiging en daar waar je op kantoor even
	27	snel naar iemand toeloopt en even een uitlegje tegenaan en hey sta je
	28	daar open voor en dan heb je ook meteen wat gepland, dat is dan wel
	29	even een dingetje, maar goed jij reageerde heel snel, wat heel fijn is.
01:21	30	M : Ja dat scheelt weer.
	31	S : Ja, dat scheelt zeker, ja want ik uhm, het onderzoek wat ik doe over
	31	woonfraude...
	33	M : Ja.
	34	S : ..heel kort, ik wil eigenlijk kijken naar hoe het werkproces naar hoe
	35	die nu is en hoe die toch nou ja uhm duidelijker kan voor de
	36	medewerkers, want wat ik nu merk is dat nou ja best wel wat
	37	medewerkers ja of vrijwel niet met woonfraude te maken hebben of
	38	ook niet zo goed weten wat nou precies het werkproces is en hoe
	39	dingen op te pakken, dus vandaar dat ik ook de medewerkers wil
01:58	40	spreken en ervaringen vooral van nou ja wat heb jij nog nodig en wat
	41	wil jij graag zien, uhm...
	42	M : Oke.
	43	S : ..dus dat.
	44	M : En heb je het dan over mensen van leeftijd of uh een specifiek
	45	woon concept of iedereen binnen de deltaWonen?

02:25	46	S: Nee, wel iedereen, ook de uh...
	47	M: Dus ook de vaklieden?
	48	S: ..ja, vooral ook de mensen die ook gewoon contact met de klant hebben.
	49	
	50	M: Hm, oke.
	51	S: Want uhm , ja we merken dat de mensen die het contact hebben en d-die hebben ook wel een signaal.., signalerende functie, of
	52	53
	53	signalerende rol en als zij vervolgens uhh het een en ander constateren
	54	en niet weten hoe het proces verder werkt, het is ook wel handig om te
	55	weten wat zij uh nou ja anders zouden willen zien bijvoorbeeld, of uh,
02:59	56	dus ik spreek meerdere mensen.
	57	M: Oke.
	58	S: Maar dan voornamelijk mensen die dan het klant contact hebben.
	59	M: En dat is dan KSC bijvoorbeeld.
	60	S: Ja bijvoorbeeld, ja en verhuur ook, ehm ja dus dat eigenlijk en ik
	61	heb dan ook gewoon wat collega's van team leefbaarheid waar ik ook
	62	wel benieuwd naar ben wat zij dan vinden.
	63	M: Oke.
	64	S: Dus op die fiets.
	65	M: Hahaha.
03:22	66	S: Hahaha.
	67	M: Nou kom maar op met je vragen.
	68	S: Ja, ja zou jij even kort willen uitleggen aan mij, uhm want ja ik
	69	weet dat je woonconsulent bent, maar even kort wat je
	70	werkzaamheden zijn en hoelang je dit werk doet.
	71	M: Even denken hoor, ik werk twaalf en een half jaar bij deltaWonen,
	72	waarvan denk ik oeh nou ik weet niet eens zes jaar, zeg maar zes jaar
	73	woonconsulent...
	74	S: Oke.
	75	M: ..uhm maar ik ben de laatste tijd ben ik, er kwam een nieuw
03:48	76	primair systeem, daar ben ik eigenlijk al een jaar mee bezig geweest
	77	en...
	78	S: Ja.
	79	M: ..ik ben uh bezig geweest met processen op orde krijgen, dus uhm
	80	het schrijven van processen en van daaruit moet ik het verbeteren.
	81	S: Ohja, oke, dus je zit nu niet zo zeer meer in het primair proces?
	82	M: Uhm, niet meer in de uitvoering nee.
	83	S: Nee, oke maar goed je hebt wel in de uitvoering gezeten...
	84	M: Ja.
	85	S: ..dus ik zou je wel nou ja naar het werkproces kunnen vragen
04:24	86	bijvoorbeeld.
	87	M: Ja, jazeke.
	88	S: Oke nou dan uh, uh gelijk maar de eerste vraag, hoe jij het huidige
	89	werkproces omtrent woonfraude op dit moment ervaart?
	90	M: Uhm, nou weetje je moet eigenlijk nog bedenken wat versta je
	91	precies onder woonfraude...
	92	S: Uhum.
	93	M: ..want je zou kunnen zeggen uh uhm hennep...
	94	S: Ja.
	95	

04:44	96	M: ..is ook een soort van woonfraude, maar wij hebben dat proces apart beschreven...
	97	
	98	S: Dat klopt
	100	M: ..maar wel omdat dat een andere werkwijze heeft omdat we een spoedconvenant hebben met de gemeente.
	101	S: Ja.
05:08	102	M: Uhm, dus dat is heel makkelijk om op te lossen, andere soort van woonfraude uhm bij aanmelding uhm ja ik zie daar niet zoveel problemen in...
	103	S: Uhum.
	104	M: ..uhm en ook omdat sommige woonfraude hebben mensen ook helemaal geen last van, het levert niet altijd uhm overlast en pas als het overlast komt gaan mensen het uhm gaan mensen het melden bij ons...
	105	S: Ja, dat klopt
	106	M: ..en uhm daardoor heeft het bij ons ook niet zoveel prioriteit, wij zijn meer gewend om of er ook echt duidelijk overlast is of is er een gevaar voor de veiligheid en dergelijke om daarop in te zetten...
05:46	107	S: Ja.
	108	M: ..en alles wat uh ja wel even kan dat laten we dan even zitten, het is ook meer uh waar leg je je focus op...
	109	S: Ja
	110	M: .. en het nadeel van uhm woonfraude aanpakken is ook hoe uhm als je het wil oppakken dan moet je het ook kunnen aantonen feitelijk
	111	S: Uhum.
06:17	112	M: ..Maar dat is best lastig.
	113	S: Ja, klopt.
	114	M: En het heeft ook te maken met uhm uhm de samenwerking met onder andere de gemeente, we hebben daar geen convenanten voor...
	115	S: Nee.
	116	M: ..en daarbij je gaat niet, ik ga niet vierentwintig uur in de bosjes liggen om te kijken wie er allemaal in en uit gaan en uhm wie er wonen en wie niet en dat is ook wel een beetje grens, soms zijn mensen weinig thuis en uh uhm maar nog net genoeg om wel op het adres te wonen, en dat is dan wel en wat is dan niet woonfraude...
7:08	117	S: Ja, ja het is dus lastig wat ik zelf...
	118	M: Het is lastig te bewijzen.
	119	S: ..ja, en toen jij uh nog in het primaire proces werkte uhm had je dan weleens te maken met een casus waarvan je dacht oké hier is wel sprake van woonfraude.
	120	M: Uh jawel, jawel
	121	S: En weet je nog hoe je dat toetertijd oppakte?
	122	M: Uhm, nou. Ik sprak de mensen dan aan en gaf ik aan wat onze regels zijn en gaf ik hen een waarschuwing. En daarna ging het zo goed en kwaad zoals het gaat controleren. Dus af en toe onaangekondigd op bezoek.
	123	S: Ja. Maar..
	124	M: ...scheelt wel per situatie natuurlijk. Kijk dan ben ik onverbiddelijk. En dat kan ook omdat je in de regels zo kan doorpakken.
	125	S: Ja, ja. Dus ook maatwerk denk ik.
	126	

7:45	146	M: Er was bijvoorbeeld ook een mevrouw die was weinig thuis, maar
	147	die was ernstig ziek. En zij woonde bij een vriend in zodat hij haar kon
	148	verzorgen. En zij dacht van oh als ik weer beter ben kan ik weer naar
	149	huis.
	150	S: Ja.
	151	M: Dat is wel lastig he. Want was doe je daar nou mee.
	152	S: Ja en je had toen wel het idee als je dan zo'n geval aan de hand had
	153	dat je wel wist welke stappen je diende te doorlopen? En wat het
	154	proces omtrent woonfraude dan was?
	155	M: Ja.
8:27	156	S: Oke. Uhm.. even kijken. De volgende vraag is dan tegen welke
	157	knelpunten je aanloopt in het huidige werkproces omtrent woonfraude
	158	en welke verbeteringen er volgens jou nodig zijn?
	159	M: Naja samen.. ik zou het heel mooi vinden als je een convenant hebt
	160	zodat je met gemeenten ook elkaar kan helpen daarin.
	161	S: Ja.
	162	M: .. want vroeger kon je gewoon bellen met de gemeente en vragen
	163	naar de basisadministratie en vragen wie er staat ingeschreven op het
	164	adres. Nou dat kan nu écht niet meer en terecht hoor. Dat moet ook
	165	niet kunnen dat je dat zomaar vraagt. Maar als je informatie opvraagt
9:41	166	met een goede reden dan zou het fijn zijn als je daar samen in kan
	167	optrekken.
	168	S: Dus dat wat je nu benoemt, dus voornamelijk de samenwerking met
	169	derden aan de achterkant. En als je nou eens kijkt naar de voorkant? Is
	170	er iets waarvan je denkt dit kan anders binnen deltaWonen? Wat mag
	171	er meer of minder? Heb je daar nog ideeën over?
	172	M: Uhm.. naja misschien de afstemming met elkaar bijvoorbeeld KSC
	173	of de vakmannen. Als zij bijvoorbeeld het idee hebben van dat is niet
	174	pluis, dit klopt niet. Dat zij dat bij ons melden. Ik denk dat het heel
	175	goed is om contact te hebben met je huurders. Dan voel je namelijk
10:35	176	goed aan wat klopt en wat niet.
	177	S: Ja, oké. Nou mooi verbeterpunt.
	178	M: Ja, en verder. Mensen kunnen natuurlijk bij ons melden als zij
	179	vermoeden hebben van woonfraude. Maar als je dat nou nog iets beter
	180	zichtbaar zou maken dan zou misschien het aantal meldingen meer
	181	worden. Maar dan nog als het aan de achterkant niet goed hebt
	182	geregeld. Mijn advies is dan ook om het aan de achterkant goed te
	183	hebben en de voorkant is dan je vervolgstap. En je moet je afvragen
	184	wanneer mensen een melding doen wat ze er dan bij willen. Ik heb
	185	ook vaak huurders naast mij zitten en als je daar verder geen last van
11:31	186	hebt weet je ook niet wie er woont eigenlijk.
	187	S: Nee.
	188	M: Voor mijzelf persoonlijk als individu is het voor mij niet zo van
	189	belang wie er naast mij woont. Zolang ik maar geen overlast ervaar.
	190	Het zou een beetje leuk zijn als je een beetje leuk contact hebt met de
	191	buren. Dat is altijd mooi meegenomen. Maar uhm voor de
	192	maatschappij snap ik best dat het belangrijk is, door de lange
	193	wachttijden dat je wilt dat het proces van toewijzen eerlijk verloopt.
	194	Dus in die zin zou je niet graag woonfraude willen, maar zolang er
	195	geen overlast is, is het voor individuen helemaal niet zo belangrijk.

12:15	196	S: Nee.
	197	M: Tenzij er echt sprake is van prostitutie. Dan heb je aanloop van
	198	rare types en voel je je onveilig. Van prostitutie is sowieso een reden
	199	om in te grijpen dat is namelijk een crimineel feit. Maar als het
	200	gewoon iemand is, een broer die de woning van zijn zus overneemt.
	201	Dat mag niet. Maar maatschappelijk gezien zijn de risico's niet zo
	202	groot.
	203	S: Klopt.
	204	M: En als je dan moet kiezen als team van gaan we inzetten op
	205	verwardheid dus verwarde personen. Ja, dan zou mijn focus meer
13:30	206	daarop uitgaan. Maar dat is ook meteen gevaarlijk, want daardoor het
	207	altijd een besluitpost.
	208	S: Ja, maar wat je zegt lees ik ook veel. Het is ook een specialistisch
	209	team die er mee bezig is bijvoorbeeld Amsterdam.
	210	M: Ja, dat klopt. En Amsterdam is wel echt een andere stad hoor dan
	211	Zwolle. Daar is sprake van andere problematiek. En meer Airbnb dat
	212	soort zaken en langere wachttijden bijvoorbeeld. Misschien toch iets
	213	meer van onveiligheid en criminaliteit. Dat is wel in opkomst hoor in
	214	Zwolle.
	215	S: Als ik het zo goed begrijp, vind jij dat het wel oké is geregeld
14:08	216	binnen deltaWonen? Het is voornamelijk wat aan de achterkant beter
	217	geregeld kan worden. Op basis van zo'n convenant kan je meer en
	218	mag je meer. En dat maakt de aanpak ook anders.
	219	M: Ja, dat klopt. En er kunnen echt wel dingen verbeterd worden hoor.
	220	Ik snap best dat als je vakman bent en je gaat aan een toiletje
	221	knutselen en je ziet dat het niet pluis is, maar je kan het nergens
	222	melden of je weet niet wat je er mee aan moet dan hou je het voor je.
	223	Dat soort dingen zou echt wel beter kunnen.
	224	S: Ja, wat meer bekendheid ofzo intern met betrekking tot
	225	woonfraude.
14:56	226	M: Ja! Ja!
	227	S: En stel dat er een nieuw werkproces komt omtrent woonfraude in
	228	hoeverre zou jij dan door de organisatie betrokken willen worden bij
	229	het proces?
	230	M: Het schrijven ervan bedoel je?
	231	S: Nou niet perse. Maar bijvoorbeeld zou je willen weten wat de
	232	ontwikkelingen zijn en wat de nieuwe aanpak is. Bijvoorbeeld via
	233	deltaweb. Zou je bij het nieuwe proces betrokken willen worden? Of
	234	bijvoorbeeld je mening erover willen geven?
	235	M: Ik wil dat heel graag. Dat is de laatste tijd ook een beetje mijn
16:35	236	werk om processen goed te laten lopen en verbeteren waar dat kan.
	237	Tuurlijk. Kijk Leefbaarheid daar vallen meerdere processen onder.
	238	Woonfraude is dan voor mij gevoelsmatig het proces wat niet de
	239	urgentie heeft. Andere zaken zijn op dit moment belangrijker vind ik.
	240	Dus voor mij het woonfraude niet prioriteit. Maar daar zullen andere
	241	mensen zeker anders over denken hoor. Want wat kan je er nu mee.
	242	Iedere keer loop je vast dus dan kan je er beter niet te veel energie in
	243	steken. En daarbij het maakt ook dat je inschattingen en kansen dat er
	244	iets gebeurt in geval van risico's en verwardheid en psychische
	245	problematiek. De kans dat je daarmee te maken krijgt is vele malen

246	groter denk ik. En ook de risico's die je loopt als je daar niks mee doet
247	is ook veel groter. En van woonfraude ja.. ik weet eigenlijk niet eens
248	de aantallen.
249	S: Dat is op het moment niet inzichtelijk.
250	M: Ja en als je aan die knop gaat draaien en daarmee aan de slag gaat
251	en dat echt gaat aanpakken. En dat moet je dan een hele tijd doen. Niet
252	even een half jaartje maar echt een langere tijd. Dan krijg je alweer dat
253	je de wachttijden op de Woningzoeker bijvoorbeeld weer langer
254	worden. Dan heb je dat probleem weer. Dus welke knop je maar draait
	je gaat het ergens anders weer terug zien.
	S: Ja. Dat waren eigenlijk mijn vragen.
	M: Nou helemaal goed.
	S: Je hebt overal mooi antwoord op gegeven. Dank je wel. Heb jij nog
	vragen voor mij?
	M: Nee eigenlijk niet. Indien je nog vragen hebt, mag je mij altijd
	bellen.

