

De huurachterstand verleden tijd?



Auteur: Robert van der Stelt
Opdrachtgever: Woonstichting Triada
Praktijkcoach: Leonie de Koning
Schoolcoach: Robert Veldman
Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening
Datum: 11 juni 2020

Studentgegevens

Naam: Robert van der Stelt
Studentnummer: 438300
Klas: DSJ4VB
E-mail: 438300@student.saxion.nl
Telefoonnummer: 06-21638419

Opleidingsgegevens

Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening
School: Saxion Deventer
Eerste lezer: Dhr. R. Veldman
Tweede lezer: Mevr. N. Witteveen

Organisatiegegevens

Organisatie: Woonstichting Triada
Afdeling: Incasso
Praktijkcoach: Leonie de Koning



Voorwoord

Voor u ligt de scriptie ‘De huurachterstand verleden tijd?’. Een onderzoek naar het incassoproces en de huurachterstand, dat uitgevoerd is in opdracht van Woonstichting Triada. De scriptie is geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Saxion Hogeschool te Deventer. De afstudeerstage en het schrijven van de scriptie vonden plaats van februari 2020 tot en met juni 2020.

In samenwerking met mijn praktijkcoach Leonie de Koning en mijn schoolcoach Robert Veldman ben ik gekomen tot de probleemstelling en de onderzoeksvragen van dit onderzoek. Gedurende het onderzoek ben ik door hen beiden begeleid en kon ik met mijn vragen en ideeën bij hen terecht. Ze hebben mij tijdens dit proces gestimuleerd en geholpen en mij deelgenoot gemaakt van hun ervaring en kennis van incasso- en onderzoeksthematiek. Ik wil hen graag hartelijk bedanken voor deze goede hulp en professionele en leuke manier van begeleiden tijdens het schrijven van mijn scriptie.

Tevens wil ik mijn collega’s bij Triada bedanken. Hoewel de tijd dat ik daadwerkelijk op stage was, i.v.m. de coronacrisis, kort was, hebben we toch kennis met elkaar kunnen maken. Jullie hebben mij enthousiast ontvangen en ik heb een paar leuke eerste weken gehad.

Dank ook aan mijn vriendin, ouders en vrienden. Jullie hebben mij tijdens dit proces ondersteund en geholpen om door te gaan. Jullie motiverende woorden hebben me geholpen deze scriptie tot een goed einde te brengen.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Robert van der Stelt

Samenvatting

In dit onderzoek wordt het incassoproces mb.t. de huurachterstand van dichterbij bekeken. Er wordt onderzocht hoe het huidige incassoproces van Triada in elkaar zit en welke methodes daarbinnen toegepast worden om de huurachterstand te voorkomen of te bestrijden. Tevens wordt in deze scriptie onderzocht welke redenen huurders bij Triada hebben voor hun huurachterstand en via welk middel zij de huurachterstand in het vervolg willen voorkomen. Ook wordt in dit onderzoek weergegeven welke methodes andere woningcorporaties hebben om de kans op het ontstaan of in stand houden van huurachterstanden te verkleinen.

De onderzoeker heeft door middel van literatuuronderzoek, interviews en een enquête antwoord gegeven op de verschillende onderzoeksvragen. De interviews zijn gehouden met de incassoconsulent van Triada en verschillende incassomedewerkers van andere woningcorporaties. De enquête is gehouden onder huurders van Triada, die een betaalachterstand hebben.

Uit het onderzoek is gebleken dat Triada op de 10^e van de maand begint met het aanmanen van de huurder. Vervolgens vindt rond de 20^e van de maand de belronde van de woonconsulenten plaats. Op de 25^e van de maand wordt de Wik-brief verstuurd naar alle huurders die op die datum nog een huurachterstand hebben. Na ongeveer 1,5 maand huurachterstand wordt de huurder naar de deurwaarder doorgestuurd, mits er nog geen betalingsregelingen of betaalafspraken met de desbetreffende huurder gemaakt zijn. Uit het onderzoek is gebleken dat de incassoconsulent het incassoproces van Triada graag op een effectievere manier invulling wil geven. Daarbij wil zij door middel van een meer kosten- en tijdbesparende manier van werken, het percentage huurders met een betaalachterstand verkleinen.

De respondenten van de enquête geven aan dat hun te late huurbetaling (na de 1^e van de maand) veelal te maken heeft met het feit dat zij hun loon na de eerste van de maand ontvangen (27%) of omdat zij te maken hebben met onverwachte kosten (25,7%), waardoor zij hun huur niet op tijd kunnen betalen. Ook geeft een groot deel van de respondenten aan dat de automatische incasso weleens mislukt, doordat zij te weinig saldo op hun rekening hebben staan (20,3%). 13,5% van de responderende huurders heeft te maken met schulden, wat ervoor zorgt dat zij hun huur niet op tijd kunnen betalen. Het grootste deel van de respondenten geeft aan dat zij in het vervolg een huurachterstand middels een betalingsregeling willen voorkomen (25,7%). 73% van de responderende huurders geeft in de enquête aan dat zij hun huur maandelijks wel op tijd zouden willen betalen, maar dat dit hen gewoonweg niet lukt.

De onderzoeker heeft twee methoden, met betrekking tot het voorkomen van huurachterstanden, nader onderzocht: RIS Matching en Mail to Pay. Uit het onderzoek is gebleken dat RIS Matching bij kan dragen aan het voorkomen van langdurige huurachterstanden bij huurders, door middel van vroegsignalering van schulden. Dit wordt gedaan in samenwerking met signaalpartners en de gemeente. Wanneer er, naar aanleiding van de signalen van de signaalpartners, kans is op het ontstaan van problematische schulden, gaat de gemeente naar de burger/huurder toe en biedt haar hulp aan. Mail to Pay zorgt voor een verandering op administratief gebied, waardoor de incassoconsulent meer tijd heeft om zich te richten op de zwaardere casussen binnen de huurdersproblematiek. Tevens kan, door de producten van Mail to Pay op de juiste manier in te zetten, het percentage huurders met een huurachterstand dalen. De onderzoeker heeft verschillende aanbevelingen met betrekking tot de indeling van het incassoproces en de genoemde methodes gedaan.

Inhoudsopgave

VOORWOORD	3
SAMENVATTING	4
HOOFDSTUK 1: AANLEIDING, PROBLEEMSTELLING EN ONDERZOEKSVRAGEN	7
1.1 TOELICHTING OP HOOFDSTUK 1	7
1.2 MACRO-, MESO- EN MICRONIVEAU	7
1.3 ORGANISATIE	8
1.4 PRAKTIJKDOELSTELLING	9
1.5 ONDERZOEKSDOELSTELLING	9
1.6 PROBLEEMSTELLING	9
1.7 ONDERZOEKSVRAGEN	9
HOOFDSTUK 2: METHODE	10
2.1 TOELICHTING OP HOOFDSTUK 2	10
2.2 LITERATUURONDERZOEK	10
2.3 ENQUÊTE	10
2.4 INTERVIEW	11
HOOFDSTUK 3: JURIDISCHE EN THEORETISCHE GRONDSLAG	14
3.1 TOELICHTING OP HOOFDSTUK 3	14
3.2 JURIDISCHE GRONDSLAG	14
3.3 THEORETISCHE GRONDSLAG	17
HOOFDSTUK 4: HUIDIG INCASSOPROCES TRIADA	22
4.1 TOELICHTING OP HOOFDSTUK 4	22
4.2 INRICHTING VAN INCASSOPROCES	22
4.3 STANDAARDMETHODEN + EFFECTIVITEIT	23
4.4 INSCHAKELING VAN ANDERE (MAATSCHAPPELIJKE) ORGANISATIES	24
4.5 BETAALMOGELIJKHEDEN	25
HOOFDSTUK 5: ENQUÊTE HUURDERS MET EEN BETAALACHTERSTAND	26
5.1 TOELICHTING OP HOOFDSTUK 5	26
5.2 WEERGAVE RESULTATEN ENQUÊTE	26
HOOFDSTUK 6: RIS-MATCHING EN MAIL TO PAY	28
6.1 TOELICHTING OP HOOFDSTUK 6	28
6.2 RIS-MATCHING	28
6.3 MAIL TO PAY	31
HOOFDSTUK 7: ANALYSE VAN ONDERZOEKSVRAGEN	37
7.1 TOELICHTING OP HOOFDSTUK 7	37
7.2 ANALYSE ONDERZOEKSVRAAG 1	37
7.3 ANALYSE ONDERZOEKSVRAAG 2	40
7.4 ANALYSE ONDERZOEKSVRAAG 3	45
7.5 ANALYSE ONDERZOEKSVRAAG 4	49

HOOFDSTUK 8: CONCLUSIE	53
8.1 TOELICHTING OP HOOFDSTUK 8	53
8.2 CONCLUSIE ONDERZOEKSVRAAG 1	53
8.3 CONCLUSIE ONDERZOEKSVRAAG 2	53
8.4 CONCLUSIE ONDERZOEKSVRAAG 3	54
8.5 CONCLUSIE ONDERZOEKSVRAAG 4	54
HOOFDSTUK 9: DISCUSSIE	56
9.1 TOELICHTING OP HOOFDSTUK 9	56
9.2 DISCUSSIE ONDERZOEKSVRAAG 1	56
9.3 DISCUSSIE ONDERZOEKSVRAAG 2	57
9.4 DISCUSSIE ONDERZOEKSVRAAG 3	58
9.5 DISCUSSIE ONDERZOEKSVRAAG 4	59
HOOFDSTUK 10: AANBEVELINGEN	61
10.1 TOELICHTING OP HOOFDSTUK 10	61
10.2 AANBEVELINGEN	61
LITERATUURLIJST	65
BIJLAGEN	70
<i>BIJLAGE 1: TABEL SOCIALE MAATREGELEN BIJ HUURACHTERSTAND</i>	70
<i>BIJLAGE 2: RESULTATEN ENQUÊTE IN DIAGRAMMEN</i>	71
<i>BIJLAGE 3: TABEL INTERVIEWVRAGEN INCASSOCONSULENT TRIADA</i>	79
<i>BIJLAGE 4: TABEL INTERVIEWVRAGEN MANAGER KLANT & WONING HABEKO (INFORING)</i>	82
<i>BIJLAGE 5: TABEL INTERVIEWVRAGEN MEDEWERKER FINANCIËLE ADMINISTRATIE HELPT ELKANDER (MAIL TO PAY)</i>	84
<i>BIJLAGE 6: TABEL INTERVIEWVRAGEN INCASSOCONSULENT OFW (MAIL TO PAY)</i>	86
<i>BIJLAGE 7: ENQUÊTEVRAGEN HUURDERS MET BETAALACHTERSTAND TRIADA</i>	88
<i>BIJLAGE 8: TRANSCRIPT EN CODERING INTERVIEW INCASSOCONSULENT TRIADA</i>	91
<i>BIJLAGE 9: TRANSCRIPT EN CODERING INTERVIEW MANAGER KLANT & WONING HABEKO</i>	102
<i>BIJLAGE 10: TRANSCRIPT EN CODERING INTERVIEW MEDEWERKER FINANCIËLE ADMINISTRATIE HELPT ELKANDER</i>	112
<i>BIJLAGE 11: TRANSCRIPT EN CODERING INTERVIEW INCASSOCONSULENT OFW</i>	117
<i>BIJLAGE 12: TABEL INRICHTING FLOWS MAIL TO PAY M.B.T. KLANTCLASSIFICATIES</i>	127
<i>BIJLAGE 13: AANMANING TRIADA</i>	128
<i>BIJLAGE 14: WIK-BRIEF OF INGEBREKESTELLING</i>	129
<i>BIJLAGE 15: BIJLAGE BIJ AANMANING</i>	130
<i>BIJLAGE 16: VERKLARING GEBRUIKTE HULPMIDDELEN</i>	132