Bijlage 5: Transcript interview medewerker Sociale Incasso

Tijd	Regelnr.	Gesprek: tekst transcriptie
0:00	1	M (medewerker Sociale Incasso): Hallo
	2	S (Sabrin Chattat): Hai, hoe is het?
	3	M : Hai, ja goed. Met jou ook?
	4	S : Ja, met mij gaat ook goed. Ben je gewend aan het thuiswerken?
	5	M : Ja, dat is volgens mij al de negende week, dus ehmmm ik moet
	6	zeggen dat ik ja ik heb zo een beetje eigen modus in gevonden. En
	7	het heeft ook wel wat. Je moet beetje positieve dingen ook gaan
	8	inzien
	9	S : Ja, precies
0:30	10	M : Voor mij is het wel iets anders werken dan wat ik normaal doe.
	11	Ik ben normaal veel op mijn werkgebied, wat dus Kampen is, bij
	12	mensen thuis. Ja dat ziet er nu dus niet in. Dus dan moet je even een
	13	nieuwe manier zoeken. Het is even niet anders.
	14	S : Even wennen.
	15	M : Precies.
1:09	16	S : Daar waar ik nu anders een afspraak met je had gemaakt en we nu
	17	tegenover elkaar hadden gezeten moet het nu telefonisch, maar eeh.
	18	M : Ja
	19	S : weet je ik dacht het gaat wel goed zo, het scheelt ook. Want ik
	20	heb je eerder even gesproken. Ik had je kort uitgelegd dat ik een
	21	onderzoek doe over woonfraude en dat ik juist ook andere
2:19	22	medewerkers wil spreken die, nou ja voornamelijk leefbaarheid
	23	heeft er mee van doen, maar goed. Ik wil ook graag mensen spreken
	24	die klantcontact hebben en ehh, dus op dit fiets. Zou je kort willen
	25	vertellen hoelang je bij deltaWonen werkt? Je functie? Wat je zoal
	26	doet en waar je werkzaamheden uit bestaan?
	27	M : Ehmm ik werk officieel 11 en half jaar, inofficieel dit jaar ehmm
	28	13 jaar.
	29	S : Zo
	30	M : Officieel werk ik al langer dan dat ik een vaste baan heb. Hou
	31	het maar beetje op 12 jaar, dan gaan we er tussen in zitten.
3:01	32	S : uhmm
	33	M : ik heb verschillende functies gehad. Wat ik nu doe is, ik zit bij
	34	afdeling incasso en dan is mijn functie eigenlijk sociaal incasso. Het
	35	is meer een verschil tussen ehmm zeg maar wat je beetje ehmm. Je
	36	collega's die op kantoor zitten. Dus klanten die bellen van we
	37	hebben een betaalprobleem, we willen graag een regeling treffen.
	38	Nou wij hebben een heel incassoproces daarvoor en ik kom eigen in
	39	beeld op het moment dat dat iets niet tot stand komt, zo moet je dat
	40	eigenlijk zien.

3:49	41	S. Ummm
	42	M: De klant heeft de huur niet betaald, die heeft dus een
	43	betaalherinnering gekregen, nou dan gaan we bellen. Dat doen ook
	44	de collega's, op kantoor. Dit is zeg maar een vast incassoproces en
	45	op het moment dat nou laten we zeggen een beetje de tweede
	46	maand. Dan krijgen ze een dik brief en uhhh dat is dan de wet
	47	incassokosten, In de brief moeten we aangeven wat de proceskosten
	48	gaan worden als we het dossier gaan overdragen aan deurwaarder.
	49	Op dat moment kom ik in beeld. De klant krijgt dikbrief per mail of
	50	per post en komt hij in proces te staan op huisbezoek. Voor mij is
4:48	51	dat de check, oke is het een bestaande klant, is het een nieuwe klant,
	52	is het een recidieven klant. Nou ja, is het iemand die al bij een
	53	deurwaarder is geweest en nu weer terug is. Loopt er al een
	54	hulpverleningstraject. Uhhmm dat is z'n check die ik maak. Dat
	55	schift ik dan en als er al partijen bij betrokken zijn bv. financiën op
	56	koers, dat is een partij hier in Kampen die zich bezig houdt met
	57	financiën of maatschappelijk werk of FIA. Verzien het maar, ik
	58	probeer gelijk te schakelen met die groep en anders ga ik gelijk op
	59	huisbezoeken en bel ik aan in de hoop dat de huurder natuurlijk
	60	open doet. En nou ja vaak is de huurder natuurlijk niet thuis, dat zou
5:22	61	in deze situatie veel meer zijn dat ze wel thuis zijn, Alleen ja nu
	62	mogen wij niet op huisbezoeken. Het gedachte is om achter te
	63	komen wat maakt dat de huur niet betaald is. Nou ja het kan ook zijn
	64	dat er al een regeling is geweest en dat het in een keer stopt of dat de
	65	huurachterstand oplopen of dat iemand deelbetalingen doet. Dus dan
	66	heeft iemand de huur van €500,- maar die betaald dan €150. De
	67	bedoeling is echt om erachter te komen wat maakt dat je niet betaald
	68	en hoe gaat we het zo snel mogelijk oplossen.
	69	S: Oke
	70	M: Echt het contact zoeken
6:16	71	S: Interessant
	72	M: Ja, ja dat is het ook, maar niet nu je thuis ziet.
	73	S: Nee, nee dat kan ik me goed voorstellen, maar goed om te weten.
	74	Wat toen ik de lijst aan medewerkers zo voor me had zag ik
	75	incassomedewerker en sociaal incasso en dacht al van goh
	76	interessant zou wel verschil inzitten. Maar jij komt dus echt bij
	77	mensen thuis.
	78	M: Ja, als het, als wij tenminste geen contact met de klant krijgen
	79	gaan we spontaan aanbellen. Dat heb je met woonfraude ook dat je
	80	je ogen en oren gebruikt. Je hebt een brievenbus, hoe is het met de
7:07	81	post, doet de deurbel het wel, hoe ziet de woning eruit, is het beetje
	82	bewoonbaar, zie je de kindertjes he dat zijn signalen waar je op let.
	83	Zeker bij mensen met schulden die gaan dat vermijden, die stoppen
	84	het kop in de zand en willen eigenlijk geen contact.
	85	S: Je geeft eigenlijk al heel mooi antwoord op mijn vraag, de vraag
	86	was namelijk of je weleens in je functie te maken hebt gehad met
	87	woonfraude en stel je constanter wat of je dan ook wist verder
	88	dingen op te pakken.
	89	M: Ja, dat zijn wel dingen waarbij wij wel schakelen met
	90	leefbaarheid. Ik heb met name met <i>naam medewerker</i> en <i>naam</i>

7:51	91	<i>medewerker</i> te maken. Het gebeurd ook weleens met de wijkconsulent Nou ja er was vandaag toevallig z'n situatie. We kregen een signaal; de woning is leeg. Er komt heel veel bij elkaar vaak samen, Er wordt geconstateerd dat de woning leeg is, we zien dat de huur niet betaald wordt nou ja dat is ook een hele rare situatie. Wat is hier nou aan de hand? We maken ook wel situatie mee dat ehmm dat mensen opgelicht worden, dus ehmm dus het is goed om dingen zuiver te hebben. Als ik in een woning sta, wie heb ik dan voor me. Heb ik echt met de huurder te maken?
	92	
	93	
	94	
	94	
	96	
	97	
	98	
	99	
	100	
8:27	101	S: Ja, ja, oke. Want ben jij op de hoogte van het huidige werkproces omtrent woonfraude, want er is wel een werkbeschrijving ook. M: Ja S: ja, want ben je daarvan op de hoogte? M: ja, ik weet niet of dit hetzelfde is. Ik heb ooit bij leefbaarheid gezet en in die tijd ben ik betrokken geweest bij het maken van de processen omtrent de woonfraude. Ik weet niet of dit nog hetzelfde proces is. S: Volgens mij wel. M: Dit is al best wel oud. We hebben in 2011 dat proces geschreven. S: ja dat is best. Want hoe ervaar jij dat proces of hoe heb je dat in die tijd ervaren, daar mag je ook wat over zeggen. M: ja het is een lastig proces, want ehmm zeker bij leefbaarheid. Het is heel moeilijk om iets te constateren. Dat is bij een huurbetaling veel eenvoudiger omdat je gewoon ziet ey als het geen huur betaald wordt dan heb je een feit, dan kan je heel makkelijk iemand om bewijs vragen. Als een klant zeg ik heb wel betaald zonder een conflict aan te gaan kan jij om een bewijs vragen. Een probleem is dan opgelost. Dat is bij leefbaarheid een ander verhaal. Uhmmm ja dat is soms wel beetje lastig. Het is wel goed om dingen goed te registreren en dingen zuiver te houden. En ook signalen hebben. Er is een gigantische woonnood in deze maatschappij waar wij in leven. Uhmm ik heb wel een met leefbaarheid gesproken, met een collega die met name in Zwolle werkt, he dat het bijvoorbeeld goed is om scherp te zijn op signalen. Dus niet alleen met werk, maar wat zijn de trends van deze tijd bv. van bij ons. Wij ontruimen niet veel menen, dat is natuurlijk altijd het beste, maar omdat het zo woonprobleem is kan het best zijn dat best veel mensen andere manieren gaan zoeken om een woonruimte te bemachtigen, Dus ja wat we wel eens in Zwolle hebben gezien dat iemand die op straat is komen te staan of die heeft geen woonruimte dat die ja kwetsbaar een andere kwetsbaar huurder van deltaWonen soort van een relatie is aangegaan of door geweld dat die bewoner, dat was een vrouw dan, de woning verlaat en de andere de niet echte huurder in een keer een woning heeft. Met elle gevolgen van dien. Die woning is niet van hem en die man zou denken ik heb lekker een huis. Het is dus ook voor een kwetsbare huurder ook een signaal. Maar ook wie veroorzaakt overlast. Dat is wel een trend. Woon is iets van alle jaren maar op dit moment is het wel extremer, het is goed om extra alert op te zijn.
	102	
	103	
	104	
	105	
	106	
	107	
	108	
	109	
	110	
9:26	111	
	112	
	113	
	114	
	115	
	116	
	117	
	118	
	119	
	120	
10:15	121	
	122	
	123	
	124	
	125	
	126	
	127	
	128	
	129	
	130	
11:21	131	
	132	
	133	
	134	
	135	
	136	
	137	
	138	
	139	
	140	
	141	

11:54	142	S: ja, ja. Je geeft zo mooi antwoord op de vragen die ik voor me heb.
	143	Het gaat zo vloeiend.
	144	M: nou alsof ik je vragen kan lezen hahaha
	145	S: ja hahaha. Want ik vroeg me dan ook af. Nou ja welke knelpunten
	146	er binnen de huidige werkproces zijn en welke verbeteringen er
	147	volgens jou nodig zijn?
	148	M: uhhh
	148	S: je zei als signalen, alter blijven
	149	M: ja, het is mooi dat je wel met partijen ook, ik zeg het is niet
	150	alleen statisch je werk doen, maar wel verder denken. In welke tijd
11:35	151	leven we nou? Ik wil daar ook een kanttekening bij maken van om
	152	ook omdat er natuurlijk ontzettende schaarste is in de woningen
	153	moet je misschien daarom juist daar ook niet iets anders naar gaan
	154	kijken. Dus niet alleen iets strenger, maar ook misschien iets meer in
	155	toestaan. Dat kan ook he. Dat is ook een vorm van omdenken. JE
	156	kan als een politie agent alle huizen willen gaan controleren maar
	157	dat lijkt mij ook niet de oplossing.
	158	S: Ja, ja, maar als je kijkt naar beetje het interne proces binnen
	159	deltaWonen, denk je dat daar iets beter kan omtrent het proces van
	160	woonfraude? Dat er meer ja, informatie beschikbaar zijn voor
13:23	161	medewerkers die juist niet binnen leefbaarheid werken of heb je daar
	162	nog ideeën over?
	163	M: Ja, als je kijk naar renovatieprojecten He dat is ook een mooi
	164	moment waarop je leefbaarheid kan betrekken en dat gebeurt
	165	gelukkig ook. Maar het is wel een voorzichtigheid waarop ehmm
	166	zeker bij renovatie waar een soort van contract wordt ondertekend
	167	door huurder waar staat dat iets aan de woning wordt gedaan.
	168	Huurders moeten vaak akkoord gaan met dat hun woning wordt
	169	gerenoveerd, dat vraagt ook een zorgvuldigheid. Ik heb wel een
	170	handtekening maar heb ik een juiste persoon voor mij. Ook al heb ik
14:17	171	een zoon voor me, wie is hier de huurder? Wie is hier de eigenaar?
	172	Die wil ik gewoon zien, maar als die gene er niet is is het natuurlijk
	173	best vreemd. Kijk iemand kan natuurlijk in het ziekenhuis liggen,
	174	dat zou dan wel iets kunnen doen. Bepaalde zorgvuldigheid. Ik zeg
	175	niet dat dat nu niet gebeurt, maar het is wel iets wat mij nu opkomt
	176	en natuurlijk heel veel met netwerkpartners. Als mensen bv.
	177	uitkering hebben dat zie ik ook wel als een stukje
	178	verantwoordelijkheid voor werk wat ik doe. Als ik weet dat iemand
	179	alleen woont en die heeft een uitkering dat het ja. Ik heb ook een
	180	verantwoordelijk als een vriend daar bij in woont om iemand daar
15:04	181	op aan te spreken. Dat is mijn plicht dat vind ik. Maar ook een plicht
	182	naar de gemeente als er vraagtekens zijn dat op dat vlak bv fraude
	183	gepleegd wordt. Dat op dat moment iemand onrechtmatig een
	184	uitkering krijg.
	185	S: dus de samenwerking meer opzoeken. Dus dat aan de achterkant
	186	wat beter geregeld is. Bedoel je dat een beetje?
	187	M: ja, ik denk dat het dan toch snel AVP aan komt, dat mensen zich
	188	daar achter gaan schuilen. Ik durf dat niet te delen. Ik heb van
	189	mening dat we daarin wel een plicht hebben met elkaar.
	190	

15:47	191	S: eens, het is wel lastig hoor want er is ook geen convenant met de gemeente.
	192	
	193	M: nee, nee, dat hebben we bij vesting in Kampen , daar hebben we wel een convenant. Maar ehmmm er komt een heel convenant aan
	194	waar die AVG is wordt meegenomen, in principe mag je dan meer
	195	privacygegevens delen
	196	
	197	S: dat is fijn om te hebben. Iets om terug te vallen.
	198	M: ja, ja
	199	S: want stel er komt een nieuwe proces omtrent woonfraude. In
	200	hoeverre zou je door de organisatie hierbij betrokken willen
16:43	201	worden? Daarmee bedoel ik niet het proces willen schrijven maar
	202	denk je dat het waardevol is om juist de medewerkers die niet
	203	werken binnen leefbaarheid erbij te betrekken. Dus medewerkers die
	204	bij mensen thuis komen?
	205	M: ja, ja, dat denk ik wel, En het is smeer dat je soort tools. Het is
	206	geen opleiding wat je krijgen, maar meer wat zou jij kunnen
	207	betekenen om dit te ontdekken. En wat doe je er vervolgens mee.
	208	S: dat is voornamelijk van belang
	209	M: ja, ja.
	210	S: ja, want ik heb ook wel het idee. Iedereen weet er wat van af,
	211	mensen zijn er bewust, vaak kan je er niet wat op uit. Woonfraude
	212	is echt heel lastig.
	213	M: ja je moet dus, je moet echt dossier opbouwen Dat kun je alleen
	214	als je meldingen hebt, dat je echt feiten hebt dat daar iets aan de
		hand is.
		S: ja, klopt. Lastig
		M: het is een lastig proces.
		S: dat waren eigenlijk mijn vragen al. Dat was kort he. Bedankt voor
		je tijd. Succes met het thuiswerken.
		M: Graag gedaan. Jij ook met je onderzoek.