Hoofdstuk 1: Aanleiding, probleemstelling en onderzoeksvragen

De burger die geldproblemen heeft kan op de aandacht van het kabinet rekenen. De laatste jaren zijn er vele initiatieven vanuit het kabinet voortgekomen die burgers met geldproblemen of schulden moeten helpen of ondersteunen (Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2020). Daarbij wordt er ook gekeken naar het voorkomen van de geldproblemen door middel van de zogenaamde ‘vroegsignalering van schulden’. Een schuld kan in een vroeg stadium beginnen, maar kan ook in een vroeg stadium voorkomen worden (Nibud, 2018). Al vanaf de eerste maand dat een huurder een betalingsachterstand heeft, is er een kans dat dit leidt tot een problematische schuld. De woningcorporatie speelt in deze schuldenaanpak een grote rol, aangezien de huur een groot deel van iemands inkomen vraagt.

En de huurder die wel op tijd zijn huur kan betalen, maar dit soms vergeet? Ook hiervoor zijn nieuwe methodes bedacht, geheel afgestemd op het betaalgedrag van de huurder. Hoewel deze huurder zich misschien niet bewust is van zijn te late betaling, ondervindt de woningcorporatie wel hinder van zijn te late betaling. Maar hoe hoog is het percentage huurders eigenlijk, die hun huur wel op tijd kunnen betalen maar dit vergeten? En hoeveel huurders zouden wel op tijd willen betalen, maar zijn hier niet toe in staat? En op welke manier willen zij geholpen worden? Veel vragen, die in dit onderzoek allemaal de revue passeren.

Daarvoor is het eerst nodig om in te zoomen op het huidige incassoproces en de werking ervan. Door kennis te hebben over het huidige incassoproces en de wensen van de incassoconsulent, kan geanalyseerd worden welke nieuwe methoden een aanvulling kunnen zijn op het huidige proces. Tevens moet gekeken worden of het huidige incassoproces en de eventuele nieuwe methoden aansluiting vinden bij het gedrag en de wensen van de huurders. ‘Een woningcorporatie die met zijn tijd meegaat en denkt aan het belang van de huurders’ zal dan ook het motto zijn tijdens het onderzoek en de zoektocht naar aansluitende methodes.

1.1 Toelichting op hoofdstuk 1

Hoofdstuk 1 van het onderzoek begint met een toelichting op het probleem op macro -, meso- en microniveau. Vervolgens wordt in dit hoofdstuk een praktijkdoelstelling en een onderzoeksdoelstelling genoemd. Triada verwoordt haar doelstelling voor het onderzoek in de praktijkdoelstelling. De onderzoeker verwoordt in de onderzoeksdoelstelling wat hij door middel van het onderzoek bij kan dragen aan de praktijkdoelstelling. De probleemstelling en de onderzoeksvragen volgen daarna.

1.2 Macro-, meso- en microniveau

Macro

Woningcorporaties in Nederland hebben te maken met huurders die een huurachterstand hebben. Een aanhoudende en toenemende huurachterstand kan leiden tot een gerechtelijke ontbinding van de huurovereenkomst. Een gerechtelijke ontbinding van de huurovereenkomst kan een huisuitzetting tot gevolg hebben. In Nederland waren er in 2017 gemiddeld 1,9 huisuitzettingen per 1000 woningen (Aedes, 2018). Sinds 2014 is er een dalende lijn te zien in het aantal huisuitzettingen per jaar. In 2016 waren er bijvoorbeeld nog zo’n 4800 huisuitzettingen, terwijl dit er in 2017 3700 waren (een daling van 23 procent). Een huurachterstand is in 85% van de uitgesproken ontbindingen de reden voor een huisuitzetting. De huurders hebben vaak een huurachterstand van meerdere maanden, waardoor de corporatie genoodzaakt is om een verzoek tot ontbinding van de huurovereenkomst in te dienen bij de

rechter (Minke, 2018). Er zijn echter meerdere vonnissen en beschikkingen van rechters geweest die oordeelden dat een huurder ook uit huis gezet kan worden op grond van zijn stelselmatige te late betaling¹. De rechter geeft in de vonnissen aan dat de huurbetalingsverplichting een kernverplichting uit de huurovereenkomst is, en dat structurele wanbetaling als een tekortkoming kan worden gekwalificeerd (Giesen, 2017).

Meso

Maandelijks zijn er huurders bij Triada die hun huur niet of te laat betalen. De incassomedewerker van Triada besteed een groot deel van haar werkbare tijd aan de beginfase van het incassoproces. In deze beginfase worden huurders met een betaalachterstand, door middel van een brief, aanmaning of telefoontje, geïnformeerd over hun betaalachterstand. Doordat de incassomedewerker hier een deel van haar werkbare tijd mee bezig is, kan zij zich indirect niet met een ander belangrijk deel van haar werk bezighouden.

Triada heeft in 2019 5 huisuitzettingen moeten verrichten. In 2018 waren dat er 2 en in 2017 hebben er 10 huisuitzettingen in opdracht van Triada plaatsgevonden. Een huisuitzetting is voor meerdere partijen onwenselijk, en daarom is het van belang om in de beginfase van het incassoproces de huurders te attenderen op hun betalingsachterstand en hen te motiveren om hun huur op tijd te betalen. (Bron: incassoconsulent Triada). De gerechtelijke procedure heeft ook tot gevolg dat er kosten gemaakt moeten worden, die met gemeenschapsgeld betaald worden. Deze kosten worden uiteindelijk indirect doorgespeeld naar de huurders, want de kosten die de corporatie heeft dienen voor een groot gedeelte gedekt te worden door de betaalde huren. (Bron: incassoconsulent Triada)

Micro

De huurder die te maken heeft met een huurachterstand kan daar verschillende redenen voor hebben. De huur is een hoge rekening en daardoor een van de eerste rekeningen die niet betaald kan worden door huurders met schulden. Het risico dat de schulden van de huurder verder oplopen is aanwezig. Wanneer een huurder een maand huurachterstand heeft kan er een betalingsregeling getroffen worden. Loopt de huurachterstand op en wordt er meerdere maanden geen huur betaald, dan is er kans op een huisuitzetting. Het gevolg van een huisuitzetting is groot, want de huurder komt op straat te staan en heeft geen dak meer boven zijn of haar hoofd. Een huisuitzetting heeft ook op sociaal gebied impact, want de (liefdes)relatie van de huurder kan onder druk komen te staan, de huurder kan problemen krijgen op het werk en ook het criminele aspect speelt een rol. Daarnaast kan een huisuitzetting ook iets doen met het zelfvertrouwen of zelfrespect van de huurder. (Stichting Eropaf!, 2018). Verreweg de meeste huisuitzettingen vinden plaats bij alleenstaande huurders. In 12 procent van de gevallen gaat het om een gezin met kinderen dat uit huis gezet wordt (Aedes, 2018)

1.3 Organisatie

Triada beheert ongeveer 6500 woningen en heeft een werkgebied tussen Heerde, Epe en Hattem. Triada wordt bestuurd door een Directeur-Bestuurder en een Adjunct-directeur. Onder de Directeur-Bestuurder staan de Managers 'Wonen', 'Bedrijfsdiensten' en 'Vastgoed'. Onder de Manager Bedrijfsdiensten is een Teamleider Financiële Zaken aangesteld. Onder de Manager Vastgoed zijn de Teamleiders Dagelijks Onderhoud en

¹ Gerechtshof 's-Hertogenbosch 18-07-2017, ECLI:NL:GHSHE:2017:3246 en Gerechtshof 's-Gravenhage 01-12-2011, ECLI:NL:GHSGR:2011:BU7183

Planmatige Beheer en Realisatie aangesteld. Onder de Manager Wonen valt de Teamleider Klantbeheer. Op de volgende punten is de visie van Triada gebaseerd: (1) De klant staat centraal, (2) We richten ons op onze kerntaak, (3) We zijn lokaal verbonden, (4) We spelen flexibel in op verandering. (Triada, z.d.) Deze visie vertaalt Triada vervolgens in de volgende missie: *Triada biedt haar primaire klant een goede, betaalbare woning in een prettige woonomgeving. Daarmee leveren we een duurzame en toekomstgerichte bijdrage aan de lokale samenleving.* De kernwaarden waaruit Triada werkt en die aansluiten bij de visie en missie zijn: Verantwoordelijk, Loyaal, Betrouwbaar, Proactief. (Triada, z.d.)

1.4 Praktijkdoelstelling

Triada wil dat het aantal huurders met een betaalachterstand afneemt. Doel van het onderzoek is om in kaart te brengen hoe het huidige incassoproces in zijn werk gaat en dat beschreven wordt welke redenen huurders hebben voor de te late betaling van de huur. Daarnaast wil Triada dat onderzocht wordt welke aanpassingen zij aan het incassoproces kunnen doen om het aantal huurders met een betaalachterstand te doen afnemen.