Bijlage 6: Transcript interview woonconsulent

Tijd	Regelnr.	Gesprek: tekst transcriptie
0:00	1	C (woonconsulent): Hoi, je mailtje klopt wel hoor. Ik was steeds in
	2	gesprek met mensen.
	3	S (Sabrin Chattat): Ja, ik heb het denk ik 2 keer geprobeerd. En daarna
	4	heb ik je gemaïld.
	5	C: Hoe is het met jou?
	6	S: Met mij gaat het goed hoor. Hoe is het met jou?
	7	C: Ook goed hoor! Dank je wel. Ik heb nog even naar de
	8	werkinstructie woonfraude gekeken. Die ken ik een klein beetje maar
	9	ik heb niet heel goed gekeken. Hij is heel summier. 2 pagina's maar..
00:15	10	and that's it.
	11	S: Dat klopt. Ik ga je er inhoudelijk niet veel over vragen hoor. Zal ik
	12	anders maar meteen beginnen met de eerste vraag. Mijn eerste vraag
	13	is; hoe je het huidige werkproces omtrent woonfraude ervaart?
	14	C: Nou weet je wat het is. Ik heb die ervaring dan meegenomen uit de
	15	randstad. Dus ik ben een beetje bekend. Ik weet opzich wel wat ik
	16	moet doen. Vandaar dat ik naar het proces zelf vroeg, van waar staat ie
	17	dan precies? Ik doe dat eigenlijk een beetje op mijn eigen manier. Als
	18	ik zo het proces zo lees, komt het wel met elkaar overeen. Er mag wel
	19	meer duidelijkheid komen vind ik. Wanneer zet je welke stappen? Dat
00:40	20	heb ik heel sterk. Want kan je het even toelichten? Waar doel je vooral
	21	op?
	22	S: Hoe jij het ook verwoord. Hoe mensen het nu ervaren dus of
	23	mensen weten dat er een procesbeschrijving is?
	24	C: Nee, absoluut niet.
	25	S: Nee, en nu je weet dat ie er is vind je het proces best summier.
	26	C: Ja, absoluut en onduidelijk.
	27	S: Wat maakt dat je niet van de procesbeschrijving af wist?
	28	C: Ik wist dat je op de G-schijf kan kijken. Dat wist ik wel. Je hebt
	29	bijvoorbeeld ook een hennep convenant. Dus op de G-schijf staat alle
01:20	30	informatie. Dus daar kan je naar kijken natuurlijk. Maar het is
	31	inderdaad niet openbaar gemaakt van he dit zijn de stappen. Ik denk
	32	ook zeker de meldingen bij het KSC binnenkomen, is het belangrijk
	33	dat zij weten wat zij moeten doen. Ik denk dat die duidelijkheid er niet
	34	is in de organisatie. Absoluut niet. En voor mij was het van naja ik kan
	35	het op de G-schijf vinden. Ik weet wat ik moet doen bij een
	36	woonfraude geval. Dus mij was dat opzich niet zo'n punt. Maar ik kan

01:58	37	mij heel goed voorstellen dat het voor anderen. Dat die denken nou ik
	38	weet niet hoe ik nu verder moet.
	39	S: Ja, dus het proces moet meer naamsbekendheid krijgen.
	40	C: Ja, absoluut.
	41	S: En ik weet gezien jou functie dat je af en toe mee te maken hebt.
02:23	42	Maar of je binnen je functie wel eens met woonfraude te maken hebt
	43	en zo ja of je weet hoe je het dient op te pakken?
	44	C: Ja hoor jawel. Alleen met de aanpak woonfraude heb je te maken
	45	met een tactiek. In hoeverre wordt daarmee rekening gehouden. Want
	46	kijk ik hoor collega's ook wel een zeggen ja dan stuur ik even een
02:58	47	brief. En dan denk ik van ja dat is nu even niet handig. Want als je
	48	even wacht. Je moet namelijk niet meteen bekend maken wat je al
	49	weet. Je gaat eerst helemaal onderzoeken en achter de schermen. En
	50	dan pas als je ook bewijslast hebt dan kan je misschien een keer
	51	aanschrijven. Dus ja ik weet niet in hoeverre dat is meegenomen in het
03:21	52	proces.
	53	S: Volgens mij niet. Het is heel summier.
	54	C: Ja, klopt. Alleen dat de melding moet worden doorgegeven aan
	55	Leefbaarheid. Dus het is heel oppervlakkig. Het meest belangrijke
	56	wordt niks over gezegd. Ze weten ook gewoon echt niet hoe ze moeten
03:47	57	aanpakken en hoe zit het bijvoorbeeld met een confrontatie.
	58	S: En tegen welke knelpunten loop je in het huidige proces aan? En
	59	welke verbeteringen zijn er volgens jou nodig?
	60	C: Eentje is al gegeven. Dus dat het bij andere collega's duidelijk is
	61	wat zij moeten doen. Dus als zij de eerste signalen krijgen dat ze dan
	62	weten welke acties zij moeten ondernemen. Dus gelijk schakelen naar
	63	Leefbaarheid. Een heel groot knelpunt is de uitwisseling van gegevens.
	64	Ik doel daarmee op de gemeente. Dat is een heel groot punt. Het rare is
	65	dat de gemeente dat op zich wel wil, maar het ligt meer bij
	66	deltaWonen. Dat is het denk ik ook. Het is gewoon niet duidelijk. Voor
	67	wat het ook kan doen. Want je lost daarmee zo een groot deel op van
	68	Leefbaarheid. Die hennepontmanteling van laatst, dat was woonfraude.
	69	Dat is vaak gelinkt aan elkaar. En overlast bijvoorbeeld ook en andere
	70	criminele activiteiten. Dus het is heel belangrijk dat we daarin
	71	samenwerken. Er zou eigenlijk een woonfraude convenant moeten
	72	komen. Hennep hebben we namelijk al maar een mist een convenant
	73	voor woonfraude. Dan ondervang je de AVG. Als er een convenant is
	74	kan je het daaronder schalen en zeggen wij hebben een bepaald doel
	75	dus wij mogen gegevens met elkaar uitwisselen.
	76	S: Dus aan de achterkant beter regelen. En aan de voorkant meer
	77	naamsbekendheid onder deltaWonen en communicatie.
	78	C: Het begrip woonfraude inderdaad duidelijk en dat zij weten hoe zij
	79	met de informatie moeten omgaan. In het beginproces kan je namelijk
	80	veel verknallen door net even de verkeerde actie. En dan kan je nog
	81	weinig.
	82	S: De laatste vraag is; als er een nieuw werkproces komt in hoeverre
	83	zou je hierbij betrokken willen worden?
		C: Dat lijkt mij alleen maar goed. Ik zou hier zeker bij betrokken
		willen worden.
		S: Super. Bedankt voor je tijd Caroline!

Bijlage 7: Transcript interview senior medewerker Verhuur

Tijd	Regelnr.	Gesprek: tekst transcriptie
0:00	1	S (Sabrin Chattat): Dan pak ik de vragen er nog eens bij. Uhm.. vind jij het heel erg als ik alle vragen weer doorneem?
	2	
	3	W (senior medewerker Verhuur): Nee hoor.
	4	S : Oke, kan je vertellen hoelang je bij deltaWonen werkt en kun je wat vertellen over je functie?
	5	
1:00	6	W : Ja, dat is prima. Ik werk 25 jaar in combinatie met het klantcontact. Dus ik heb met name het werkgebied Wezep en Hattemerbroek. Van balie tot aan klacht tot aan leefbaarheid heb ik eigenlijk al die tijd gedaan. Dus verschillende functies uitgeoefend.
	7	
	8	
	9	
	10	En sinds september afgelopen jaar werk ik bij de afdeling Verhuur als senior medewerker Verhuur. Dat is een functie meer gericht op projecten en beleid. Ik hou mij voornamelijk bezig met
1:38	11	
	12	
	13	nieuwbouwprojecten. Om de ontwikkeling en de beheerfase in goede banen te leiden.
	14	
	15	S : Ja ja.. en voornamelijk uit de functies die je in het verleden hebt uitgeoefend was jij bekend met het primaire proces rondom woonfraude. Dus deze vragen kan ik jou ook gewoon stellen?
	16	
	17	
	18	W : Ja zeker!
	19	S : Oke. Uhm even kijken.. hoe ervaar jij het huidige werkproces omtrent woonfraude?
2:12	20	
	21	W : Ja, wat mij betreft is nog niet helemaal duidelijk intern wie wel en niet wat doet. En dat het verschillend wordt opgepakt in de organisatie.
	22	
	23	
	24	S : Ja.
2:39	25	W : Dus dat is wat ik nu merk en dat is natuurlijk aan de ene kant jammer. Want aan de ene kant moet iedereen op een gelijke manier behandeld worden als we het over de klant hebben. Naja in dat opzicht is het goed om daar aandacht aan te schenken. Dat iedereen het dus op dezelfde manier gaat oppakken.
	26	
	27	
	28	
	29	
	30	S : Ja, want je vertelde dat je vanuit het verleden, dat is voortbordurend op de tweede vraag, of je er binnen je functies wel eens mee te maken hebt gehad? En hoe je dat toetertijd oppakte? Dus of je wist welke stappen je in het proces moest doorlopen?
3:28	31	
	32	
	33	

4:01	34	W: Klopt. Dat heb ik toen inderdaad gedaan aan de hand van het
	35	proces wat al uitgeschreven is. En dan met name ook het proces
	36	omtrent overlast gericht. Dan kan je er op die manier mee aan de
	37	slag. Als er geen sprake is van overlast. Dan is het even de vraag hoe
	38	je met mensen in gesprek kunt gaan. Omdat je dan inderdaad geen
4:37	39	houvast hebt. Dan is het puur op gevoel en dan moet je een reden
	40	hebben om bij iemand aan te kunnen kloppen.
	41	S: Ja, dus ook dat het ook aan de achterkant mist aan bepaalde
	42	afspraken? Bijvoorbeeld met de gemeente.
	43	W: Ja, absoluut. De netwerkpartners zijn hierin heel belangrijk om
5:20	44	het net natuurlijk te sluiten. Want je kan als corporatie natuurlijk best
	45	wel met mensen in gesprek gaan. Maarja dan heb ik ook wel toch dat
	46	je samen werkt daarin zodat je ook sterker staat ook qua bewijslast.
	47	En ook qua werktijden natuurlijk. Wij werken van half 9 tot 5 uur en
	48	dan moeten al die dingen natuurlijk ook gebeuren na die tijd omdat je
6:51	49	politie bijvoorbeeld nodig hebt.
	50	S: Ja, de samenwerking is van groot belang.
	51	W: Ja absoluut. En zeker als er dan inderdaad ook om dingen te
	52	kunnen constateren. Want dat noemde ik bijvoorbeeld ook van
	53	prostitutie. Dat is in Wezep en Hattermerbroek wat ik weet tot op
	54	heden niet gebeurd. Ik weet niet wat er achter de schermen gebeurt,
	55	maar goed. Daar hebben wij geen meldingen van gehad. En dat heb
	56	je in Zwolle dus veel meer. Dat zijn van die dingen waarvan je soms
	57	wel eens wat hoort van de gemeente. En dat je er vervolgens niks
	58	mee mag doen, omdat het gewoon niet geregeld is. En ja dan houdt
	59	het gewoon op. Alleen ja dat is dan wel lastig.
	60	S: Ja, zonde.
	61	W: Ja.
	62	S: Mijn derde vraag is tegen welke knelpunten loop je aan in het
	63	huidige werkproces omtrent woonfraude en welke verbeteringen zijn
	64	er volgens jou nodig?
	65	W: De samenwerking met netwerkpartners. En ook is het belangrijk
	66	om het intern goed te borgen. Zodat iedereen bewust is van het
	67	onderwerp en wat je moet doen. Of wat je zou kunnen doen om het te
	68	bijvoorbeeld te melden aan de juiste afdeling. Door de juiste vragen
	69	te gaan stellen.
	70	S: Ja.
	71	W: Dat het wat meer gaat leven ook.
	72	S: Ja. Daarin herken jij dat het nu te weinig gebeurd? Als ik dat zo
	73	mag stellen.
	74	W: Ja, ik zeg altijd. Er wordt soms wat gemeld, maar de manier van
	75	oppakken daar zijn de meningen gewoon anders over verdeeld merk
	76	ik. De enne pakt het misschien heel serieus op en gaat er gelijk mee
	77	aan de slag en ontzettend diep op in. Terwijl de ander denkt ja dat is
	78	mijn taak niet. Dus het houdt hier op. En dat is natuurlijk niet
	79	helemaal handig. En tuurlijk kun je niet echt op het gebied van
	80	woonfraude, als je echt moet posten en weet ik veel allemaal tips en
	81	tricks die je hebt met woonfraude. En dat is nu natuurlijk houtje
	82	touwtje noem ik het maar even. Maar goed dat is het verschil. In
	83	Wezep heb ik dat eens een keer opgepakt, omdat ik dat heel logisch

84	vind dat je dat oppakt. Omdat er meldingen vanuit de buurt komen.
85	Maar goed dan zou je inderdaad samen met netwerkpartners veel
86	verder kunnen komen met dat soort situaties.
87	S: Ja, eens. En stel er komt een nieuw werkproces, in hoeverre zou je
88	door de organisatie betrokken willen worden in het proces?
89	W: Ja, dat vind ik wel heel belangrijk. Ik zeg niet zozeer dat ik dat
90	moet zijn, maar in ieder geval wel iemand van Verhuur. Omdat daar
91	gewoon heel veel gesignaleerd zou kunnen worden. En dat is nu met
92	name, dat vind ik een hele mooie, het werken met gebiedsteams. Dat
93	we daar nu mee aan de slag gaan. Dat veel meer die samenwerking
94	daarin gevonden kan worden. Omdat je dan natuurlijk veel kortere
95	lijnen hebt. En Leefbaarheid is uiteindelijk de uitgewezen plek om
96	het op te pakken.
97	S: Waardevol dus om daarin meegenomen te kunnen worden.
98	W: Ja, zeker. En ik vind het hartstikke interessant en leuk maar
99	uiteindelijk is het de werkvloer dus de mensen met de klantcontacten.
100	De mensen in dat soort teams daarop gestipt is en met zijn allen daar
101	aandacht voor heeft, omdat je dan vanuit het team gewoon oppakt.
102	Dus dan komt het vanaf onderaf. Dat is veel belangrijker en meer
103	gedragen dan wanneer medewerkers het opgelegd krijgen.
104	S: Ja. Nou dit waren de vragen.
105	W: Oh oke.
106	S: Heb jij nog vragen voor mij?
107	W: Nee hoor. Ik wens je veel succes voor in de toekomst en wellicht
108	tot ziens.
109	S: Heel erg bedankt!