1.5 Onderzoeksdoelstelling

Het doel van de onderzoeker is dat hij inzichtelijk heeft welke mogelijke interventies Triada kan uitvoeren om de kans op het ontstaan of in stand houden van de groep huurders met een betaalachterstand tot twee maanden te verkleinen. Daarbij is het allereerst van belang om te weten te komen hoe het huidige incassoproces in zijn werk gaat. Vervolgens is het van belang om te onderzoeken welke redenen huurders hebben voor de te late betaling van de huur. Door inzichtelijk te hebben welke redenen huurders hebben voor de te late betaling van de huur, kunnen daarop aansluitende methodes onderzocht worden. Deze methodes zullen vervolgens uitgewerkt worden en er zal breed gekeken worden of deze methodes toepasbaar zijn. Daarop aansluitend zullen enkele van deze methodes nader onderzocht worden en zal gekeken worden naar de effectiviteit van deze methodes en de toepasbaarheid van deze methodes op het incassobeleid van Triada. Het uiteindelijke doel van de onderzoeker is dat hij komt tot een advies over de interventies die Triada kan toepassen op het incassotraject. Deze interventies zouden er mogelijk voor kunnen zorgen dat de groep huurders met een betaalachterstand tot twee maanden, afneemt.

1.6 Probleemstelling

Welke interventies kan Triada toepassen op het deel van het incassoproces dat betrekking heeft op huurders met een betaalachterstand tot twee maanden, waardoor de kans op het ontstaan of het in stand houden van die groep afneemt?

1.7 Onderzoeksvragen

- Hoe is het incassoproces van Triada, dat betrekking heeft op huurders met een betaalachterstand tot twee maanden, ingericht?
- Welke redenen hebben huurders bij Triada, met een betaalachterstand tot twee maanden, voor hun te late betaling van de huur?
- Welke methodes zijn er om de kans op het ontstaan of in stand houden van de groep huurders met een betaalachterstand tot twee maanden te verkleinen?
- Wat hebben vergelijkbare corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?

Hoofdstuk 2: Methode

2.1 Toelichting op hoofdstuk 2

In hoofdstuk 2 van dit onderzoek wordt ingegaan op de methoden die gebruikt zijn om onderzoek te doen. Daarbij wordt benoemd hoe de onderzoeker de methode gebruikt heeft en waarom hij voor de desbetreffende methode gekozen heeft. De gebruikte methoden tijdens dit onderzoek zijn: *literatuuronderzoek, enquête en interview*.

2.2 Literatuuronderzoek

Hoofdstuk 3 van dit onderzoek bevat het antwoord op onderzoeksvraag 3 van dit onderzoek. Het gaat over de vraag welke juridische en sociale methodes er zijn om betaalachterstanden bij huurders te voorkomen of de kans op het in stand houden van deze betaalachterstanden te verkleinen. Deze methodes zijn ingedeeld in juridische- en sociale methodes. Voor de beantwoording van de vraag welke juridische methodes een woningcorporatie in kan zetten tegen huurachterstanden, heeft de onderzoeker de wet, de jurisprudentie en verschillende juridische wetenschappelijke artikelen gebruikt. De wetsartikelen die gebruikt zijn komen met name uit boek 6 en 7 van het Burgerlijk Wetboek. Voor de beantwoording van diezelfde vraag, alleen dan op sociaal gebied, heeft de huurder verschillende wetenschappelijke artikelen, proefschriften, onderzoeken en scripties gebruikt. Enkele andere wetten die gebruikt zijn: *Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, Gerechtsdeurwaarderswet*,

Daarnaast gaat hoofdstuk 3 in op de redenen die huurders kunnen hebben voor hun te late betaling van de huur. Er wordt aan de hand van een proefschrift van Leplaa en literatuur van Rousseau uitgelegd welke vormen van schending van het contract er zijn. Deze vormen van schendingen van het contract komen vervolgens weer terug in de analyse van onderzoeksvraag 2 in hoofdstuk 6. Tevens is hoofdstuk 3 een weergave van de huidige kennis van de onderzoeker over het onderwerp.

2.3 Enquête

Opzet

Voor de beantwoording van onderzoeksvraag 2 heeft er een enquête onder huurders met een betaalachterstand plaatsgevonden. In deze enquête zijn meerdere vragen gesteld over de redenen die huurders hebben voor hun te late betaling van de huur. Aan de hand van de volgende meetinstrumenten zijn de enquêtevragen opgesteld: *Informatie over de huurder, Tijdstip van de huurbetaling, Betaling van de huur, Reden voor te late huurbetaling, Communicatie omtrent huurachterstand*. De enquête bestond uit 13 verplichte meerkeuzevragen. Bij vraag 6,9 en 11 hadden de huurders de mogelijkheid om zelf een antwoord te geven, als deze niet tussen de gegeven antwoorden stond. (Zie *bijlage 2.2* voor de enquêtevragen)

De enquête is naar de huurders verzonden op dinsdag 28 april 2020 om 16:00. De huurders hadden tot 7 mei 2020 12:00 uur de mogelijkheid om de enquête in te vullen. Hier is voor gekozen, omdat de verwachting van de onderzoeker was dat de meeste mensen de enquête in zouden vullen, kort nadat ze deze ontvangen zouden hebben. Na twee weken is de kans groot dat diegenen die de enquête nog niet ingevuld hebben, dit vergeten zijn en niet meer aan de enquête denken die zij twee weken geleden in hun mailbox ontvangen hebben. De onderzoeker achtte een termijn van 9 dagen daarom voldoende om een groot aantal respondenten te vergaren. Om deelname aan de enquête te vergroten heeft de onderzoeker de enquête anoniem gemaakt. Daarnaast was de enquête kort (invullen duurde 2-4 minuten) en

gebruiksvriendelijk. Dit heeft de onderzoeker gedaan om tussentijds beëindigen van de enquête te voorkomen. De enquête en bijbehorende e-mail zijn door verschillende (communicatie)-medewerkers van Triada gecheckt op spelling en taalniveau (B1). Dit is gedaan om ervoor te zorgen dat deelnemers de enquête zouden begrijpen.

Om deelname aan de enquête te bevorderen heeft de onderzoeker de verloting van vijf cadeaubonnen ter waarde van 25 euro toegevoegd. De vijf gelukkige winnaars hebben hun cadeaubon (in de vorm van een Bol.com-bon) na het sluiten van de termijn voor deelname aan de enquête ontvangen.

Geënquêteerden

De enquête is naar 339 huurders met een betaalachterstand verstuurd. Deze groep is geselecteerd door Leonie de Koning (stagebegeleider). Er is gekozen voor een groep huurders die op de datum van 23 april 2020 een betaalachterstand had voor een of twee maanden. Daarnaast zijn er ook huurders geënquêteerd die in het verleden een huurachterstand hebben gehad. Het gaat dus om een diverse groep huurders die eenmaal, maar sommigen ook maandelijks, een huurachterstand hebben (gehad). Ook is het een groep huurders met een betaalachterstand tot twee maanden. Er is besloten om de zwaardere gevallen tot twee maanden niet te enquêteren (zij die al bij de deurwaarder zijn gemeld), omdat de verwachting is dat zij de enquête over betaalachterstanden als hinderlijk kunnen ervaren (dit zijn maar enkele huurders). Daarnaast is de groep respondenten dermate groot dat er een voldoende gevarieerd en inclusief beeld naar voren is gekomen over de betaalachterstanden bij huurders.

Vooraf verwachte respons

De verwachting van de onderzoeker was dat tussen de 20 en 30 procent van de 339 geënquêteerden de enquête in zal vullen. In aantallen zijn dat tussen de 67 en 102 personen. Deze verwachting baseerde de onderzoeker op de mening van meerdere medewerkers en ervaringsdeskundigen van Triada. Een van deze medewerkers is mevrouw Van Beers, zij is medewerker op de afdeling communicatie en verstuurt vaker enquêtes naar huurders. Zij gaf aan dat de respons op deze enquêtes rond de 20 procent ligt. Zelf was ik van mening dat deze respons iets hoger uit zou kunnen vallen, ten gevolge van de coronacrisis. Mensen hebben daardoor meer tijd en zitten vaker thuis, waardoor de kans dat ze hun mail checken en een enquête invullen groter is. Dit is de reden dat ik er een voorzichtige schatting op na hield die tussen de 20 en 30 procent ligt.

Daadwerkelijke respons

De daadwerkelijke respons is dat 74 van de 339 benaderde huurders de enquête ingevuld hebben. Dat komt neer op een percentage van 22%. Dit komt overeen met de vooraf verwachte respons. De respons heeft geresulteerd in een werkbaar resultaat en verschaft de onderzoeker inzicht in de redenen die huurders kunnen hebben voor hun te late betaling van de huur. De beantwoording van onderzoeksvraag 2 is op de respons van deze enquête gebaseerd. Daardoor is het antwoord van onderzoeksvraag 2 niet voor de gehele groep huurders met een betaalachterstand van toepassing.

2.4 Interview

Om tot een antwoord te komen op onderzoeksvraag 1 en 4 zijn er diepte-interviews gehouden met verschillende incassomedewerkers. Allereerst is de incassoconsulent van Triada geïnterviewd. De incassoafdeling van Triada bestaat uit een persoon, namelijk de incassoconsulent. Er zijn enkele incasso- werkzaamheden (een belronde naar de huurders, inboeken van betalingen) die verricht worden door werknemers van andere afdelingen binnen

Triada. De incassoconsulent is echter degene die zich met het gehele incassoproces bezighoudt en kennis heeft van het gehele proces. De onderzoeker achtte het qua validiteit dan ook het meest relevant om de incassoconsulent te interviewen. De onderzoeker is van mening dat de incassoconsulent genoeg kennis heeft van de werkzaamheden die de medewerkers van andere afdelingen op zich nemen, waardoor zij een duidelijk beeld van deze werkzaamheden heeft kunnen geven.