Bijlage 8: Transcript interview medewerker Verhuur

Tijd	Regelnr.	Gesprek: tekst transcriptie
0:00	1	E (medewerker Verhuur): Met <i>naam medewerker</i> .
	2	S (Sabrin Chattat): Hoi hoi, met sabrin.
	3	E: Hoe gaat het ermee?
	4	S: Goed goed met jou dan?
	5	E: Wel prima.
	6	S: Mooi om te horen, maar waarvoor ik jou bel, want ik doe dus...
	7	E: Ja voor dat interview.
	8	S: ..ja, ik doe dus onderzoek naar woonfraude en ik uh ben nu...
	9	E: Ja.
00:09	10	S:..eigenlijk een beetje aan het kijken naar hoe het huidige proces nou
	11	ja toch geoptimaliseerd kan worden en daarbij heb ik ook de
	12	ervaringen van de medewerkers nodig en ik heb ook...
	13	E: Uhum.
	14	S: ..bewust gekozen om niet alleen maar mensen van leefbaarheid te
	15	nemen maar ook de mensen die dus het klantencontact ook hebben en
	16	uh ook om te vragen w-wat hoe zei het ervaren, dus uhm...
	17	E: Ja.
	18	S: ..ik uh ik ga je gewoon de vragen, het zijn niet veel vragen...
00:37	19	E: Ja.
	20	S: ..het zijn vier vragen, maar uh...
	21	E: Prima joh.
	22	S: ..oke, uhm de eerste...
	23	E: Want wij zitten inderdaad in het primaire proces en soms dan val je
	24	wat dingen op.
	25	S: Ja.
	26	E: Ja, dat is ben benieuwd wat je vragen zijn.
	27	S: Ja, want zou je eerst kort kunnen uitleggen uhm vertellen hoelang je
00:55	28	bij de of hoelang je dit werk doet, hoelang je bij deltaWonen werkt en
	29	uh...
	30	E: Ja.
	31	S: .. kort wat je dan doet.

01:25	31	E: Ja, ik werk uhm, sinds '98, dus bijna 22 jaar bij deltaWonen..
	33	S: Jeetje.
	34	E: ..en vroeger, ja begon ik natuurlijk aan de balie...
	35	S: Uhum.
	36	E: ..dat is altijd leuk bedrijf, omdat je zoveel dinge hebt en zoveel
	37	dingen die veranderen altijd, aan de balie begon ik en was natuurlijk
	38	een heel andere tijd, dan zeg je heel veel mensen met vragen gewoon,
	39	je naar je toe komen en dat is ook wel weer mooi want je ziet de
	40	mensen dan beneden, uh door allerlei vragen deden we aan de balie en
	41	ook uhm de toewijzing, of de uhm de intake gesprekken voor de
01:45	42	woningen...
	43	S: Uhum.
	44	E: ..deden we daar ter plekken en het mooie daarvan is als je de
	45	mensen gelijk ziet, waar ik nu ook alweer naar terugga, dat je gelijk
	46	een beter beeld bij de mensen hebt he...
	47	S: Ja.
	48	E: ..dat je gelijk ziet van he je kunt even op gevoel, wordt ik weer
	49	gebeld dus dat je denkt wat voor gevoel ik vertel...
	50	S: Oh ja hahaha.
	51	E: ..uuuf, de hele dag gaat het zo door hahaha...
02:05	52	S: Oooh haha.
	53	E: ..dat geeft niet, maar je hoort het dan als je aan het bellen bent, dat
	54	het dan een beetje irritant is, maar dan weet je wat het is...
	55	S: Ja.
	56	E: ..maar goed dan uh het mooie daarvan is dat je gelijk de mensen
	57	aan de balie hebt en ook eventjes iets kunt vragen op gevoel als je ziet
	58	van he er klopt iets niet of er is iets dat heb je dan uh direct he...
	59	S: Uhum.
	60	E: ..je hebt gelijk een beeld van mensen en hebt veel eerder het idee
	61	als iets niet klopt dat het niet klopt, omdat je de mensen ziet en je kunt
02:32	62	doorvragen, dat is toch anders dan aan de telefoon...
	63	S: Ja.
	64	E: ..op een gegeven moment ging natuurlijk de heleboel, zoals heel
	65	Nederland allemaal digitaliseren en moest het allemaal opgeheven
	66	worden, en dan gingen we met de klantcontact centrum werken, wat
	67	voor veel bedrijven doen...
	68	S: Uhum.
	69	E: ..maar wat ik ook wel jammer vind voor onze doelgroep, omdat zij
	70	natuurlijk ook specifiek doelgroep hebben en niet iedereen is heel
	71	handig met internet...
02:52	72	S: Nee.
	73	E: .. maar uhm je hebt ook heel, mensen die vinden het gewoon toch
	74	prettig om langs te komen, dat merk je vooral ook in Kampen en
	75	Wezep he...
	76	S: Uhum.
	77	E: ..uh dat onzeker zijn en uhm, maar goed dat is toen afgeschaft de
	78	telefonische helpdesk, en wij gingen bij, ik heb toen een ander baan
	79	mogen solliciteren, ik dacht dan ga ik het verhuurproces doen...
	80	S: Ja.
	81	

03:22	82	E: ..want wij deden toen ook al best al wel ja uh toekenningen voor
	83	aangeboden woningen dus we deden ie-iets meer, maar ik denk leuk,
	84	dus dat ben ik toen gaan doen en dan was het de bedoeling dat het
	85	allemaal digitaal ging, dat was uh het beleid...
	86	S: Uhum.
	87	E: ..dus allemaal zoveel mogelijk digitaal en dan zie je de mensen niet
	88	meer, dan uh heb je ze wel aan de telefoon, en wat je dan kunt doen, ja
	89	dan heb je veel minder gevoel erbij, ja...
	90	S: Ja.
	91	E: ..voor als er iets misgaat...
03:41	92	S: Ja.
	93	E: ..uh dan is het wel zo dat je bijvoorbeeld in het systeem vaak
	94	dingen gaat opzoeken, dat doe je sowieso, je kijkt naar adressen als je
	95	bepaalde adressen ziet dan weet je he oh daar is al iets aan de hand, dat
	96	kan bijvoorbeeld leger des heils zijn of dit, dan ga je daar even extra
	97	op in, en uh nu gaan we weer terug naar meer wijkteam gericht
	98	werken...
	100	S: Uhum.
	101	E: ..wat ik denk ik ook wel goed is dat je een beetje meer kennis van
	102	de wijk hebt en dat je even kan overleggen van he hoe en wat en dan
04:06	103	zou je op den duur zou je bijvoorbeeld ook weer kunnen kiezen om
	104	weer meer gesprekken persoonlijk te houden...
	105	S: Ja.
	106	E: ..als er veel overlast is of dingen of andere uh bijzonderheden dat je
	107	ze toch even in dat geval van nou er is al veel gedoe laten we dan deze
	108	mensen even persoonlijk uit te nodigen om toch een beter beeld te
	109	krijgen...
	110	S: Ja.
	111	E: ..he, dus dat en verhuur ja dat is beetje onze, dat weet je wel bij een
	112	corporatie verandert er zoveel dat het altijd leuk blijft, het woonruimte
04:29	113	verdeel systeem of het zijn altijd werkgroepen bij ons. Ik zit er
	114	overigens al in twee hahaha...
	115	S: Hahaha
	116	E: ..het blijft leuk. Het verveel nooit.
	117	S: Ja, oké mooi.
	118	E: Dat is dus in het kort zeg maar de carrière af en toe nog even aan
	119	die telefoon gezeten, dat was dan eerst weer een beeld van toen ze
	120	gingen veranderen, nou dan moest je af en toe op de telefoon nou dan
	121	heb wel gezegd kijk je moet dingen goed doen of, je moet ze niet half
	122	doen, dus als ik...
04:53	123	S: Ja.
	124	E: ..bij Verhuur zit en ik begon toen met drie dagen en ik moet af en
	124	toe ook die telefoon nog doen, nou hou ik twee dagen verhuur over...
	125	S: Ja.
	126	E: ..dan is voor mij geen optimaal uh iets, uhm dat hoeft niet en
	127	gelukkig is er laatst voor gekozen om dat nu anders te doen...
	128	S: Ja, oke
	129	E: .. en uhm, ja want ik doe liever dingen gewoon goed en uh...
	130	S: Ja
	131	E: ..dus ja nee ik zit er nog steeds met veel plezier...

05:21	132	S: Ja, mooie carrière.
	133	E: ..zo een beetje in het kort de carrière hahaha.
	134	S: Ja, jeetje, oké, en uhm mijn eerste vraag is dan hoe je het huidige
	135	werkproces omtrent woonfraude ervaart?
	136	E: Ik weet niet wat het proces daarin is en hoe wij, kijk wij uhm ik heb
	137	daar geen officieel proces van gezien als ik...
	138	S: Uhum.
	139	E: ..het idee heb dat er iets niet klopt...
	140	S: Ja.
	141	E: ..ja in zoverre en w-wij doen meer toekenningen van woningen, ja
05:44	142	dan kijk ik wat ik eraan kan doen en het frustrerende is dat je vaak
	143	niks kan doen, want we doen met verhuur is heel vaak een woning
	144	aanbieden...
	145	S: Ja.
	146	E: ..dan check je en dan denk je soms weleens van he uhm d-dat
	147	mensen wel heel gauw de weg weten te vinden om te frauderen
	148	bijvoorbeeld met het inkomen...
	149	S: Ja.
	150	E: ..en dan zie je dat voor een persoon is bijvoorbeeld maximaal
	151	inkomen van uhm € 23.000,-. Dan gaan ze gewoon zogenaamd alleen
6:17	152	erin of iets splitsen in de inschrijving en dan denk je he gaan ze dat
	153	bewust doen. Want dan gaat zij er alleen in en dan komt die ander er
	154	later bij.
	155	S: Ja.
	156	E: Je ziet dus dingen gebeuren, en dan kan je uitnodigen. Dat heb ik
	157	ook wel eens gedaan met <i>naam medewerker</i> . En dan kun je eigenlijk
	158	niks bewijzen of niks doen en dan gaan mensen gewoon om het
	159	systeem heen. Vooral qua toekenning, omdat dat gewoon een gat op
	160	de markt is de woningen. Ik begrijp dit eerlijk gezegd ook. Dan
	161	denken mensen oh ik ga er zogenaamd wel alleen in en dan doe ik dat
6:52	162	op mijn inkomen. En dan verzinnen ze manieren om dat te doen. En
	163	dat zie ik later ook wel terug. Want dan ga ik bijvoorbeeld kijken en
	164	gaat er iemand reageren en die zegt dan dat hij weer gaat verhuizen en
	165	dan zie ik he daar klopt iets niet. Toen was hij er met zijn vrouw wel
	166	ingegaan en ja dat zie ik dan. Alleen het frustrerende is, dat je niks
	167	kunt doen daaraan.
	168	S: Ja. Eigenlijk heb je al antwoord gegeven op mijn tweede vraag,
	169	want ik wou je vragen of je er wel eens mee te maken hebt? Of dat je
	170	het wel eens constateert en of je dan weet hoe je het dient op te
	171	pakken? En je gaf al aan dan heb ik wel eens een gesprek met <i>naam</i>
7:27	172	<i>medewerker</i> .
	173	E: Ja, dan gaan wij doorvragen. En dan denk je hier klopt iets niet. Dit
	174	is gewoon bewust gesplitst.
	175	S: Ja.
	176	E: Maar bijvoorbeeld een stel wat gaat trouwen. Dat zegt zij. Zij is in
	177	verwachting en ze gingen eerst met zijn tweeën reageren. Toen zag ik
	178	van nou die had al een afwijzing. Die man heeft namelijk gedoe gehad
	179	en wat gaan zij doen. Splitsen die inschrijving en dan zegt zij nee hoor
	180	ik heb er toch voor gekozen om alleen eerst daar te gaan wonen. Want
	181	ja ik kan niet meer thuis wonen. Ik kan daar juridisch gezien helemaal

8:02	182	niks tegen inbrengen. Ik kan zeggen ik geloof er geen donder van en
	183	dat zegt <i>naam medewerker</i> dan ook. En dan neem je ze op gesprek,
	184	maar je kunt juridisch gezien helemaal niks hiermee.
	185	S: Nee.
	186	E: Dat is gewoon een dikke leugen. Dat weet ik dan zeker.
	187	S: Ja, ja. Maar als je dus zoiets constateert weet je wel, en dan heb ik
	188	het even over het interne proces, wat het vervolg is? Dat je dan
	189	bijvoorbeeld een woonconsulent spreekt.
	190	E: Ja. Dat kun je doen, maar het frustrerende is dat je bij voorbaat al
	191	weet, ja leuk. Maar je hebt juridisch geen poot om op te staan.
8:47	192	S: Nee.
	193	E: Je kan niks bewijzen en dat is het frustrerende daarvan. Stel je voor
	194	dat zij alleen zijn gaan wonen. En er wordt gezegd ja wij zijn tijdelijk
	195	uit elkaar. Ja en even later trekt hij weer in. Ja, ja oké hahah. Weetje
	196	mensen verzinnen dingen en dat vind ik wel heel frustrerend.
	197	S: Dat kan ik mij voorstellen.
	198	E: Maar goed. Dat is makkelijk ook om te frauderen op die
	199	inkomensregistratie. Er zijn altijd wel mensen die dat doen. Helaas..
	200	S: Ja, want mijn derde vraag is; tegen welke knelpunten je nu aanloopt
	201	en welke verbeteringen er volgens jou nodig zijn? Je gaf al aan dat het
9:23	202	frustrerend is dat er juridisch gezien, aan de achterkant dus, niks is
	203	geregeld.
	204	E: Nee, maar dat is ook niet vast te leggen. Want je hebt geen bewijs.
	205	Dus je kan het juridisch niet vastleggen. Want als iemand dit verteld
	206	dan heb ik gewoon geen bewijslast. We doen altijd wel zoveel
	207	mogelijk als we het vermoeden hebben van hier klopt iets niet. Dan
	208	hebben wij bijvoorbeeld gesprekken. Maar ja dat is een beetje
	209	moeilijk. Want als het zo is, ja het kan he namelijk. Dat iemand
	210	tijdelijk uit elkaar is. Daar kun je niet wat mee.
	211	S: Nee.
9:53	212	E: Mensen verzinnen een goed excuus. Dat is het frustrerende ervan.
	213	S: En welke verbeteringen zijn er dan volgens jou nodig?
	214	E: Ja.. dat is heel moeilijk te voorkomen.
	215	S: En als je misschien kijkt naar intern dan binnen deltaWonen?
	216	E: Ja, dit kun je ook niet voorkomen deze fraude. Als je een woning
	217	nodig hebt en je bent met zijn tweeën en ik geef mij alleen op. Hoe
	218	valt dat te controleren? Of je zegt uit elkaar. Daar is niet een oplossing
	219	voor. Ik heb ook mensen gehad die vlak van tevoren gingen splitsen.
	220	Dat is dacht van nou dat kan niet. Maar je hebt geen poot om op te
	221	staan. Dat heb ik wel uitgezocht en ook bij juridische zaken gevraagd.
10:19	222	Alles wat je kunt doen dat doe ik dan wel. Dit is een moeilijk iets.
	223	S: Ja, het blijft denk ik een moeilijk iets. Ik noem maar een voorbeeld
	224	hoor. Nu weet iedereen een beetje van woonfraude af en ik denk ook
	225	wel dat mensen alert zijn. Maar er is bijvoorbeeld niet een medewerker
	226	die zich specifiek daarmee bezig houdt. Denk je dat zoiets waardevol
	227	zou zijn?
	228	E: Uhm.. vanuit Leefbaarheid misschien. Ik denk dat iedereen uit zijn
	229	gebied diegene die ik het gebied zit de woonconsulenten. Die
	230	constateren echt ook de dingen. Kijk dit fraude op zich he. Om er in te
	231	komen. Maar goed gezien de woningkrapte snap ik het ook nog. Maar