In een interview dat plaatsvond via Microsoft Teams hebben de onderzoeker en de geïnterviewde een uur lang gepraat over het huidige incassoproces van Triada. Dit is gedaan aan de hand van interviewvragen, die de interviewer vooraf aan de geïnterviewde verstrekt heeft. Door de interviewvragen van tevoren te verstrekken, had de geïnterviewde de mogelijkheid om zich voor te bereiden op de te beantwoorden vragen. Dat verhoogt de betrouwbaarheid van het interview. Deze interviewvragen zijn opgesteld aan de hand van de volgende meetinstrumenten: *Betrouwbaarheid & Validiteit, Inrichting van het incassoproces, Huurders met een betaalachterstand tot twee maanden, Wanprestatie, Incassobeleid, Methoden, Problemen, Betaling.*

Om tot een antwoord van onderzoeksvraag 4 te komen is een interview gehouden met Ger Buijs, Manager Klant & Woning bij Habeko. Meneer Buijs is geïnterviewd naar aanleiding van de RIS-Matching methode die zij als woningcorporatie inzetten om problematische betaalachterstanden te voorkomen. Middels een telefoongesprek met Taco Vledder van Inforing (ontwerpen & beheerder van methode), werd de methode nader toegelicht en vroeg de onderzoeker om een contactpersoon bij een woningcorporatie die deze methode inzet. De onderzoeker gaf als criteria dat de woningcorporatie niet al te groot moest zijn, dit zou namelijk een scheef beeld kunnen geven van hoe de methode in de praktijk in zijn werk gaat. Tevens vroeg de onderzoeker of het om een woningcorporatie mocht gaan die huizen beheert in verschillende dorpen. Triada is namelijk zelf een middelgrote woningcorporatie en gevestigd in een dorp. Zodoende kwam meneer Vledder uit bij Habekowonen en heeft de onderzoeker contact opgenomen met meneer Buijs. In het interview dat plaatsvond via Microsoft Teams hebben de onderzoeker en meneer Buijs een uur en een kwartier lang gepraat over de methode RIS Matching van Inforing. De onderzoeker en meneer Buijs hebben dit gedaan aan de hand van vooraf door de onderzoeker verstrekte interviewvragen. Deze interviewvragen zijn opgesteld aan de hand van de volgende meetinstrumenten: *Betrouwbaarheid & Validiteit, Inrichting van het incassoproces, Werking methode, Effectiviteit, Ervaringen incassoconsulent, Ervaringen huurders, Inzetten van methode.*

Om verschillende methoden te onderzoeken heeft de onderzoeker ook twee interviews afgenomen bij incassoconsulenten die Mail to Pay binnen het incassoproces hanteren. Deze methode is toepasbaar op een ander soort huurder dan de hierboven genoemde methode en richt zich op een ander deel van het incassoproces (zie *hoofdstuk 6*). Ook sluit de methode van Mail to Pay aan op de wens van de incassoconsulent, die aangaf graag op administratief gebied de slag naar effectiviteit te willen maken. Er is op verschillende wijzen geprobeerd om een interview af te nemen bij een woningcorporatie die Mail to Pay op het incassoproces toepast. De onderzoeker heeft daarvoor aan het begin van de onderzoeksperiode contact opgenomen met Mail to Pay. Hij heeft deze organisatie gevraagd om hem in contact te brengen met een woningcorporatie die de automatiseringsmethode van Mail to Pay op het incassoproces toepast en eveneens overeenkomsten vertoont met Triada. Hierbij ging het om kenmerken als de grote van de woningcorporatie, standplaats van de corporatie en de grote van de incasso-afdeling. De medewerker van Mail to Pay heeft meerdere corporaties benaderd en hen gevraagd of zij mee willen werken met een interview. Gedurende de

onderzoeksperiode heeft de onderzoeker meermaals contact opgenomen met de medewerker van Mail to Pay om te vragen of er al woningcorporaties waren die aan het interview mee wilden werken. Uiteindelijk wilde geen enkele woningcorporatie mee werken aan een interview, iets wat de onderzoeker drie weken voor de inleverdatum van zijn onderzoek te horen kreeg. De medewerker stelde voor om de interviewvragen schriftelijk te verzenden, zodat de corporaties schriftelijk de mogelijkheid hadden om de vragen alsnog te beantwoorden. De onderzoeker is hierin meegegaan en heeft de vragen schriftelijk opgestuurd. De onderzoeker heeft de schriftelijke antwoorden op de vragen echter nooit ontvangen. De onderzoeker heeft vervolgens zelf nog vijf andere woningcorporaties benaderd die als referentie op de website van Mail to Pay staan. Daarbij heeft de onderzoeker de kenmerken en overeenkomsten, zoals hierboven omschreven, in acht proberen te nemen. Hierop reageerde een van de benaderde corporaties, Woningstichting Helpt Elkander. Zij gaven aan mee te willen werken aan een interview. Woningstichting Helpt Elkander is een corporatie die gevestigd is in Nuenen en ongeveer 1500 woningen beheert en verhuurt. Nadat de onderzoeker de interviewvragen voorafgaande aan het interview opgestuurd had naar de desbetreffende incassoconsulent, gaf de incassoconsulent naar aanleiding van de interviewvragen aan, dat zij slecht één product van Mail to Pay gebruikt (Paylink). De onderzoeker was op zoek naar een corporatie die meerdere producten van de Mail to Pay gebruikt, hierdoor zou hij namelijk een breder beeld krijgen van de producten die Mail to Pay aanbiedt en de effectiviteit van deze producten beter kunnen beoordelen. Toch heeft de onderzoeker besloten om het interview plaats te laten vinden. De onderzoeker heeft het interview breder opgezet, verschillende vragen geschrapt en andere vragen toegevoegd. Hierdoor ging het interview niet alleen over het product en toepasbaarheid van Mail to Pay, maar ook over de andere incassohandelingen die Helpt Elkander binnen het incassoproces uitvoert om huurachterstanden bij huurders te voorkomen en aan te pakken. Het interview is gehouden met Aafke te Meerman, medewerker Financiële Afdeling van Helpt Elkander. Het interview heeft ongeveer 25 minuten geduurd.

Op het interviewverzoek van de onderzoeker reageerde nog een andere corporatie, Oost Flevoland Woondiensten uit Dronten. Deze corporatie bleek beter bij de kenmerken van Triada aan te sluiten. OFW gebruikt namelijk al zo'n drie jaar lang verschillende producten van Mail to Pay. Tevens zijn zij bezig met een optimalisering van het incassoproces, waarbij Mail to Pay een belangrijke rol speelt. OFW vertoont tevens overeenkomsten met Triada, zij zijn namelijk een middelgrote woningcorporatie met 5000 woningen in beheer. Ook verhuren zij woningen in verschillende dorpen, waaronder Dronten, Biddinghuizen en Swifterbant. De onderzoeker en geïnterviewde hebben een uur en twintig minuten lang gepraat over de inrichting van het incassoproces van OFW, de methode van Mail to Pay en de optimalisatie van het incassoproces van OFW. De interviewvragen zijn opgesteld aan de hand van dezelfde meetinstrumenten als bij het interview met meneer Buijs van Habekowonen. In het interview is ingegaan op de producten die Mail to Pay aanbiedt en welke van deze producten door OFW worden ingezet. Ook is de effectiviteit van Mail to Pay en de implementatie ervan uitgebreid aan bod gekomen in het interview.

Alle interviews zijn opgenomen met een dictafoon. Dit is gedaan om de interviews terug te kunnen luisteren en te transcriberen. Dit vergroot tevens de betrouwbaarheid van het interview. Na het interview zijn de interviews uitgetypt in woordelijke transcripten. Vervolgens zijn de transcripten gecodeerd. In de hoofdstukken 4, 5 en 6 wordt er verwezen naar de transcripten van de interviews. Deze zijn te vinden in de bijlage.

Hoofdstuk 3: Juridische en theoretische grondslag

3.1 Toelichting op hoofdstuk 3

Dit onderzoek richt zich op huurders met een betaalachterstand tot twee maanden. De omschreven juridische en sociale methodes in dit hoofdstuk zullen dan ook relevant zijn voor het gedeelte van het incassotraject dat betrekking heeft op huurders met een betaalachterstand tot twee maanden. Zowel juridische als sociale methoden die gericht zijn op huurders die een langere huurachterstand hebben van om en nabij de twee maanden, zullen dan ook niet behandeld worden. In de juridische grondslag zal allereerst het onderwerp ‘huurder en wanprestatie’ de revue passeren. Vervolgens zullen de juridische incassomethodes voor een woningcorporatie uitgelegd en toegelicht worden. In de theoretische grondslag zal ingegaan worden op de sociale methodes die woningcorporaties kunnen hanteren. De weergave van de verschillende methodes zoals hieronder omschreven, zullen tevens de beantwoording van onderzoeksvraag 3 zijn.

3.2 Juridische grondslag

3.2.1 huurder en wanprestatie

‘Huur is de overeenkomst, waarbij de ene partij, de verhuurder, zich verbindt jegens de andere partij, de huurder, een zaak of een gedeelte daarvan in gebruik te verstrekken en de huurder zich verbindt tot een tegenprestatie’ (art. 7:201 lid 1 BW). In dit artikel zien we duidelijk naar voren komen welke elementen een huurovereenkomst moet bezitten, namelijk: een beschrijving van hetgeen verhuurd wordt door de verhuurder en de tegenprestatie die geleverd dient te worden door de huurder. Daarnaast benoemt de Rijksoverheid op haar site nog een aantal onderdelen die het huurcontract moet bezitten, bijvoorbeeld wie de huurder en de verhuurder zijn, een handtekening van hen beide, het tijdstip en wijze waarop de huur betaald dient te worden en de hoogte van de borg (Rijksoverheid, z.d.).

Als de tegenprestatie van de huurder, een van de elementen uit art. 7:201 lid 1 BW, niet geleverd wordt, is dit een wanprestatie. De wanprestatie van de huurder kan een reden zijn voor ontbinding van de huurovereenkomst door de rechter. Een voorbeeld van een wanprestatie die relevant is voor het onderzoek is de stelselmatig te late betaling door de huurder. De huurder die zijn huur te laat betaalt, handelt in strijd met een bepaling in het huurcontract. In deze bepaling wordt gesteld dat de gehele huur uiterlijk op de eerste dag van de maand moet zijn betaald. (Leplaa, 2013, p.126).

Leplaa, die onderzoek deed naar de ‘woningcorporatie en wanbetaling’, stelt in zijn proefschrift dat de wanprestatie perceptie-afhankelijk is. Een voorbeeld hiervan is dat de huurder zijn wanprestatie rechtvaardigt, omdat de verhuurder niet volgens verwachting presteert. Zowel de huurder als de verhuurder kunnen van mening zijn dat zij geen wanprestatie plegen, terwijl de ander de actie wel als zodanig bestempelt.

In het algemeen houdt de wanprestatie in dat er niet wordt voldaan aan een of meerdere verplichtingen die voortvloeien uit het contract. In het geval van rechten die voortvloeien uit het contract ontstaat er een wanprestatie als een van de partijen deze dient uit te oefenen en deze dit nalaat.

Leplaa haalt Conway en Briner (2009) aan in zijn proefschrift. Conway en Briner maken in hun boek *‘Psychological Contracts at Work’* onderscheid tussen schending en breuk van het contract. Breuk houdt in dat een of meerdere verplichtingen uit het contract niet wordt nagekomen door een van de partijen. Breuk is daarmee volgens hen het tegenovergestelde van

nakoming Schending van het contract is de reactie op de breuk. Een voorbeeld hiervan is dat de verhuurder onvoldoende of onwenselijk presteert (breuk) en dat de huurder hierop reageert door zijn huur niet te betalen (schending).