10:49	232	woonfraude is natuurlijk een breder begrip. Dat doet meer
	233	Leefbaarheid. Als mensen met zijn allen in een woning zitten. Dat
	234	hebben wij natuurlijk als Verhuur geen zicht op. Als wij een
	235	specifieke aanvraag krijgen en we zien al meldingen in het systeem
	236	staan van Leefbaarheid dan koppelen wij dat altijd even terug. Dan
	237	kunnen wij daarnaar kijken. Zo gaat dat dan. En ik denk dat iemand
	238	van Leefbaarheid echt iemand van woonfraude zelf wel bewust zijn
	239	van als er wordt gefraudeerd. Hoe gaan we dat dan oplossen? Of wat
	240	kunnen wij dan doen? Dan ga je dat als consulent wel uitzoeken neem
	241	ik aan. En dat het dan verder wordt uitgezet, naar bijvoorbeeld het
11:20	242	juridische zaken. En dat het dan in de gaten wordt gehouden. Laatst
	243	hadden wij nog een soort bijeenkomst van de politie. Dat was wel
	244	interessant. Dat ging over hennep etc. Dat soort dingen is wel
	245	interessant om daar af en toe bijeenkomsten over te hebben. Ik denk
	246	dat iedereen het op zijn eigen leefbaarheidsgebied zelf in de gaten
11:57	247	moet houden. Omdat die tenslotte in de wijk zitten. Wij zetten wel een
	248	melding uit als er iets bijzonders is. Zij zitten in de wijk bij de mensen.
	249	S: En stel dat er een nieuw werkproces komt. In hoeverre zou je dan
	250	bijvoorbeeld betrokken willen worden? En dan bedoel ik niet met het
	251	proces zelf beschrijven, maar bijvoorbeeld wat jij net zegt
	252	bijeenkomst.
	253	Denk je dat het nodig is om het hier af en toe met elkaar over te
	254	hebben?
	255	E: Dat is altijd nuttig. Zoals laatst ben ik met Rita geweest en iemand
	256	van de politie. Die iets vertelde over hennep en dat soort dingen. Daar
	257	zat Leefbaarheid ook bij. Er zal dan altijd iemand kunnen aanschuiven
	258	van Verhuur. Om over de bijzonderheden geïnformeerd te worden. Ja,
	259	en verder is het mooi dat je in die gebiedsteams werkt. Straks is de
	260	bedoeling dat je kort met elkaar kunt schakelen. Wat is hier aan de
	261	hand? Maar als we iets constateren gaat het altijd in overleg met
	262	Leefbaarheid.
	263	S: Dat loopt al goed en dat gebeurt al.
	264	E: Ja, opzich wel. Alleen de toekenning van woningen dat beginstukje.
		Ik weet nu al zeker dat daarin nu meer gefraudeerd wordt. Daar kun je
		weinig tegen helaas.
		S: Ja, heel jammer. Nou dat waren de vragen.
		E: Nou dat was prima. Dan heb je het ook een beetje van onze kant.
		S: Dat klopt! Heel fijn dat je tijd voor mij hebt gemaakt. Dank je wel!

Bijlage 9: Transcript interview wijkconsulent

Tijd	Regelnr.	Gesprek: tekst transcriptie
0:00	1	S (Sabrin Chattat): Hoi, komt het gelegen dat ik bel?
	2	R (wijkconsulent): Ja hoor!
	3	S : Oke, mooi. Hoe gaat het? Hoe bevalt het thuiswerken?
	4	R : Gaat lekker! Ondanks dat je je collega's niet mist, is het ook wel weer relaxt.
	5	
	6	S : Ja. Maar fijn dat ik jou nog even kon bellen hierover. Ik had
0:53	7	Caroline ook al ingepland voor een gesprek. Het is een kort
	8	interview. Ik heb 4 vragen voor je. Het gaat dan over woonfraude. Ik
	9	wil kijken naar hoe het proces binnen deltaWonen geoptimaliseerd
	10	kan worden en wellicht ook anders kan. Daarvoor wil ik ook de
	11	ervaringen en de meningen van de medewerkers weten. Dus
	12	vandaar. Zou jij kort kunnen vertellen hoelang jij bij deltaWonen
	13	werkt, welke functie en wat jij zoal doet?
	14	R : Ja. Ik ben wijkconsulent. Ik werk 15 jaar bij deltaWonen. En ja
	15	wat doe ik zoal.. Alles wat betreft overlast natuurlijk he. Veiligheid
	16	in de wijk en leefbaarheid.
2:01	17	S : Dus voornamelijk in de wijken te vinden?
	18	R : Ja, dat klopt.
	19	S : Oké, helder. De eerste vraag is; hoe ervaar jij het huidige
	20	werkproces omtrent woonfraude?
	21	R : Uhm.. te summier. Als ik een melding krijg van vermoedelijke
	22	woonfraude dan doe je natuurlijk je check bij het GBA. Kijken wie
	23	er allemaal staat ingeschreven. Je doet even een buurtonderzoekje en
	24	dat is het eigenlijk. Je kan aanbellen bij diegene die op dat moment
	25	aanwezig is van goh bent u die en die kunt u zich even legitimeren.
	26	Maar daar houdt het dan ook mee op. Dus het is vrij summier. Het is
2:54	27	ook erg moeilijk om woonfraude aan te tonen op dit moment. Dus
	28	wat dat betreft als er wat handvatten komen in een nieuw
	29	werkproces, dan zou dat mooi zijn.
	30	S : Daar zouden wij jou blij mee maken?
	31	R : Ja! Dat er gewoon de juiste handvatten zijn waardoor je

3:20	32	makkelijker een vinger krijgt achter het woonfraude gebeuren.
	33	S: Oké, mooi. En je vertelde het net ook al kort, maar de volgende
	34	vraag is; heb je binnen je functie wel eens te maken gehad met
	35	woonfraude? Zo ja, wist je hoe je dat diende op te pakken?
	36	R: Ja. Ik heb denk ik een stuk of 4/5 meldingen per jaar. Het valt bij
	37	mij gelukkig mee. Dan volg ik het proces zoals ik het nu weet. En
	38	dat is dat je een GBA check doet, buurtonderzoekje en je belt aan bij
	39	het adres waar vermoedelijk sprake is van woonfraude. Dat zijn
	40	eigenlijk de stappen. Dat zijn eigenlijk de stappen die je doet. En
	41	kloppen die gegevens? Ja, dan is er voor mij geen woonfraude.
	42	Ondanks je het vermoeden wel hebt. De woonfraude is dan namelijk
	43	niet vast te stellen. Net zoals ik al aangaf je krijgt heel moeilijk je
	44	vinger er achter. Want ja als toevallig diegene aanwezig is en die
	45	legitimeert zich. Dan denk je ja er is geen woonfraude. Terwijl
	46	diegene misschien één uurtje aanwezig is en de ander komt daarna.
	47	Het is gewoon heel erg moeilijk.
4:03	48	S: Dat heb ik vaker gehoord.
	49	R: Maar wat daar de juiste handvatten voor zouden zijn. Ik heb geen
	50	idee. Dan zou je denk ik s 'avonds langs moeten en weekenden
	51	bijvoorbeeld. Dan zou je vrij frequent het adres moeten bezoeken.
	52	Om er een vinger achter te krijgen dat diegene nooit aanwezig is.
	53	Dat zou kunnen. En weetje wat het ook is. Wij hebben natuurlijk
	54	geen foto's van de huurders. Zoals een ziekenhuis bijvoorbeeld. Dan
	55	weten zij precies met welke persoon zij te maken hebben. Dat
	56	hebben wij natuurlijk niet.
	57	S: Dat maakt het ook ingewikkelder?
4:56	58	R: Ja, precies. Zou jij een afbeelding hebben van de hoofdhuurder,
	59	dan weet jij precies wie het is. En als je dan drie keer een ander treft
	60	dan weet je gewoon hey dat klopt niet. Maar nu kan iemand zeggen
	61	ik ben Pietje terwijl het Jantje is. Als hij zich niet wil legitimeren.
	62	Want dat recht hebben wij niet om dat te eisen. Dus wat ik dan wel
	63	eens doe is de hoofdhuurder uitnodigen als ik geen juiste informatie
	64	krijg. Maar ja dan zegt diegene ook ja ik woon er gewoon hoor.
	65	S: Welles nietes verhaal?
	66	R: Ja, precies. Dus inderdaad een ja nee strijd die je dan voert.
	67	S: Ja, oké. En je hebt eigenlijk al mooi antwoord gegeven op de
5:39	68	volgende vraag, namelijk; tegen welke knelpunten je nu aanloopt en
	69	welke verbeteringen er volgens jou nodig zijn?
	70	R: Ja precies die heb ik net aangegeven.
	71	S: En als je nou eens naar de verbeterpunten zou kijken en dan
	72	voornamelijk intern binnen deltaWonen. Wat denk je dat er anders
	73	kan binnen deltaWonen?
	74	R: Ik heb van <i>naam medewerker</i> begrepen dat zij er al mee bezig
	75	zijn. Dat er bijvoorbeeld een fraudeteam moet komen. Uh een team
	76	van een paar personen die zeggen van nou weetje ik ga 's avonds ga
	77	ik op pad. Ik ga de weekenden op pad. En ik blijf, als ik echt
6:05	78	vermoeden heb dat er sprake is van woonfraude, diegene op de huid
	79	zitten. Totdat wij voldoende bewijs hebben. Ik denk dat dat al een
	80	hele grote verbeterpunt is. Dus medewerkers die zich daar ook echt
	81	mee bezig houden. Ik denk dat dat een groot verbeterpunt is. En eens

7:02	82	kijken naar de wet privacy. Wat is er mogelijk? Mogen wij foto's
	83	van huurders opslaan? Nou dat soort dingen. Dat is helemaal uit te
	84	zoeken hoe dat juridisch zit.
	85	S: Daarin zou jij dus duidelijkheid willen hebben?
	86	R: Ja, dat klopt. Dat zou het werk een stuk makkelijker maken.
	87	S: Ja, dat kan ik mij voorstellen. Het blijft lastig.
	88	R: Ja, precies dat is het ook.
	89	S: En stel er komt een nieuw werkproces in hoeverre zou je dan door
	90	de organisatie daarbij betrokken willen worden? Dan bedoel ik dan
	91	niet perse in de zin van het schrijven van het proces, maar
7:39	92	bijvoorbeeld dat er op een later moment je mening wordt gevraagd.
	93	Dat je er betrokken bij wordt of dat er een keer een overleg of
	94	bijeenkomst is.
	94	R: ja, natuurlijk. Ik zou er zeker bij aangehaakt willen zijn. Ik zou niet
	96	in het fraude team bijvoorbeeld willen. Maar ik vind het wel
	97	interessant om er bij aangehaakt te zijn. Om te brainstormen hoe we
	98	dit het beste kunnen optuigen. Hoe kunnen we het proces het beste
	99	ontwikkelen. Dus om daarin mee te pratten en mee te participeren
	100	is volgens mij altijd goed. Maar voor de rest lijkt mij in zo'n team
	101	helemaal niks.
	102	S: Nee?
	103	R: Nee, dat lijkt mij niks. Maar dat komt ook omdat ik niet in
	104	Zwolle woon hé. Als je er woont is het heel makkelijk om te zeggen
	105	ik ga een uurtje posten, maar nu moet ik eerst 45 minuten reizen.
	106	S: Ik kan mij voorstellen dat dat niet makkelijk is. Dit waren de
	107	vragen. Heb jij nog vragen voor mij?
	108	R: Nee eigenlijk niet. Ik wens je veel succes met je onderzoek.