Ook haalt Leplaa Rousseau aan in zijn proefschrift. Rousseau (1995) onderscheidt in haar boek *‘Psychological Contracts in Organizations’* drie vormen van schending:

- *Onopzettelijke schending*: partijen willen de verplichtingen die het contract veroorzaakt nakomen (zijn hiertoe ook in staat), maar verschillen in de uitleg van de bepalingen. Deze verschillen zorgen ervoor dat er niet nagekomen wordt.
- *Schending door verstoring*: partijen willen de verplichtingen die het contract veroorzaakt nakomen, maar een van de partijen is hiertoe niet in staat. De niet-nakomende partij moet bewijs leveren voor de reden waarom niet nagekomen kan worden. De andere partij beoordeelt de reden en de oorzaak.
- *Contractbreuk*: beide partijen kunnen de verplichtingen die het contract veroorzaakt nakomen, maar een van de partijen weigert dit.

In de enquête onder de huurders met een betaalachterstand laat de onderzoeker deze drie vormen van schending terugkomen. In de meerkeuze- antwoorden van de enquête verwerkt de onderzoeker deze verschillende redenen. Uit de antwoorden kan blijken van welke vorm van schending sprake is. Door zicht te hebben op welke vorm van schending vaak voorkomt kan een daarop aansluitende interventie bedacht worden.

Rousseau maakt dus geen onderscheid tussen scheiding en breuk, zoals Conway en Briner (2009) dat doen. Breuk is een vorm van schending van het contract, zo stelt zij, of een deel ervan.

Uit een wanprestatie komt schade voort (Leplaa, 2013, p.131). Degene die de schade veroorzaakt is ook voor het verhelpen van de schade verantwoordelijk. De huurder die zijn huur niet of te laat betaalt, dwingt de verhuurder tot het nemen van maatregelen. Deze maatregelen kosten geld en moeten door de veroorzaker van de schade, in dit geval de huurder, betaald worden. In het huurcontract kunnen deze kosten voor extra maatregelen omschreven zijn en vastgesteld worden op een vast bedrag (boetebeding (JPR Advocaten, 2016)). De huurder kan deze kosten als een ‘boete’ zien en daarom is er ook sprake van een preventieve werking. De huurder zit niet te wachten op een boete/extra kosten en zal daarom op tijd betalen, zo is de gedachte.

De wanprestatie kan niet gepleegd worden zonder het bestaan van een overeenkomst. Echter kan de oorzaak van de wanprestatie ook buiten de overeenkomst liggen (Leplaa, 2013, p.134). Zo kan het zijn dat de huurder werkloos is geworden, daardoor te weinig inkomen heeft en zijn huur niet kan betalen. Er is hier geen oorzakelijk verband tussen de overeenkomst en de wanprestatie. De huurder kan niet aan zijn verplichting voldoen, niet omdat hij niet wil, maar omdat hij te weinig inkomen heeft. De oorzaak van de wanprestatie ligt dan buiten de overeenkomst. Dit is tevens terug te vinden in de drie vormen van schending, namelijk ‘de schending door verstoring’.

Juridische methodes

3.2.2 Wikbrief

Het incassotraject bestaat uit twee delen: het minnelijk traject en het gerechtelijke traject. Het gerechtelijke traject volgt soms op het minnelijke traject. Als een huurder zijn huur niet betaald wordt hij in het minnelijk traject gestimuleerd om dit alsnog te doen. De huurder kan

gestimuleerd worden door een herinnering, aanmaning of een huisbezoek. Ook kan er in dit traject een zogenaamde Wik-brief of '14 dagen-brief' verstuurd worden. De brief vindt zijn oorsprong in het 'Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten' en dankt zijn naam aan de Hoge Raad². De termijn van 14 dagen wordt ook genoemd in artikel 96 lid 6 van boek 6 BW, waarin staat dat 'de schuldenaar, na het intreden van het verzuim, is aangemaand tot betaling binnen een termijn van 14 dagen, aanvangende de dag na de aanmaning'

Het is een brief die verstuurd wordt na het ontstaan van de huurachterstand en waarin staat dat de schuldenaar/huurder nog 14 dagen heeft om het verschuldigde bedrag te voldoen. Na het verstrijken van deze 14 dagen komen er wettelijke incassokosten bovenop het openstaande bedrag. In artikel 2 van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten staat een staffel die berekend wordt over het openstaande bedrag. Het minimum van de incassokosten is 40 euro. De wet noemt geen dag of datum waarop de huur betaalt dient te worden en dus ook geen moment waarop de huurachterstand ontstaat. Wel geeft artikel 212 van boek 7 BW aan dat 'de huurder verplicht is om de tegenprestatie op de overeengekomen wijze en tijdstippen te voldoen'. Voor veel woningcorporaties is dat tijdstip de eerste van de maand en staat dit tijdstip omschreven in de huurovereenkomst. Een woningcorporatie mag, na het ontstaan van de huurachterstand, zelf bepalen op welk moment zij deze brief verstuurd. De termijn van 14 dagen wordt genoemd in artikel 96 lid 6 van boek 6 BW, waarin staat dat 'de schuldenaar, na het intreden van het verzuim, is aangemaand tot betaling binnen een termijn van 14 dagen, aanvangende de dag na de aanmaning'. Het is van belang dat duidelijk in de brief naar voren komt dat binnen 15 dagen nadat de brief is ontvangen, het verschuldigde bedrag betaalt dient te worden. Als dit niet duidelijk omschreven staat kunnen in een eventueel proces de incassokosten afgewezen worden.

3.2.3 Incassobureau en deurwaarder

Voor het minnelijke of buitengerechtelijke deel van het incassoproces kan een incassobureau ingeschakeld worden. Zij versturen aanmaningen en stimuleren de huurder om de huur te voldoen. Het incassobureau rekent *incassokosten* voor de door hen verrichte werkzaamheden. Deze incassokosten zijn een percentage van de ontstane schuld. *Buitengerechtelijke kosten* zijn kosten die de schuldeiser heeft voor het inschakelen van het incassobureau. Als dit in de overeenkomst vermeld staat, mag de schuldeiser deze kosten aan de schuldenaar doorberekenen. Een incassobureau heeft geen wettelijke status en kan geen beslag leggen op loon, dagvaarden of in registers kijken. (Nibud, 2020)

Ook een deurwaarder kan voor het buitengerechtelijke gedeelte van het incassotraject ingeschakeld worden. In de praktijk wordt een gerechtsdeurwaarder echter pas vaak ingeschakeld als men de gerechtelijke fase ingaat. De gerechtelijke fase begint als de gerechtsdeurwaarder een dagvaarding uitbrengt. De gerechtsdeurwaarder is benoemd door de Kroon en verricht verschillende ambtelijke handelingen in het incassoproces (KBvG, 2020). Zo is hij bevoegd om personen te dagvaarden en mag hij het vonnis van de rechter ten uitvoer brengen. Een deurwaarder rekent *ambtelijke kosten* voor zijn werkzaamheden. Deze kosten zijn bij wet vastgelegd en worden berekend over de ambtelijke werkzaamheden. Voor de niet-ambtelijke werkzaamheden mag de deurwaarder ook een vergoeding vragen. Deze tarieven mag hij zelf bepalen (Nibud, 2020).

² HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2704

3.2.4. Ontbinding rechter

Een huurovereenkomst kan alleen ontbonden worden door de rechter, zo stelt artikel 7:231 BW. De rechter toetst de gemaakt afspraken tussen de huurder en verhuurder aan de hand van art. 6:265 BW. In dit artikel staat geschreven dat *iedere tekortkoming van een partij in de nakoming van een van haar verbintenissen aan de wederpartij de bevoegdheid geeft om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden (...)*. In het algemeen wordt er door de rechter alleen een ontbindingsvordering toegewezen als er een huurachterstand is van minimaal drie maanden (Vols & Minkjan, 2016, p. 14). Recente jurisprudentie toont echter aan dat de rechter dit principe niet altijd meer handhaaft (Gerechtshof Arnhem – Leeuwarden, 2019). Ook het structureel te laat of onvolledige betalen van de huursom kan voor de rechter reden zijn voor ontbinding van de huurovereenkomst (de Moel, 2019).

Woningcorporaties kunnen door de rechter in het gelijk worden gesteld als zij een verzoek doen tot een ontbinding van de huurovereenkomst op basis van een stelselmatige te late betaling van de huur. Dit betekent dat Triada de mogelijkheid heeft om via de rechter af te dwingen dat de huurder de woning uit wordt gezet, zonder dat de huurder een huurachterstand heeft van meer dan drie maanden. Dit is een van de juridische methodes die Triada zou kunnen hanteren om de groep huurders met een betaalachterstand tot twee maanden te verkleinen en wordt daarom hier genoemd.

3.3 Theoretische grondslag

Sociale methodes incassotraject

Uit onderzoek van Aedes is gebleken dat er door woningcorporaties verschillende sociale maatregelen genomen worden om huisuitzetting te voorkomen (*zie tabel 1.1 – bijlage 10*). De maatregelen worden door corporaties ingezet wanneer er sprake is van een huurachterstand. Het percentage in de tabel geeft aan hoeveel procent van de ondervraagde corporaties deze maatregel hanteert bij signalering van een huurachterstand. Uit de percentages kunnen we opmaken dat de nadruk bij veel corporaties ligt op het persoonlijk contact met de huurder met een betaalachterstand. Daarnaast zien we dat woningcorporaties ook andere organisaties inschakelen om de huurder te helpen bij het afbetalen van zijn huurachterstand. Dit is een patroon dat we ook in de overige literatuur vaak terug zien komen. Als er gezocht wordt naar ‘sociale’ methodes om huurachterstanden bij huurder te voorkomen, zien we dat er vooral gefocust wordt op preventieve maatregelen, communicatie, vroegsignalering en de inschakeling van andere maatschappelijke organisaties. De manier van communiceren tussen woningcorporatie en huurder is daarbij een belangrijke schakel geworden. Waar woningcorporaties vroeger vooral brieven, herinneringen en aanmaningen stuurden, is ‘persoonlijk contact’ nu de nieuwe sleutel tot succes. Ook vroegsignalering van schulden is een belangrijk thema geworden bij woningcorporaties en andere maatschappelijke organisaties. Waar voorheen vooral de ‘harde’ aanpak door woningcorporaties gehanteerd werd, is de nieuwe aanpak van veel woningcorporaties er een die als ‘zacht’ te omschrijven is. In de praktijk betekend dat: op huisbezoek gaan in plaats van een aanmaning sturen. Samen met de gemeentes preventief huurders bezoeken in plaats van een ontruimingsvonnis aanvragen bij de rechter. De bokshandschoen lijkt te zijn ingewisseld voor een fluwelen variant.