Bijlage 10: Transcript interview allround technisch onderhoudsmedewerker

Tijd	Regelnr.	Gesprek: tekst transcriptie
0:00	1	R (allround technisch onderhoudsmedewerker): Ik kreeg al een
	2	mailtje met je telefoonnummer. Dus ik dacht die bel ik meteen
	3	terug
	4	S (Sabrin Chattat): Oh wat goed. Wat fijn! Hey ik heb wat vragen
	5	voor jou. Ik zal het eerst even uitleggen. Ik doe onderzoek naar
	6	woonfraude en ik ben aan het kijken hoe het proces omtrent
	7	woonfraude binnen deltaWonen anders kan. Dus of dat
	8	bijvoorbeeld beter kan. Ik wil dus ook kijken naar wat de
	9	ervaringen van medewerkers zijn met betrekking tot woonfraude
0:35	10	en wat hun mening is bijvoorbeeld. Dus ik heb er juist voor
	11	gekozen om niet iedereen van Leefbaarheid te nemen, want dat zijn
	12	eigenlijk de mensen die er het meest mee van doen hebben. Maar
	13	om dus ook te kijken naar de mensen die het klantcontact hebben
	14	en die bij de mensen thuis komen of zij hier ook wat van vinden.
	15	Dus vandaar dat ik een gesprek met jou heb ingepland. Ik heb vier
	16	vragen voor je. Maar ik zou eerst willen vragen of je kort kan
	17	uitleggen hoelang je bij deltaWonen werkt en wat precies je functie
	18	is?
1:18	19	R : Ik doe volgens mij een beetje hetzelfde als jou. Ik doe mijn
	20	opleiding ook bij Deltion. En ik zit nou vanaf januari doe ik een
	21	bbl opleiding dus ik werk gewoon vier dagen en ik ga één dag naar
	22	school. Daarvoor heb ik twee keer bij deltaWonen stage gelopen.
	23	S : Oh oke. Dus je bent nog in opleiding? En hoelang die je die
	24	stage bij deltaWonen?
	25	R : Vanaf januari dat ik echt opleiding hier volg en dan moet ik nog
	26	één jaar als het goed is.
	27	S : Oh oke. Naja op zich is het wel een tijdje. Want jij komt
	28	gewoon bij de mensen thuis natuurlijk en jij kan ook het een en
	29	ander zien.
1:53	30	R : Ja, dat zeker.
	31	S : Ja, oke. Want mijn eerste vraag is dan eigenlijk of je binnen je
	32	functie dan wel eens te maken hebt gehad met woonfraude of dat je

2:25	33	het wel eens hebt vermoed? Of dat je dacht nou er klopt hier iets
	34	niet.
	35	R: Ja wacht even. Misschien een domme vraag van mij maar
	36	woonfraude wat bedoel je daar precies mee?
	37	S: Nou bijvoorbeeld dat je ergens op een adres komt en er zitten
	38	andere mensen of dat je denkt dit klopt niet helemaal. Klopt het
	39	wel dat bijvoorbeeld de hoofdhuurder niet aanwezig is. Ik weet dat
	40	mensen zich niet hoeven te legitimeren of iets dergelijke.
	41	R: Nee, dat klopt. Wij hoeven eigenlijk niks te controleren. We
	42	komen er binnenlopen en doen wat wij moeten doen en wij gaan
2:57	43	eigenlijk weer weg.
	44	S: Oke, dus dan zou je dat in principe dat niet kunnen
	45	ondervangen?
	46	Want iemand hoeft zich niet te legitimeren.
	47	R: Nee. Ik zeg ook ik heb er ook nooit eigenlijk over nagedacht
	48	überhaupt. Het kan natuurlijk dat mensen dat gaan doen. Misschien
	49	is het wel een keer gebeurt, maar ik heb er geen ervaring mee.
	50	S: Nee oke. Maar dat is op zich ook een goed antwoord, want
	51	daarmee kan ik ook stellen dat.. want hebben jullie er wel eens
	52	informatie over gehad over woonfraude?
3:31	53	R: Ikke? Nee ik niet. Ik persoonlijk niet. Ik weet niet hoe het met
	54	de rest van het team zit, maar ik persoonlijk niet.
	55	S: Nee, oke. Dus toen jij er begon is jou niet verteld nou dit zijn
	56	eventueel dingen waar jij op kan letten als jij bij iemand thuis
	57	komt. Of ik noem maar wat bijvoorbeeld het vermoeden van
	58	hennep in een woning.
	59	R: Nee. Kijk tuurlijk het is wel bekend dat als jij bijvoorbeeld
	60	denkt van er klopt hier iets niet net wat je zegt hennep misschien of
	61	misbruik van middelen dat het in hun gezicht slecht gaat.
	62	Mishandeling bijvoorbeeld. Als je dat merkt en je hebt het
4:03	63	vermoeden dan moet je het aangeven.
	64	S: Ja.
	65	R: Dat wordt wel verteld. Maar zo specifiek op woonfraude nee dat
	66	niet.
	67	S: Oke. En weet jij dan ook waar jij dan terecht kan als je
	68	bijvoorbeeld zoiets constateert?
	69	R: Nou het is mij wel verteld moet ik eerlijk zijn. Maar ik weet dat
	70	zelf niet meer. Volgens mij moet ik gewoon naar mijn uitvoerder
	71	gaan en dan vertel ik hem dat.
	72	S: Dus uhm.. Zou je het handig vinden als daar meer duidelijkheid
4:48	73	over is? Bijvoorbeeld een keer een uitleg. Dat je dus weer welke
	74	stappen je dient te doorlopen.
	75	R: Ja, dat zeg ik ook het is al eens verteld. Bij de rest is dat denk ik
	76	ook algemeen bekend. Maar bij mij persoonlijk, ik werk hier niet
	77	heel lang, heb ik hier nooit mee van doen gehad.
	78	S: Dat kan ik mij voorstellen. Ik ben even hardop aan het nadenken
	79	hoor. Ik buig mijn vragen iets om, ook omdat je hier nog niet zo
	80	lang werkzaam bent.
	81	R: Helemaal goed hoor.
	82	S: Even kijken. Naja het is je dan wel eens eerder verteld. Er komt

5:42	83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99	waarschijnlijk een nieuw werkproces. Dus dat er ook binnen deltaWonen meer naamsbekendheid komt voor wat betreft dit onderwerp. Stel dat er eens een bijeenkomst is of wat dan ook. Zou je zeg maar betrokken willen worden bij het onderwerp woonfraude? Denk je dat dat waardevol is voor jou functie? R: Binnen onze functie inderdaad komen wij bij de mensen thuis. Dus wij zien dat soort dingen. Als je achter een laptop zit heb je dat niet. In die zin is het misschien wel handig dat wij dat weten. Maar of wij er echt zelf iets mee kunnen dat durf ik niet te zeggen. S: Oke. Maar zoals je zelf ook al zegt. Jullie komen bij de mensen thuis. Dat is toch weer een andere ingang. De mensen die op kantoor zitten zien en horen ook niet alles. Je kan je voorstellen dat het dus waardevol zou kunnen zijn als daar meer aandacht op wordt gevestigd voor alle functies binnen deltaWonen? R: Ja, misschien wel. Als je het probleem uit de lucht wil helpen denk ik wel dat wij ook nodig zijn. Wij zien dat namelijk. En ook om dat met ons te overleggen dan. S: Nou dat waren de vragen. Kort maar krachtig. Heb jij nog vragen voor mij? R: Nou oke. Is goed. S: Dankjewel! Een fijne dag nog.
------	--	--

Bijlage 11: Transcript interview medewerker Klant Service Centrum

Tijd	Regelnr.	Gesprek: tekst transcriptie
0:00	1	S (Sabrin Chattat): Hoi, met Sabrin Chattat.
	2	A (medewerker Klant Service Centrum): Ja, hoi.
	3	S : Wij hadden elkaar vandaag al eventjes gemaïld hierover. Dus ja ik
	4	dacht ik heb een lijst en daar stond o6 niet op dus vandaar dat ik even via
	5	het centrale nummer bel.
	6	A : Dat is prima.
	7	S : Maar ik heb een aantal vragen voor jou. Zoals ik in de mail ook al
	8	aangaf weetje ik kan mij heel goed voorstellen dat jij inhoudelijk niet echt
0:34	9	wat van woonfraude weet, maar dan kan het ook gewoon een kort gesprek
	10	zijn. Maar ik ben eigenlijk aan het kijken naar hoe het werkproces naja
	11	toch geoptimaliseerd kan worden. En daarin heb ik juist ook gekozen om
	12	andere medewerkers te vragen van hé hebben zij het wel eens aan de hand
	13	en weten zij dan ook hoe zij het moeten oppakken. Deze keuze heb ik
	14	gemaakt om dan ook bepaalde uitspraken te kunnen doen.
	15	A : Ja.
	16	S : Uhm.. zou jij kunnen beginnen met hoelang je bij deltaWonen werkt en
	17	wat je functie is? En wat je werkzaamheden zoal zijn?
	18	A : Ja, is goed. Ik werk vanaf 1998 bij deltaWonen.
	19	S : Zo.
1:03	20	A : Ja.
	21	S : Haha. Toen was ik één jaar oud.
	22	A : Allerlei functies heb ik gedaan. Uhm ik zit nu bij het KSC. Dat is
	23	alleen maar telefoon. Dit doe ik twee dagen in de week. Ik ben ook
	24	complexbeheerder geweest, ik heb bij de incasso gezeten.
	25	S : Oh oké.
	26	A : Ja, en ik ben ook begonnen bij de telefoon. Dus uhm.. nu zit ik dan hier
	27	weer bij het KSC uhm ja.
	28	S : Ja. En de klanten van deltaWonen hebben denk ik met jullie dan het
	29	eerste contact?
1:37	30	A : Ja. Telefoontjes die allemaal binnenkomen, die komen allemaal bij het
	31	KSC bij ons allemaal binnen. Dat klopt. En wij proberen die zo goed
	32	mogelijk eerstelijns af te handelen en uhm lukt dat niet dan verbinden wij

2:09	33	door en gaan wij uitzoeken wat er aan de hand is.
	34	S: Oké.
	35	A: En dan proberen we de klanten zo goed mogelijk te helpen.
	36	S: Oké. Oké. Helder. Oh maar dan heb je best wel veel dingen zo binnen
	37	deltaWonen gedaan ook. Mooi!
	38	A: Ja.
	39	S: Ja. En uhm.. je gaf in de mail al kort aan dat je niet echt met
	40	woonfraude van doen hebt.
	41	A: Nee, echt niet. Niet echt, nee.
	42	S: Nee, nooit. Maar is het ook niet zo..
2:47	43	A: .. nou nooit. Ik Ik.. het wordt wel eens gemeld hoor. Omdat wij dus alle
	44	telefoon binnen krijgen. Dan wordt er wel eens gemeld dat dat burens of
	45	uhm ja kennissen dat die denken dat er ja woonfraude gepleegd wordt.
	46	Onderverhuur of zoiets.
	47	S: Ja.
	48	A: Maar daar gaan wij, tenminste ik, verder niet op in. Ik neem het aan en
	49	ik zeg dat ik het doorgeef aan de afdeling Leefbaarheid. En zie pakken dat
	50	dan op. En hoe dan verder de procedure gaat. Moet ik je eerlijk bekennen;
	51	ik heb geen idee.
	52	S: Nee, nee. Dat kan ik mij voorstellen. Maar is het dan ook wel eens zo,
3:18	53	want eigenlijk ben je dan meer een doorgeef luik als ik het goed begrijp?
	54	A: Ja, klopt.
	55	S: En is het wel eens zo dat, stel je hebt iemand aan de lijn dat je zelf
	56	vermoedens hebt? Of dat je denkt nou hier klopt iets niet? Ik weet
	57	natuurlijk niet in hoeverre dat kan zo aan de telefoon. Dat je zoiets kan
	58	constateren.
	59	A: Ja, nou. Nou nee. Ik heb het niet gehad. Volgens mij een paar van mijn
	60	andere collega's af een toe een vermoeden, maar ja dat is nu gewoon
	61	lastig. Als dat vermoeden heel heel zwak is, dan is het moeilijk om dat
	62	door te geven natuurlijk. Ik heb het eigenlijk nooit gehad.
4:01	63	S: Nee oké. En heb je het idee dat, stel er is een keer een vermoeden, en
	64	dat wordt even besproken binnen het team. Jullie weten binnen het team
	65	dan wel dat de procedure is van we geven het door aan Leefbaarheid. Wij
	66	doen een signaal die kant op.
	67	A: Ja, ja. We geven gewoon een signaal die kant op en dan kijkt
	68	Leefbaarheid wat ie er mee kan doen.
	69	S: Oké, ja.
	70	A: Maar wij gaan daar verder niet op in. Wij nemen het aan en wij gaan
	71	niet zeggen van nou. We gaan wel zeggen dat we het gaan onderzoeken
	72	tenminste bij de afdeling die daar over gaat. Maar verder gaan wij daar
4:28	73	niet inhoudelijk op in. Ikke tenminste niet.
	74	S: Maar dan zijn het eigenlijk vaak meldingen van derden dus of een
	75	buur?
	76	A: Ja.
	77	S: Maar niet dat als je zelf mensen spreekt dat je denkt nou ik vind dit niet
	78	helemaal kloppen? In ieder geval jij hebt het niet eerder aan de hand
	79	gehad.
	80	A: Nee. Ik heb het niet eerder aan de hand gehad. Nee.
	81	S: Oké, en zou je bijvoorbeeld behoefte hebben aan meer informatie over
	82	woonfraude?

5:08	83	A: Nee.
	84	S: Of dat je op bepaalde dingen moet letten?
	85	A: Nou, nee. Nee niet echt.
	86	S: En de reden?
	87	A: Uhm.. ja de reden. Kijk wij hebben heel veel telefoontjes en uhm heel
	88	veel dingen weten we wel. En ook hoe we dat eerstelijns moeten
	89	afhandelen. Maar zoals woonfraude vind ik echt voor Leefbaarheid. En
	90	dat vind ik ook een heel moeilijk en gevaarlijk onderwerp eigenlijk.
	91	S: Ja.
	92	A: Dat je niet iets gauw beoordeeld wat er misschien helemaal niet is. En
	93	wij kunnen dat ook niet. Wij hebben ook geen tijd om dat te onderzoeken.
	94	S: Nee.
	95	A: Dus ik heb eigenlijk niet echt behoefte aan om daar veel meer van te
	96	weten.
	97	S: Nee, oké. Helder! Ik denk dat ik zo voldoende informatie heb. Heb jij
	98	nog vragen voor mij?
	99	A: Nee hoor.
5:45	100	S: Bedankt voor je tijd! Een fijne dag nog!

Bijlage 12: Transcript interview medewerker Klant Service Centrum

Tijd	Regelnr.	Gesprek: tekst transcriptie
0:00	1	S: Hallo, het is het kort. Ten eerste bedankt voor je tijd. Ik doe
	2	onderzoek naar de woonfraude binnen deltaWonen, dus ik kijk
	3	eigenlijk naar het huidige werkproces, hoe dat geoptimaliseerd kan
	4	worden en daarin heb ik ervoor gekozen om niet alleen collega's van
	5	leefbaarheid te spreken, maar ook de collega's die klant contact
	6	hebben. Zij hebben misschien bepaalde ervaringen en bepaalde input
	7	die waardevol kan zijn, dus vandaar dit gesprek. Ehmmm even
	8	kijken. Zou jij kort aan mij kunnen vertellen hoelang je bij
	9	deltaWonen werkt, wat je functie is, wat je werkzaamheden zo
0:41	10	ongeveer zijn.
	11	J (medewerker Klant Service Centrum): Uhmm ja, ik werk sinds
	12	vorig jaar oktober bij deltaWonen op het klantenservicecentrum. Dat
	13	houdt in dat alle telefoontjes die bij deltaWonen binnen komen, dus
	14	bij ons binnen komen. En in principe proberen wij die zelf
	15	afhandelen. Zo niet dan zetten we dat door naar de betreffende
	16	afdelingen. We krijgen ook telefoontjes over woningzoeker, we
	17	hebben zeg maar hele brede kennis binnen het bedrijf.
	18	S: Ja, het eerste contact loopt via jullie en dat zetten jullie het uit?
1:33	19	J: Dat ligt eraan, soms handelen wij het zelf af. Het ligt er aan wat
	20	de casus is.
	21	S: Hmm ja oké en weet je wat woonfraude zo ongeveer inhoudt?
	22	J: hmm dat heeft volgens mij te maken met illegale onderverhuurd.
	23	S: Ehm ja correct. Woonfraude is eigenlijk best breed begrip.
	24	Inderdaad illegaal onderverhuurd, hennep kan ook woonfraude zijn.
	25	In ieder geval het onrechtmatige gebruik van de woning. Want heb
	26	jij binnen je functie weleens te maken gehad met woonfraude.
	27	J: Nee, niet zo in die mate. Ik heb weleens dingen van meegekregen,
	28	maar ik heb zelf niet mee gemaakt. Nee dat zijn dus dingen die wij
2:22	29	doorzetten.
	30	S: Ja, ja. Maar je weet dan wel.. Stel je hebt iemand aan de lijn, of je
	31	hebt een buur aan de lijn dan weet je wel hoe je verder dingen moet
	32	oppakken?
	33	J: Ja, ja dat wel.
	34	S: Meestal gaat het naar leefbaarheid.