Vanuit verschillende sociale invalshoeken zullen door middel van de literatuur methodes toegelicht worden die het ontstaan of in stand houden van de groep huurders met een huurachterstand kunnen doen verkleinen. De verschillende invalshoeken zijn: *vroegsignalering, communicatie, herhaling*.

3.3.1 Vroegsignalering

Deze aanpak is relevant voor huurders die vaak te laat betalen, omdat ze soms niet kunnen betalen. Het kan zijn dat ze schulden hebben of een te kleine buffer hebben om een maand in te lopen via een betalingsregeling. Met name voor deze groep huurders is het van belang om preventieve maatregelen, zoals vroegsignalering, toe te passen in het incassoproces. Hierdoor kan namelijk een hoge huurachterstand van de huurder voorkomen worden. De preventieve maatregel zal zich uiteindelijk uitbetalen door de besparingen die gedaan worden in de rest van het incassoproces. De maatregel is relevant voor het onderzoek, omdat vroegsignalering toegepast wordt vanaf het ontstaan van een of twee maanden huurachterstand. De huurder die de huur niet betaald, schendt het huurcontract. De schending die ontstaat doordat een huurder niet kan betalen, wordt door Rousseau (1995) de ‘schending door verstoring’ genoemd. (Zie hoofdstuk 2.4.2 *huurovereenkomst en wanprestatie*, voor een uitgebreidere uitleg over de vormen van schending van het contract). Vroegsignalering is een maatregel die genomen wordt om deze vorm van schending van het contract te voorkomen of op te lossen.

Er is een ‘Leidraad Vroeg Signalering Schulden’ opgesteld door de branchevereniging NVVK (vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren). In deze leidraad staat veel informatie over hoe gemeentes, woningcorporaties en ander andere organisatie de methode van vroegsignalering in kunnen zetten. Ook staan er veel tips, handvatten en lessen in om de methode in de praktijk te kunnen brengen. In deze leidraad staat ook een definitie van vroegsignalering van schulden. Deze is als volgt: *‘vroegsignalering binnen de schuldhulpverlening is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening’* (Kuiper & Fleuren, 2018, p.6).

Het voorwoord van deze leidraad is geschreven door Tamara van Ark, staatsecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Zij ziet de noodzaak van het voorkomen van problematische schulden in en focust op een beleid waarbij ‘voorkomen beter is dan genezen’. Zij heeft ook gezorgd voor een aanpassing van de Wgs, de wet gemeentelijke schuldhulpverlening, waardoor het voor gemeentes makkelijker wordt om burgers met schulden te helpen (Divosa, 2019). Door deze aanpassing hebben woningcorporaties, zorgverzekeraars en waterbedrijven een wettelijke basis om gemeenten in te lichten over de betaalachterstanden van hun klanten. Ook mogen zij hierdoor onderling gegevens van personen met schulden uitwisselen (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2019). Dit sluit tevens aan bij de toenemende rol die gemeenten gekregen hebben in de schuldhulpverlening aan burgers. Vroegsignalering is relevant voor woningcorporaties, aangezien zij relatief grote sommen geld innen bij de huurder. Door vroegtijdig huurachterstanden/schulden te signaleren en dit door te geven aan de gemeente kan een huurachterstand van meerdere maanden voorkomen worden.

De methode van vroegsignalering sluit geheel aan bij de brede schuldenaanpak die het kabinet voor ogen heeft. In mei 2019 is het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid tevens gestart met een campagne ‘kom uit je schuld’. Het heeft tot doel om het taboe dat op schulden ligt, te verbreken en geldzorgen bespreekbaar te maken. De wetswijziging van Tamara van Ark moet op 1 januari 2021 ingaan. Vroegsignalering sluit ook aan bij het gegeven dat woningcorporaties een maatschappelijke en sociale taak hebben, die zij naar eigen wens invulling kunnen geven (zie hoofdstuk 2.5.1, *woningcorporatie als maatschappelijke onderneming*)

Vroegsignalering van schulden kent twee verschillende benaderingswijzen (Kuiper & Fleuren, 2018, p.6):

1. Outreachend werken op basis van betalingsachterstanden
2. Het activeren van de keten om mensen met financiële problemen te signaleren en hen te bewegen om zichzelf te melden bij de schuldhulpverlening

In de Leidraad wordt met name op de eerste benaderingswijze gefocust. Signalen worden door signaalpartners aan de gemeente doorgegeven, die vervolgens de klant op een outreachende wijze benadert. Bij de tweede benadering wordt de klant bij signalering van schulden, doorverwezen naar een ketenpartner. Bij deze benadering dient de klant zichzelf te melden bij de ketenpartner.

Een formulering van ‘outreachend werken’ is: het proactief contact leggen met mensen die mogelijk hulp nodig hebben, maar zelf geen hulpvraag formuleren. Vaak gebeurt dit in de eigen omgeving van de klant (van der Wal, 2009, pp. 21-22).

De doelgroep waar vroegsignalering zich op richt zijn die mensen die zelf geen hulpvraag formuleren, maar wel de financiële hulp nodig hebben om escalatie van schulden te voorkomen. Doordat men geen hulpvraag kan formuleren, zal men ook geen hulp zoeken. Dit heeft tot gevolg dat de betaalachterstanden nog verder oplopen. Vroegsignalering en outreachend werken moeten dat voorkomen.

Het vraagt inzet van een gemeente om een vroegsignaleringsprogramma op te zetten. De gemeente heeft hierin de regie en vraagt de verschillende signalen van klanten met schulden door te geven. Het uiteindelijke investeren in vroegsignalering en preventie ter voorkoming van schulden, levert een besparing op. Uit onderzoek in Amsterdam en Alphen aan de Rijn blijkt dat elke geïnvesteerde euro 1,65 euro oplevert. De baten van vroegsignalering zijn dus groter dan de kosten. Voor de maatschappij levert iedere geïnvesteerde euro zo’n 2,46 euro op. Bij de woningcorporatie levert iedere geïnvesteerde euro 1,24 euro op (Kuiper & Fleuren p.11). De kosten die een woningbouwcorporatie door vroegsignalering heeft zijn bijvoorbeeld de organisatie van het project, de cofinanciering en het verwerken van de meldingen. De baten zijn de besparingen op de ontruiming en het voorkomen van huurdervingen.

3.3.2 Communicatie

Wanneer mensen schulden hebben, kan hun IQ tot wel 13 punten dalen. Dat is gebleken uit onderzoek van psycholoog Shafir van de Princeton University en de econoom Mullainathan, van de Harvard University. Zij schreven het boek ‘Schaarste’ naar aanleiding van hun onderzoek. Daarin beargumenteren ze dat mensen die schulden hebben en in armoede leven, goed zijn in het maken van korte termijn-keuzes. Komt het echter aan op het maken van keuzes voor de langt termijn, dan raken zij gestrest en maken ze verkeerde keuzes. De schaarste neemt hun hele leven in beslag en laat je maar met een ding bezig zijn: hoe knoop ik de eindjes aan elkaar. Hierdoor kunnen mensen met schulden zich vaak niet bezighouden met andere onderwerpen waar ze wel keuzes over moeten maken en nemen ze vaak onjuiste beslissingen. De zorgen om de financiële tekorten kosten veel energie en denkruimte. Dit alles kan leiden tot een daling van hun IQ en mede daarom is het van belang om de communicatie omtrent betalingsachterstanden eenvoudig te houden. (Bregman, 2013)

Een manier om de communicatie over betaalachterstanden simpel te houden, is door gebruik te maken van de EAST-methode. EAST staat voor: Eenvoudig, Aantrekkelijk, Sociaal en Tijdgebonden. Het is een methode die bedacht is door het Behavioural Insights Team. De methode wordt toegepast in organisaties, maar kan ook toegepast worden op het incassoproces. De EAST-methode is een vorm van ‘nudging’. Dat houdt in dat er via deze methode geprobeerd wordt om mensen gewenst gedrag te laten vertonen.

Deze methode kan toegepast worden op het gehele incassoproces, van de telefoongesprekken met de huurder tot de Wik-brief. Het gewenste gedrag is in dit geval het (meer op tijd) betalen van de huur(achterstand).

- *Eenvoudig*: door de brief of het gesprek eenvoudig en makkelijk te houden, is de kans groter dat de boodschap ervan begrepen wordt. Dit kan gedaan worden door korte zinnen op te schrijven en alleen informatie te verstrekken die strikt noodzakelijk is. Ook zal dit ervoor zorgen dat de huurder de brief niet opzij legt, maar hem echt zal lezen.
- *Aantrekkelijk*: door een brief of gesprek aantrekkelijk te maken, zorg je ervoor dat de huurder sneller geneigd zal zijn de informatie in zich op te willen nemen. Dit kan gedaan worden door de boodschap te personaliseren of belangrijke zaken in het oog te laten springen.
- *Sociaal*: door mensen erop te attenderen wat ze goed doen of kunnen doen, is de kans groter dat er ook gehandeld wordt zoals wenselijk is. Ook kan je laten zien dat de meeste mensen het gewenste gedrag al vertonen. Hierdoor zullen degenen die het gewenste gedrag nog niet vertonen, sneller geneigd zijn om het gewenste gedrag ook te vertonen. Een voorbeeld daarvan is in een aanmaning toevoegen dat de meeste wanbetalers binnen 10 dagen betalen.
- *Tijdgebonden*: het is van belang dat de juiste boodschap op het juiste moment klinkt. Schulden ontstaan vaak als gevolg van een 'life-event', dus bijvoorbeeld na een scheiding, overlijden of wanneer iemand voor het eerst zelfstandig gaat wonen. Het kan helpen om als corporatie na zo'n life-event een gesprek met iemand aan te gaan en te vragen of hij/zij hulp nodig heeft. Ook zou de corporatie een begrotingsgesprek aan kunnen bieden aan alle startende huurders.

Dat communicatie een rol speelt in het terugdringen van de betaalachterstanden blijkt ook uit onderzoek van het Lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam (Goosen, van der Laan, Telli, Vos, & van Geuns, 2017). Zij hebben onderzoek gedaan naar de effectiviteit van een versimpeling van de Wik-brief. In dit onderzoek kregen de huurders een Wik-brief wanneer zij 8 dagen te laat zijn met het betalen van de huur. De onderzoekers vereenvoudigden de brief en pasten in een later stadium ook 'framing-tactieken' op de brief toe. De uitkomst van het onderzoek was dat met name onder slepers de versimpeling van de brief effect had. Uit de diepte-interviews bleek dat de huurders de brief vriendelijker vonden en de inhoud duidelijker was. De slepers namen vaker contact op met de woningcorporatie na het ontvangen van de versimpelde brief (oorspronkelijke brief 11 procent nam contact op, versimpelde brief 16% nam contact op). Uit de diepte-interviews met de huurders kwam ook naar voren dat zij sneller contact met de corporatie zouden opnemen als in de brief vermeld staat dat er een betalingsregeling getroffen kan worden.

3.3.3 Herinnering

Deze aanpak is relevant voor huurders die vaak te laat betalen, omdat ze vergeten om te betalen. Ze schuiven de betaling voor zich uit, waardoor uiteindelijk vergeten wordt om de betaling voor de 1^e van de maand te voldoen. Ook kan het voorkomen dat zij de ene maand wel op tijd hun huur betalen en de andere maand te laat zijn met de huurbetaling. Door een kleine prikkel kan deze huurder gemotiveerd worden om de huur te betalen. Het kan ook zijn dat deze huurder zich niet bewust is van zijn te late betaling, omdat hij het idee heeft dat hij 'op tijd' betaalt. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij huurders die hun loon of uitkering in het begin van de maand (na de eerste van de maand) ontvangen en daardoor het idee hebben dat ze ook na de eerste van de maand de huur mogen betalen. Dit is strikt genomen niet juist en een schending van het contract. De vorm van schending van het contract die Rousseau

(1995) hieraan verbindt is de ‘onopzettelijke schending’ (Zie hoofdstuk 2.4.2 *huurovereenkomst en wanprestatie*). Van belang hierbij is dat de huurder wel wil nakomen en ook kan nakomen, maar van uitleg verschilt met de corporatie over de invulling van het contract. Dit kan komen doordat de huurder onbekend is met de inhoud van het contract, bijvoorbeeld dat de huurbetaling (altijd) voor de 1^e van de maand voldaan moet worden.

De huurder die de huur te laat betaald wordt gestimuleerd om de huur op tijd te betalen. Deze stimulans kan bestaan uit een brief, een aanmaning een telefoongesprek, een huisbezoek, een sms etc. Door de huurder de betaalachterstand in herinnering te brengen, zal de huurder de achterstand onder ogen moeten komen en zal hij na moeten denken over eventuele betaling ervan. Het Lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam heeft een pilot met een herinnerings-sms gedraaid bij een woningcorporatie in Amsterdam (Telli, van der Laan & van Geuns, 2017). De groepen die meededen aan het experiment hadden een huurachterstand. De woningcorporatie stuurde bij het eerste experiment een groep huurders een herinnerings-sms en een groep stuurden ze geen sms. Na 5 dagen bleek dat 31,8% van de sms-groep had betaald, tegenover 25,5% van de groep die geen sms had gehad (een verschil van zo’n 6%). Binnen 15 dagen groeide dit verschil uit tot zo’n 10%.

Bij het tweede experiment ging het om huurders die al eens een betaalachterstand hadden gehad. De eerste groep in het tweede experiment kreeg een herinnerings-sms met een iDeal-link, de tweede groep kreeg een herinnerings-sms zonder iDeal-link en de derde groep kreeg geen herinnerings-sms. Een ander verschil met het eerste experiment was dat deze groepen de sms kregen voor het ontstaan van de huurachterstand (een herinnering voor komende maand). De uitkomsten van het experiment zijn in de tabel te zien. De percentages geven aan hoeveel procent van de desbetreffende groep betaald had binnen het aantal dagen.

	Sms en iDeal-link	Sms	Geen sms
Binnen 5 dagen	33,5%	28,5%	23,5%
Binnen 15 dagen	38,2%	32,8%	29,5%

Dit experiment laat zien dat er kleine obstakels kunnen zijn die ervoor zorgen dat de huurder de huur niet op tijd betaald. De huurder kan wel betalen, maar schuift de betaling voor zich uit, vergeet om te betalen of doet liever eerst nog even de wekelijkse boodschappen, voordat hij de huur betaalt. Door middel van een sms zoekt de corporatie contact met de huurder, waardoor de huurder zich bewust is van zijn te late of aanstaande betaling. Door middel van de iDeal-link in de sms maakt de corporatie het voor de huurder makkelijk om te betalen.

Hoofdstuk 4: Huidig incassoproces Triada

4.1 toelichting op hoofdstuk 4

Om het huidige incassoproces nader te bekijken, heeft de onderzoeker een interview gehouden met Leonie de Koning, de incassoconsulent van Triada. Zij heeft tien jaar de functie van incassoconsulent en werkt in totaal achttien jaar bij Triada. Voor haar functie van incassoconsulent is ze woonconsulent geweest bij Triada. In dit hoofdstuk wordt telkens verwezen naar het interview. Dit wordt gedaan door het noemen van de regelnummers van het transcript, waar hetgeen dat omschreven wordt, gezegd is.

Allereerst gaat de onderzoeker in dit hoofdstuk in op de inrichting van het incassoproces. Vervolgens beschrijft de onderzoeker de methoden die toegepast worden binnen het incassoproces van Triada. Daarna zal er ingegaan worden op de opvatting van de incassoconsulent over het incassoproces. Als laatste zal nog kort ingegaan worden op de betaal mogelijkheden voor huurders.

4.2 Inrichting van incassoproces

De onderzoeker heeft een overzicht gemaakt van de handelingen die verricht worden in de eerste 2 maanden van het incassoproces. Het tijdsbestek van 2 maanden is gekozen, omdat het onderzoek over de beginfase (de eerste twee maanden) van het incassoproces gaat.

Dag 1

De eerste dag van de maand is de dag waarop de huurder de huur verschuldigd is aan de woningcorporatie. 85% van de huurders betaalt de huur via een automatische incasso (regel 480) en voor of op de eerste van de maand. De huurders die niet via een automatische incasso betalen, dienen hun huur voor of op de eerste van de maand via internetbankieren, pinnen aan de balie of online via 'MijnTriada' betaald te hebben (regel 458-460).

Dag 10

Op de tiende dag van de maand verstuurt de afdeling Financiële Zaken een herinnering of aanmaning naar de huurders die hun huur nog niet betaald hebben. De huurachterstand ontstaat bij Triada op de tweede dag van de maand (regel 218), dus de herinnering of aanmaning wordt 9 dagen na het ontstaan van de huurachterstand naar de huurders opgestuurd. De huurders die vaak te laat betalen, meerdere malen een betalingsregeling hebben gehad of bij de deurwaarder hebben gezeten, ontvangen een aanmaning. Huurders die een keer of maar enkele keren na de eerste van de maand hebben betaald, ontvangen een herinnering. De aanmaning is strenger van toon dan de herinnering (regel 52-55).

Dag 20

Op de 20^e dag van de maand maakt de incassoconsulent een lijst van de huurders die hun huur nog niet voldaan hebben. Deze lijst stelt zij samen door middel van het programma Tobias AX. In dat programma kan de incassoconsulent zien, door het toepassen van verschillende filters, welke huurders een huurachterstand hebben en met welke huurders een betalingsregeling afgesproken is. Deze lijst stuurt zij vervolgens door naar de woonconsulenten. (Regel 128-131)

Voor dag 25^e

De woonconsulenten dienen de huurders van de lijst voor de 25^e dag van de maand te bellen. De woonconsulenten gaan het gesprek met de huurder aan en vragen waarom de huurder zijn/haar huur nog niet betaald heeft. Ze geven aan dat dit gedaan dient te worden en wanneer

een huurder aangeeft het gehele bedrag niet in een keer te kunnen betalen, bieden de woonconsulenten de mogelijkheid van een betalingsregeling aan. (Regel 338-341)
De huurders die voor eerdere maanden een betalingsregeling afgesproken hebben en deze niet nakomen, worden gebeld door de incassoconsulent (regel 331-332).

Dag 25

Op de 25^e dag van de maand stuurt de afdeling *Financiële Zaken* de Wik-brief naar alle huurders die hun huur nog niet hebben voldaan. In deze brief staat dat de huurder, nadat de brief bij hem bezorgd is, het verschuldigde bedrag binnen 15 dagen moet betalen (regel 78-79). Wanneer na 15 dagen niet is betaald, komen er gerechtelijke incassokosten bovenop het verschuldigde bedrag (Bojada, 2018). In de Wik-brief staat tevens vermeld dat de huurder doorgestuurd wordt naar de deurwaarder, wanneer de huur na 15 dagen nog niet betaald is (regel 80-81).

Begin 2^e maand

De huurders waarmee geen contact geweest is over hun betaalachterstand, worden nogmaals door de incassoconsulent benaderd door middel van een telefoongesprek of een huisbezoek (regel 147-149). Waar mogelijk wordt er met de huurder een betalingsregeling afgesproken. Ook wordt de huurder gewezen op de mogelijkheid om hulp te krijgen van de gemeente of een vrijwilligersorganisatie bij de administratie of bij schulden (regel 362-365) (deze informatie wordt tevens meegestuurd als bijlage bij de aanmaningen en herinneringen).

Halverwege 2^e maand

Ongeveer 1,5 maand na het ontstaan van de huurachterstand worden de huurders waarmee geen contact is geweest over hun betaalachterstand en zij waarmee geen betalingsregeling of andere afspraken gemaakt zijn, doorgestuurd naar de deurwaarder. Dit zijn de huurders waar meermaals contact mee gezocht is en verschillende oplossingen aangeboden zijn, maar waar het niet tot een oplossing voor hun betaalachterstand gekomen is (regel 153-154).