3:18	35	J: Ja, ja, naar leefbaarheid.
	36	S: Omdat ik het proces aan het onderzoeken ben, is er iets waarvan
	37	jij denkt... ik zou daar meer informatie over willen. Zou je meer
	38	handvatten willen ontvangen omtrent woonfraude?
	39	J: Ja, ja dat is altijd welkom. Met name van, omdat wij natuurlijk in
	40	eerste lijn zitten, welke signalen zou ik kunnen krijgen waardoor ik
	41	weet dat ik met woonfraude te maken heb.
	42	S: Daar zie jij dit de waarde wel van in?
	43	J: Ja, daar zie ik de waarde wel van in, zeker.
	44	S: Er komt waarschijnlijk een nieuw proces omtrent woonfraude. Is
4:12	45	het waardevol dat iemand van klantcontactcentrum daarin betrokken
	46	is. Ik bedoel niet bij het schrijven van een werkproces maar
	47	bijvoorbeeld zoals nu ik naar je mening vraag . Is het handig dat meer
	48	collega's hierbij betrokken worden?
	49	J: Ja, ja, ik denk juist vanuit klantcontactcentrum.
	50	S: Ja, ja he, omdat jullie juist dus vaak de mensenspreken.
	51	J: Ja, wij zijn de oren en ogen van deltaWonen uiteindelijk.
	52	S: Heb je dan ideeën wat voor jullie bruikbaar zou zijn? Ik had het
	53	dan bijvoorbeeld over een uitleg of een bijeenkomst.
	54	J: Ja, ik denk het wel. Dat je dan bijvoorbeeld aangeeft, even een
5:14	55	zijweg, er belt iemand en zegt het stinkt zo bij on in het huis. We
	56	weten niet waar het vandaan komt, maar we hebben we nieuwe bureen.
	57	Bij een oudere woning, als daar wiet lucht vandaan komt waar wij als
	58	bureen daar van last hebben. Dat er bij ons bepaalde radartjes afgaan
	59	van: he, het lijkt ons goed om dat even te onderzoeken. Of als iemand
	60	aangeeft, nou ja goed, of onderverhuur bijvoorbeeld. Ik heb zelf niet
	61	zo veel ervaring mee, maar ik denk dat het goed is om bepaalde
	62	signalen te krijgen dat je denk hee het zou kunnen dat daar iets aan de
	63	hand is. Soms weet je dat wel, maar dat is een stukje ervaring. Het
	64	stukje woonfraude voor de eerste lijn is nu summier, vind ik. Ik denk
6:32	65	wel dat het waardevol zou zijn om dat uitgebreidere uitleg over te
	66	krijgen over wat het inhoud. Dat is wel prettig.
	67	S: Want je gaf net aan dat je sinds 2018 werkt bij deltaWonen. Of nee
	68	sinds vorig jaar.
	69	J: Nee, nee, nee sinds vorig jaar. Ik heb net, in april was net mijn
	70	eerste half jaar.
	71	S: Er is een werkproces omtrent woonfraude. Collega's van de
	72	eerstelijns zijn daarin meegenomen, dus als het eerstelijns binnen
	73	komt welke stap dienen zij te doorlopen, of terwijl het doorgeven aan
	74	leefbaarheid. Het is inderdaad summier. Was jij op de hoogte van deze
7:16	75	werkproces of is het je ooit uitgelegd?
	76	J: Nee, want ik werk natuurlijk vanuit een ander systeem. Als ik
	77	daarin woonfraude intyp dan krijg ik alleen wat doet u bij illegaal
	78	woningverhuur en wat doet u bij illegaal woningverhuur? En dat is
	79	eigenlijk alles. Er staat niet echt een proces is. Dat proces is meer voor
	80	afdeling Leefbaarheid.
	81	S: Nou helder. Ik ga kijken of dat anders kan. Eigenlijk waren dat
	82	mijn vragen al. Heb jij vragen voor mij?
	83	J: Nee, nee ik heb geen vragen.
		S: Bedankt voor je tijd, heel veel succes nog met thuiswerken.

Bijlage 13: Analyse interview woonconsulent 1

Tijd	Regelnr.	Gesprek: tekst transcriptie
0:00	1	M: (woonconsulent): Met <i>naam medewerker</i> .
	2	S: (Sabrin Chattat): Dag, met Sabrin.
	3	M: Hai.
	4	S: Hai.
	5	M: Hoe is het?
	6	S: Goed, hoe is het met jou?
	7	M: Ja, ook goed.
	8	S: Ja.
	9	M: Ja.
00:16	10	S: Naar omstandigheden.
	11	M: Ja hoor, we zijn allemaal gezond.
	12	S: Ja nou dat is het belangrijkste, helemaal gewend aan het thuis
	13	werken?
	14	M: Nou het is niet mijn ding, hahaha.
	15	S: Nee he.
	16	M: Mijn dochter is vandaag voor het eerst weer naar school.
	17	S: Oh. Ohja tuurlijk, ja.
	18	M: Ja, en dat is eigenlijk wel fijn, dat scheelt alweer een beetje. Even
	19	niks op handen.
00:39	20	S: Dat kan ik me voorstellen, ja ikke...
	21	M: Jij dan met je eindschrijft?
	22	S: ..ja, ja het gaat goed, uhm op zich kan ik gewoon begeleiding vanuit
	23	school dat kan gewoon per mail en we kunnen met elkaar bellen, maar
	24	op zich kan ik wel veel thuis doen en ja nu dan interviews telefonisch
	25	dus dat eh, ja ik merk wel ik heb dan naar een aantal collega's een
	26	mailtje gestuurd met de uitnodiging en daar waar je op kantoor even
	27	snel naar iemand toeloopt en even een uitlegje tegenaan en hey sta je
	28	daar open voor en dan heb je ook meteen wat gepland, dat is dan wel
	29	even een dingetje, maar goed jij reageerde heel snel, wat heel fijn is.
01:21	30	M: Ja dat scheelt weer.
	31	S: Ja, dat scheelt zeker, ja want ik uhm, het onderzoek wat ik doe over
	31	woonfraude...
	33	M: Ja.
	34	S: ..heel kort, ik wil eigenlijk kijken naar hoe het werkproces naar hoe
	35	die nu is en hoe die toch nou ja uhm duidelijker kan voor de
	36	medewerkers, want wat ik nu merk is dat nou ja best wel wat

01:58	37 38 39 40 41 42 43	medewerkers ja of vrijwel niet met woonfraude te maken hebben of ook niet zo goed weten wat nou precies het werkproces is en hoe dingen op te pakken, dus vandaar dat ik ook de medewerkers wil spreken en ervaringen vooral van nou ja wat heb jij nog nodig en wat wil jij graag zien, uhm...
02:25	44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59	M: Oke. S: ..dus dat. M: En heb je het dan over mensen van leeftijd of uh een specifiek woon concept of iedereen binnen de deltaWonen? S: Nee, wel iedereen, ook de uh... M: Dus ook de vaklieden? S: ..ja, vooral ook de mensen die ook gewoon contact met de klant hebben. M: Hm, oke. S: Want uhm, ja we merken dat de mensen die het contact hebben en d die hebben ook wel een signaal., signalerende functie, of signalerende rol en als zij vervolgens uhh het een en ander constateren en niet weten hoe het proces verder werkt, het is ook wel handig om te weten wat zij uh nou ja anders zouden willen zien bijvoorbeeld, of uh, dus ik spreek meerdere mensen. M: Oke. S: Maar dan voornamelijk mensen die dan het klant contact hebben.
02:59	60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79	M: En dat is dan KSC bijvoorbeeld. S: Ja bijvoorbeeld, ja en verhuur ook, ehm ja dus dat eigenlijk en ik heb dan ook gewoon wat collega's van team leefbaarheid waar ik ook wel benieuwd naar ben wat zij dan vinden. M: Oke. S: Dus op die fiets. M: Hahaha. S: Hahaha. M: Nou kom maar op met je vragen. S: Ja, ja zou jij even kort willen uitleggen aan mij, uhm want ja ik weet dat je woonconsulent bent, maar even kort wat je werkzaamheden zijn en hoelang je dit werk doet.
03:22	80 81 82 83 84 85 86	M: Even denken hoor, ik werk twaalf en een half jaar bij deltaWonen, waarvan denk ik oeh nou ik weet niet eens zes jaar, zeg maar zes jaar woonconsulent... S: Oke. M: ..uhm maar ik ben de laatste tijd ben ik, er kwam een nieuw primair systeem, daar ben ik eigenlijk al een jaar mee bezig geweest en... S: Ja. M: ..ik ben uh bezig geweest met processen op orde krijgen, dus uhm het schrijven van processen en van daaruit moet ik het verbeteren.
03:48		S: Ohja, oke, dus je zit nu niet zo zeer meer in het primair proces? M: Uhm, niet meer in de uitvoering nee. S: Nee, oke maar goed je hebt wel in de uitvoering gezeten... M: Ja. S: ..dus ik zou je wel nou ja naar het werkproces kunnen vragen bijvoorbeeld.

04:24	87	M: Ja, jazeker.
	88	S: Oke nou dan uh, uh gelijk maar de eerste vraag, hoe jij het huidige
	89	werkproces omtrent woonfraude op dit moment ervaart?
	90	M: Uhm, nou weet je moet eigenlijk nog bedenken wat versta je
	91	precies onder woonfraude...
	92	S: Uhum.
	93	M: ..want je zou kunnen zeg
	94	gen uh uhm hennep...
	95	S: Ja.
	96	M: ..is ook een soort van woonfraude, maar wij hebben dat proces
04:44	97	apart beschreven...
	98	S: Dat klopt
	100	M: ..maar wel omdat dat een andere werkwijze heeft omdat we een
	101	spoedconvenant hebben met de gemeente.
	102	S: Ja.
	103	M: Uhm, dus dat is heel makkelijk om op te lossen, andere soort van
	104	woonfraude uhm bij aanmelding uhm ja ik zie daar niet zoveel
	105	problemen in...
	106	S: Uhum.
	107	M: ..uhm en ook omdat sommige woonfraude hebben mensen ook
05:08	108	helemaal geen last van, het levert niet altijd uhm overlast en pas als
	109	het overlast komt gaan mensen het uhm gaan mensen het melden bij
	110	ons...
	111	S: Ja, dat klopt
	112	M: ..en uhm daardoor heeft het bij ons ook niet zoveel prioriteit, wij
	113	zijn meer gewend om of er ook echt duidelijk overlast is of is er een
	114	gevaar voor de veiligheid en dergelijke om daarop in te zetten...
	115	S: Ja.
	116	M: ..en alles wat uh ja wel even kan dat laten we dan even zitten, het
	117	is ook meer uh waar leg je je focus op...
05:46	118	S: Ja
	119	M: .. en het nadeel van uhm woonfraude aanpakken is ook hoe uhm
	120	als je het wil oppakken dan moet je het ook kunnen aantonen feitelijk.
	121	S: Uhum.
	122	M: ..Maar dat is best lastig.
	123	S: Ja, klopt.
	124	M: En het heeft ook te maken met uhm uhm de samenwerking met
	124	onder andere de gemeente, we hebben daar geen convenanten voor...
	125	S: Nee.
	126	M: ..en daarbij je gaat niet, ik ga niet vierentwintig uur in de bosjes
06:17	127	liggen om te kijken wie er allemaal in en uit gaan en uhm wie er
	128	wonen en wie niet en dat is ook wel een beetje grens, soms zijn
	129	mensen weinig thuis en uh uhm maar nog net genoeg om wel op het
	130	adres te wonen, en dat is dan wel en wat is dan niet woonfraude...
	131	S: Ja, ja het is dus lastig wat ik zelf...
	132	M: Het is lastig te bewijzen.
	133	S: ..ja, en toen jij uh nog in het primaire proces werkte uhm had je dan
	134	weleens te maken met een casus waarvan je dacht oké hier is wel
	135	sprake van woonfraude.
	136	

7:08	137	M: Uh jawel, jawel
	138	S: En weet je nog hoe je dat toetertijd oppakte?
	139	M: Uhm, nou. Ik sprak de mensen dan aan en gaf ik aan wat onze
	140	regels zijn en gaf ik hen een waarschuwing. En daarna ging het zo
	141	goed en kwaad zoals het gaat controleren. Dus af en toe
	142	onaangekondigd op bezoek.
	143	S: Ja. Maar..
	144	M:..scheelt wel per situatie natuurlijk. Kijk dan ben ik onverbiddelijk.
	145	En dat kan ook omdat je in de regels zo kan doorpakken.
	146	S: Ja, ja. Dus ook maatwerk denk ik.
7:45	147	M: Er was bijvoorbeeld ook een mevrouw die was weinig thuis, maar
	148	die was ernstig ziek. En zij woonde bij een vriend in zodat hij haar kon
	149	verzorgen. En zij dacht van oh als ik weer beter ben kan ik weer naar
	150	huis.
	151	S: Ja.
	152	M: Dat is wel lastig he. Want was doe je daar nou mee.
	153	S: Ja en je had toen wel het idee als je dan zo'n geval aan de hand had
	154	dat je wel wist welke stappen je diende te doorlopen? En wat het
	155	proces omtrent woonfraude dan was?
	156	M: Ja.
8:27	157	S: Oke. Uhm.. even kijken. De volgende vraag is dan tegen welke
	158	knelpunten je aanloopt in het huidige werkproces omtrent woonfraude
	159	en welke verbeteringen er volgens jou nodig zijn?
	160	M: Naja samen.. ik zou het heel mooi vinden als je een convenant hebt
	161	zodat je met gemeenten ook elkaar kan helpen daarin.
	162	S: Ja.
	163	M: .. want vroeger kon je gewoon bellen met de gemeente en vragen
	164	naar de basisadministratie en vragen wie er staat ingeschreven op het
	165	adres. Nou dat kan nu écht niet meer en terecht hoor. Dat moet ook
	166	niet kunnen dat je dat zomaar vraagt. Maar als je informatie opvraagt
9:41	167	met een goede reden dan zou het fijn zijn als je daar samen in kan
	168	optrekken.
	169	S: Dus dat wat je nu benoemt, dus voornamelijk de samenwerking met
	170	derden aan de achterkant. En als je nou eens kijkt naar de voorkant? Is
	171	er iets waarvan je denkt dit kan anders binnen deltaWonen? Wat mag
	172	er meer of minder? Heb je daar nog ideeën over?
	173	M: Uhm.. naja misschien de afstemming met elkaar bijvoorbeeld KSC
	174	of de vakmannen. Als zij bijvoorbeeld het idee hebben van dat is niet
	175	pluis, dit klopt niet. Dat zij dat bij ons melden. Ik denk dat het heel
	176	goed is om contact te hebben met je huurders. Dan voel je namelijk
10:35	177	goed aan wat klopt en wat niet.
	178	S: Ja, oké. Nou mooi verbeterpunt.
	179	M: Ja, en verder. Mensen kunnen natuurlijk bij ons melden als zij
	180	vermoeden hebben van woonfraude. Maar als je dat nou nog iets beter
	181	zichtbaar zou maken dan zou misschien het aantal meldingen meer
	182	worden. Maar dan nog als het aan de achterkant niet goed hebt
	183	geregeld. Mijn advies is dan ook om het aan de achterkant goed te
	184	hebben en de voorkant is dan je vervolgstap. En je moet je afvragen
	185	wanneer mensen een melding doen wat ze er dan bij willen. Ik heb
	186	ook vaak huurders naast mij zitten en als je daar verder geen last van

11:31	187	hebt weet je ook niet wie er woont eigenlijk.
	188	S: Nee.
	189	M: Voor mijzelf persoonlijk als individu is het voor mij niet zo van
	190	belang wie er naast mij woont. Zolang ik maar geen overlast ervaar.
	191	Het zou een beetje leuk zijn als je een beetje leuk contact hebt met de
	192	buren. Dat is altijd mooi meegenomen. Maar uhm voor de
	193	maatschappij snap ik best dat het belangrijk is, door de lange
	194	wachttijden dat je wilt dat het proces van toewijzen eerlijk verloopt.
	195	Dus in die zin zou je niet graag woonfraude willen, maar zolang er
	196	geen overlast is, is het voor individuen helemaal niet zo belangrijk.
12:15	197	S: Nee.
	198	M: Tenzij er echt sprake is van prostitutie. Dan heb je aanloop van
	199	rare types en voel je je onveilig. Van prostitutie is sowieso een reden
	200	om in te grijpen dat is namelijk een crimineel feit. Maar als het
	201	gewoon iemand is, een broer die de woning van zijn zus overneemt.
	202	Dat mag niet. Maar maatschappelijk gezien zijn de risico's niet zo
	203	groot.
	204	S: Klopt.
	205	M: En als je dan moet kiezen als team van gaan we inzetten op
	206	verwardheid dus verwarde personen. Ja, dan zou mijn focus meer
13:30	207	daarop uitgaan. Maar dat is ook meteen gevaarlijk, want daardoor is
	208	het altijd een besluitpost.
	209	S: Ja, maar wat je zegt lees ik ook veel. Het is ook een specialistisch
	210	team die er mee bezig is bijvoorbeeld Amsterdam.
	211	M: Ja, dat klopt. En Amsterdam is wel echt een andere stad hoor dan
	212	Zwolle. Daar is sprake van andere problematiek. En meer Airbnb dat
	213	soort zaken en langere wachttijden bijvoorbeeld. Misschien toch iets
	214	meer van onveiligheid en criminaliteit. Dat is wel in opkomst hoor in
	215	Zwolle.
	216	S: Als ik het zo goed begrijp, vind jij dat het wel oké is geregeld
14:08	217	binnen deltaWonen? Het is voornamelijk wat aan de achterkant beter
	218	geregeld kan worden. Op basis van zo'n convenant kan je meer en
	219	mag je meer. En dat maakt de aanpak ook anders.
	220	M: Ja, dat klopt. En er kunnen echt wel dingen verbeterd worden hoor.
	221	Ik snap best dat als je vakman bent en je gaat aan een toiletje
	222	knutselen en je ziet dat het niet pluis is, maar je kan het nergens
	223	melden of je weet niet wat je er mee aan moet dan hou je het voor je.
	224	Dat soort dingen zou echt wel beter kunnen.
	225	S: Ja, wat meer bekendheid ofzo intern met betrekking tot
	226	woonfraude.
14:56	227	M: Ja! Ja!
	228	S: En stel dat er een nieuw werkproces komt omtrent woonfraude in
	229	hoeverre zou jij dan door de organisatie betrokken willen worden bij
	230	het proces?
	231	M: Het schrijven ervan bedoel je?
	232	S: Nou niet perse. Maar bijvoorbeeld zou je willen weten wat de
	233	ontwikkelingen zijn en wat de nieuwe aanpak is. Bijvoorbeeld via
	234	deltaweb. Zou je bij het nieuwe proces betrokken willen worden? Of
	235	bijvoorbeeld je mening erover willen geven?
	236	M: Ik wil dat heel graag. Dat is de laatste tijd ook een beetje mijn

16:35	237	werk om processen goed te laten lopen en verbeteren waar dat kan.
	238	Tuurlijk. Kijk Leefbaarheid daar vallen meerdere processen onder.
	239	Woonfraude is dan voor mij gevoelsmatig het proces wat niet de
	240	urgentie heeft. Andere zaken zijn op dit moment belangrijker vind ik.
	241	Dus voor mij is woonfraude niet prioriteit. Maar daar zullen andere
	242	mensen zeker anders over denken hoor. Want wat kan je er nu mee.
	243	Iedere keer loop je vast dus dan kan je er beter niet te veel energie in
	244	steken. En daarbij het maakt ook dat je inschattingen en kansen dat er
	245	iets gebeurt in geval van risico's en verwardheid en psychische
	246	problematiek. De kans dat je daarmee te maken krijgt is vele malen
	247	groter denk ik. En ook de risico's die je loopt als je daar niks mee doet
	248	is ook veel groter. En van woonfraude ja.. ik weet eigenlijk niet eens
	249	de aantallen.
	250	S: Dat is op het moment niet inzichtelijk.
	251	M: Ja en als je aan die knop gaat draaien en daarmee aan de slag gaat
	252	en dat echt gaat aanpakken. En dat moet je dan een hele lange tijd
	253	doen. Niet even een half jaartje maar echt een langere tijd. Dan krijg je
	254	alweer dat je de wachttijden op de Woningzoeker bijvoorbeeld weer

langer worden. Dan heb je dat probleem weer. Dus welke knop je
maar draait je gaat het ergens anders weer terug zien.
S: Ja. Dat waren eigenlijk mijn vragen.
M: Nou helemaal goed.
S: Je hebt overal mooi antwoord op gegeven. Dank je wel. Heb jij nog
vragen voor mij?
M: Nee eigenlijk niet. Indien je nog vragen hebt, mag je mij altijd
bellen.

Nr.	Reductie
1	Woonfraude (1,2,3,22)
2	Huidige ervaring werkproces (4,5,10,11,18,21)
3	Knelpunten (6,7,8,9,13,24)
4	Verbeteringen (12,14,15,16,17,19,23)
5	Betrokkenheid (20)

Regelnr.	Fragmentnr.	Parafrase	Label
89-101	1	Weetje wat je eerst eigenlijk nog moet bedenken. Wat versta je precies onder woonfraude? Want je zou kunnen zeggen hennep, dat is ook een soort van woonfraude, maar wij hebben dat proces apart beschreven. Dit omdat het een andere werkwijze heeft en omdat we een spoedconvenant met de gemeente hebben. Dus dat is heel makkelijk om op te lossen.	Woonfraude hennep
102-104	2	Andere soort van woonfraude bij aanmelding uhm ja ik zie daar niet zoveel problemen in...	Woonfraude bij toewijzing woning

106-108	3	Sommige woonfraude hebben mensen ook helemaal geen last van, het levert niet altijd uhm overlast en pas als het overlast komt gaan mensen het uhm gaan mensen het melden bij ons...	Woonfraude in combinatie overlast
110-112	4	Daardoor heeft het bij ons ook niet zoveel prioriteit, wij zijn meer gewend om of er ook echt duidelijk overlast is of is er een gevaar voor de veiligheid en dergelijke om daarop in te zetten...	Geen prioriteit
114-115	5	Alles wat uh ja wel even kan dat laten we dan even zitten, het is ook meer uh waar leg je je focus op...	Geen prioriteit
117-120	6	Het nadeel van woonfraude aanpakken is ook hoe als je het wil oppakken dan moet je het ook kunnen aantonen feitelijk. Maar dat is best lastig.	Feitelijk bewijzen lastig
122-123	7	En het heeft ook te maken met de samenwerking met onder andere de gemeente, we hebben daar geen convenanten voor...	Convenant gemeente ontbreekt
124-128	8	En daarbij je gaat niet, ik ga niet vierentwintig uur in de bosjes liggen om te kijken wie er allemaal in en uit gaan en wie er wonen en wie niet en dat is ook wel een beetje grens, soms zijn mensen weinig thuis en maar nog net genoeg om wel op het adres te wonen, en dat is dan wel en wat is dan niet woonfraude...	Specialistische kennis nodig
130	9	Het is lastig te bewijzen.	Feitelijk bewijzen lastig
131-139	10	Ik sprak de mensen dan aan en gaf ik aan wat onze regels zijn en gaf ik hen een waarschuwing. En daarna ging het zo goed en kwaad zoals het gaat controleren. Dus af en toe onaangekondigd op bezoek.	Huidige werkwijze hanteren
150-153	11	Had toen wel het idee als je dan zo'n geval aan de hand had dat je wel wist welke stappen je diende te doorlopen? En wat het proces omtrent woonfraude dan was? M: Ja.	Bekend met het werkproces
156-158	12	Naja samen.. ik zou het heel mooi vinden als je een convenant hebt zodat je met gemeenten ook elkaar kan helpen daarin.	Convenant gemeente
160-163	13	Want vroeger kon je gewoon bellen met de gemeente en vragen naar de basisadministratie en vragen wie er staat ingeschreven op het adres. Nou dat kan nu	Gegevens opvragen in strijd met privacy

		écht niet meer en terecht hoor. Dat moet ook niet kunnen dat je dat zomaar vraagt	
163-165	14	Maar als je informatie opvraagt met een goede reden dan zou het fijn zijn als je daar samen in kan optrekken.	Convenant gemeente
170-172	15	Naja misschien de afstemming met elkaar bijvoorbeeld KSC of de vakmannen. Als zij bijvoorbeeld het idee hebben van dat is niet pluis, dit klopt niet. Dat zij dat bij ons melden.	Interne samenwerking
177-179	16	Maar als je dat nou nog iets beter zichtbaar zou maken dan zou misschien het aantal meldingen meer worden.	Naamsbekendheid werkproces
180-181	17	Mijn advies is dan ook om het aan de achterkant goed te hebben en de voorkant is dan je vervolgstap	Convenant gemeente
201-204	18	En als je dan moet kiezen als team van gaan we inzetten op verwardheid dus verwarde personen. Ja, dan zou mijn focus meer daarop uitgaan. Maar dat is ook meteen gevaarlijk, want daardoor is het altijd een besluitpost.	Geen prioriteit
216-221	19	En er kunnen echt wel dingen verbeterd worden hoor. Ik snap best dat als je vakman bent en je gaat aan een toiletje knutselen en je ziet dat het niet pluis is, maar je kan het nergens melden of je weet niet wat je er mee aan moet dan hou je het voor je. Dat soort dingen zou echt wel beter kunnen. S: Ja, wat meer bekendheid ofzo intern met betrekking tot woonfraude.	Interne bekendheid
223-233	20	Het schrijven ervan bedoel je? S: Nou niet perse. Maar bijvoorbeeld zou je willen weten wat de ontwikkelingen zijn en wat de nieuwe aanpak is. Zou je bij het nieuwe proces betrokken willen worden? Of bijvoorbeeld je mening erover willen geven? M: Ik wil dat heel graag. Dat is de laatste tijd ook een beetje mijn werk om processen goed te laten lopen en verbeteren waar dat kan. Tuurlijk.	Input kunnen geven
233-236	21	Woonfraude is dan voor mij gevoelsmatig het proces wat niet de urgentie heeft. Andere zaken zijn op dit moment belangrijker vind ik. Dus voor mij is woonfraude niet prioriteit	Geen prioriteit
242-244	22	En van woonfraude ja.. ik weet eigenlijk niet eens de aantallen.	Aantallen niet inzichtelijk
245-250	23	Ja en als je aan die knop gaat draaien en daarmee aan de slag gaat en dat echt gaat	Langere tijd mee bezig

		aanpakken. En dat moet je dan een hele lange tijd doen. Niet even een half jaartje maar echt een langere tijd.	
247-250	24	Dan krijg je alweer dat je de wachttijden op de Woningzoeker bijvoorbeeld weer langer worden. Dan heb je dat probleem weer. Dus welke knop je maar draait je gaat het ergens anders weer terug zien.	Schaarste woningmarkt

Bijlage 14: Codeboom

- Woonfraude hennep
- Woonfraude bij toewijzing woning
- Woonfraude i.c.m. overlast
- Woonfraude illegale onderverhuur

Woonfraude

Huidige ervaring
werkproces

Knelpunten

Verbeterpunten

Betrokkenheid

- Sporadisch een melding
- Zelf niet signaleren
- Geen prioriteit
- Melding doorgeven aan de juiste afdeling
- Inhoudelijk niet op ingaan
- Huidige werkwijze hanteren
- Niet bewust van signalen
- Niet bekend met woonfraude
- Alert op signalen
- Werkwijze verteld, maar niet onthouden

- Feitelijk bewijzen lastig
- Specialistische kennis ontbreekt
- Werkproces te summier, onduidelijk en oppervlakkig
- Huidige werkproces niet bekend onder medewerkers
- Convenant gemeente ontbreekt
- Collega's eerstelijns contact moeten alert en bewust zijn
- Schaarste woningmarkt
- Gegevens opvangen in strijd privacy
- Aantallen woonfraude niet inzichtelijk
- Dossier opbouw kan alleen met feiten
- Niet bekend met specifieke aandachtspunten
- Werkwijze collega's verschilt
- Netwerkpartners nodig
- Geen tijd
- Onduidelijkheid actie collega's

- Handvatten signaleren woonfraude
- Naamsbekendheid werkproces
- Convenant gemeente
- Werken gebiedsteams ten goede samenwerking
- Uitleg krijgen
- Interne samenwerking
- Langere tijd me bezig
- Op de hoogte zijn van trends
- Alert op signalen
- Zorgvuldigheid
- Samenwerking netwerkpartners
- Specialistisch fraudeteam nodig
- Uniforme werkwijze

- Input kunnen geven
- Betrokken worden
- Informatieve bijeenkomsten
- Signalerende rol dus graag betrokken
- Draagvlak
- Niet betrokken willen worden

Hoe ervaren de medewerkers van
deltaWonen het huidige werkproces
en hoe kan deze volgens hen worden
geoptimaliseerd?

LET OP! Er is gekozen om de
labels niet apart in figuren te
plaatsen, omdat dit anders niet
past.

Bijlage 15: Verklaring gebruikte hulpmiddelen



Verklaring gebruikte hulpmiddelen

Hierbij verklaar ik, dat ik het voor u liggende werkstuk/project zelfstandig en zonder gebruik van andere dan de aangegeven hulpmiddelen geschreven heb. De uit andere bronnen direct of indirect overgenomen teksten zijn op enigerlei wijze in de door mij geschreven tekst expliciet met bronvermelding verantwoord. Het werkstuk werd tot nu toe nog niet in dezelfde of in vergelijkbare vorm aan een examiner of examencommissie voorgelegd. Ook is het werkstuk niet eerder in het openbaar verschenen.

Naam, achternaam: Sabrin Chattat

Plaats, datum: Deventer, 8 juni 2020

Handtekening: 