Opvatting incassoconsulent Triada

De incassoconsulent is van mening dat het incassoproces qua tijdsfad strak in elkaar zit. De stappen die ondernomen worden, zijn logisch zo geeft ze aan. Doordat zij en de woonconsulenten iedere huurder bellen of mailen die een huurachterstand heeft, vraagt dit echter veel van hun tijd. De incassoconsulent geeft aan dat er nieuwe mogelijkheden zijn, die nog niet toegepast worden op het incassoproces van Triada, om het incassoproces efficiënter en minder tijdrovend te kunnen maken. (Regel 87-92)

4.3 Standaardmethoden + effectiviteit

De aanpak van Triada m.b.t. het incassoproces kenmerkt zich door het contact dat gezocht wordt met de huurder met een betaalachterstand. Dit contact bestaat zowel uit persoonlijk contact, bijvoorbeeld de belronde van de woonconsulenten en de huisbezoeken, als uit schriftelijk contact, bijvoorbeeld de e-mails en aanmaningen/herinneringen die verstuurd worden naar huurders. Als we kijken naar de grote van de groep huurders die benaderd wordt, zien we dat naar mate de tijd vordert er steeds meer huurders betalen. Als voorbeeld nemen we de maand april. 188 huurders kregen op de 10^e van de eerste maand een aanmaning of herinnering toegestuurd (regel 170). Tijdens de belronde van de woonconsulenten, die tussen de 20^e en 25^e van de eerste maand plaatsvindt, werden zo'n 100 huurders gebeld (regel 329). Uiteindelijk worden er elke maand rond de tien huurders met een huurachterstand van minimaal 1,5 maand bij de deurwaarder aangemeld (regel 174). Tevens wordt er nog contact gezocht, middels huisbezoek, telefoon of e-mail, met een aantal huurders die aan begin van de

tweede maand hun huur nog niet voldaan hebben of zij die hun betalingsregeling niet nakomen (regel 149-150). Maar enkelen hebben na het ingaan van de tweede maand nog niet betaald en komen uiteindelijk bij de deurwaarder terecht.

Ook de huurders die op een vaste dag in de maand te laat betalen, bijvoorbeeld omdat zij hun loon of uitkering na de eerste van de maand ontvangen, krijgen elke maand een herinnering/aanmaning of telefoontje van een medewerker van Triada. Bij deze methode wordt alleen gekeken naar het tijdstip van de betaling en wordt niet per individueel geval genoteerd of een herinnering nodig is (regel 308-310).

Om de huurders te stimuleren hun huur voor de eerste van de maand te betalen, organiseert de incassoconsulent één keer in de zoveel tijd een gesprek op kantoor over de maandelijkse betaalachterstand. De huurders krijgen de mogelijkheid van een betalingsregeling aangeboden om de huur van een maand te overbruggen, zodat de huur in het vervolg op tijd betaald kan worden (regel 310-312). Veel huurders komen bij zo'n gesprek niet opdagen. Wel signaleert de incassoconsulent dat de uitnodiging effect heeft op het betaalgedrag van de huurders: ongeveer de helft van de uitgenodigde huurders betaalt de volgende maanden op tijd of belt voor een betalingsregeling (regel 320). Het op tijd betalen is vaak echter van tijdelijke aard.

Op de vraag of de ingezette methoden meer sociaal of juridisch van aard zijn, geeft de incassoconsulent aan dat deze meer sociaal van aard zijn (regel 391). Wanneer huurders zich niet aan afspraken houden, wendt Triada zich tot de juridische methodes. Echter Triada toont zich van haar sociale kant in het contact met de huurder en bij het komen tot een oplossing voor de betaalachterstand. Het enkel hanteren van juridische methodes om de betaalachterstand te voldoen, werkt maar voor een zeer kleine groep huurders, zo geeft de incassoconsulent aan (regel 404).

Over de effectiviteit van de ingezette methodes tijdens het incassoproces heeft de incassoconsulent het volgende vermeld: 'ik denk dat tegenwoordig het bellen steeds minder effectief is, veel mensen nemen namelijk de telefoon niet op' (regel 293). Ook geeft ze aan dat mailen wel veel effect heeft, huurders krijgen hun mail vaak op de telefoon binnen en worden direct herinnerd aan het feit dat ze een betaalachterstand hebben (regel 431). Voicemailen worden ook erg weinig beluisterd, zo merkt ze op. Conclusie volgens de incassoconsulent: bellen heeft het minste effect op huurders, mailen en huisbezoek hebben het meeste effect (regel 297-298).

4.4 Inschakeling van andere (maatschappelijke) organisaties

Wanneer huurders moeite hebben met hun administratie of schulden hebben, kunnen zij hulp krijgen van verschillende organisaties. Triada werkt met de volgende organisaties samen: *Gemeente Heerde, Epe en Hattem, Verian (Algemeen Maatschappelijk Werk), Stichting Welzijn Hattem (Op Koërs), Formulierenteam Koppelswoe*. Bij de gemeentes kunnen de huurders terecht voor vragen rondom uitkeringen, kwijtscheldingsmogelijkheden, gemeentelijke belastingen en WMO-aanvragen. De maatschappelijke organisaties kunnen de huurders helpen bij het ordenen van hun administratie of het aanvragen van financiële regelingen. Ook kunnen deze organisaties de huurder bijstaan tijdens een schuldhulpverleningstraject.

Triada verstuurt bij de eerste ronde aanmaningen en bij alle Wik-brieven een bijlage mee (regel 362-363), waarop staat welke organisaties benaderd kunnen worden voor hulp bij schulden of de administratie (zie *bijlage 15*). Tevens worden huurders via de telefoon

geattendeerd op de deze mogelijkheid, wanneer uit het gesprek blijkt dat de huurder hulp nodig heeft. Wanneer een medewerker van Triada inschat dat de huurder deze hulp zelf niet zal of kan inschakelen, maar deze hulp wel nodig heeft, meldt de medewerker de huurder rechtstreeks aan bij een van de maatschappelijke organisaties (regel 365-366). De incassoconsulent geeft echter aan dat ze liever heeft dat de huurder zelf hulp zoekt (regel 367). Er volgt een afspraak/intake die plaatsvindt op het kantoor van de gemeente of de maatschappelijke organisatie. Er wordt geïnventariseerd wat de hulpvraag is en er wordt waar mogelijk passende hulp geboden. Wanneer de nood hoog is en er al hoge schulden zijn, kunnen er ook hulpverleners ingeschakeld worden die ervaring hebben met zwaardere casussen (regel 368-369). Het doel van deze samenwerking tussen Triada en de organisaties is het voorkomen of oplossen van hoge huurachterstanden en schulden.

De incassoconsulent geeft aan dat ze het juist vindt om mensen te stimuleren om hulp te zoeken wanneer zij dit nodig hebben (regel 384). Ook merkt ze dat het effect heeft. De formulierenteams hebben het druk en helpen veel mensen. De laagdrempelige vorm van hulp is volgens haar de reden dat huurders sneller de hulp van een formulierenteam inschakelt (de huurders worden geholpen door vrijwilligers). De incassoconsulent denkt dat een huurder hierdoor ook sneller bij een formulierenteam aan zal kloppen voor hulp, dan bij de gemeente (regel 387-388). Vaak merkt ze dat mensen zich schamen voor hun betaalachterstand of schulden en het daardoor moeilijk vinden om hulp te vragen. Anderen zien hun probleem niet in, kunnen geen hulpvraag formuleren of accepteren geen hulp. Ook het tijdstip waarop huurders hulp gaan zoeken wisselt. Sommige huurders hebben door een maand huurachterstand al heel veel stress. Anderen roepen pas hulp in als de ontruiming al gepland is. (Regel 407-413)

4.5 Betaalmogelijkheden

Via deze betaalmogelijkheden kunnen de huurders bij Triada hun huur voldoen: *automatische incasso, zelfstandig overmaken via internetbankieren of overschrijfformulier, online betalen via MijnTriada, pinnen aan de balie bij Triada*. (Regel 458-460). Verreweg de meeste huurders bij Triada betalen middels een automatische incasso (85%) (regel 480). Hoewel automatische incasso erg makkelijk en handig is, kleven er ook meerdere nadelen aan, zo is de incassoconsulent van mening. De automatische incasso-betaling kan namelijk tot 8 weken na dato door de huurder teruggeboekt worden op de eigen rekening (regel 485-486). Stel dat iemand te weinig geld heeft voor de boodschappen, dan kan hij het geld van de automatische incasso gewoon terugboeken en is Triada het geld weer kwijt. Een ander gevaar van de automatische incasso is dat huurders denken dat hun betaling vanzelf plaatsvindt en zij daar geen omkijken meer naar hebben. Als er op de dag van de automatische incasso echter te weinig geld op hun rekening staat en de betaling vervolgens niet plaatsvindt, ontvangt Triada het geld niet. Vervolgens zijn er huurders die het geld, dat voor de huur bestemd was, ondoordacht uitgeven en vervolgens een betaalachterstand hebben (regel 499-450). Voor sommige huurders is het daarom beter om de huur maandelijks zelfstandig over te maken (regel 485). Ze hebben dan namelijk zicht op de hoeveelheid geld die ze nog uit kunnen geven en voorkomen daarmee een onnodige (hoge) huurachterstand. Wanneer huurders de huur zelfstandig overmaken, kunnen zij het geldbedrag tevens niet meer terugboeken (490-491).

Triada biedt ook de mogelijkheid aan tot het online betalen via MijnTriada. De huurder kan dan inloggen via de website van Triada en zijn huur via een iDeal-link betalen (regel 459-460). Pinnen aan de balie is mogelijk voor hen die niet weten hoe internetbankieren werkt. Daar wordt weinig gebruik van gemaakt (regel 467).

Hoofdstuk 5: Enquête huurders met een betaalachterstand

5.1 Toelichting op hoofdstuk 5

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de enquête weergegeven (zie voor informatie over de methode en de respondenten *hoofdstuk 2.3*). De resultaten van de enquête zijn weergegeven aan de hand van een woordelijk toelichting op de cirkeldiagrammen. De cirkeldiagrammen zijn te vinden in *bijlage 2*.

5.2 Weergave resultaten enquête

Als we kijken naar de deelnemers die de enquête ingevuld hebben, zien we een gevarieerd beeld ontstaan. Het aantal mannen en vrouwen dat de enquête ingevuld heeft, is redelijk gelijk en de verschillende leeftijden zijn goed vertegenwoordigd. De groep deelnemers bestaat vooral uit 20- 65-jarigen (zie *tabel 2.2*). Ook de woonsituatie van de deelnemers is gevarieerd (zie *tabel 2.3*). We zien dat de grootste groep van de deelnemers alleen wonend is (33,8%), maar de andere deelnemers met partner en/of kinderen zijn ook goed vertegenwoordigd. Het overgrote gedeelte van de deelnemers betaalt hun huur op een wisselende dag in de maand (62,8%), tegenover 37,8% van de huurders die hun huur op een vaste dag in de maand betalen. Het aantal deelnemers dat de huur tussen de 1^e en de 31^e van de maand betaald is ongeveer 50% (23% + 25,7% - zie *tabel 2.5*). Het aantal deelnemende huurders dat de huur tussen de 1^e en de 10^e van de maand betaald, is 35,1%. 16,2% van de deelnemers betaalt de huur voor de 1^e van de maand. Bijna 50% van de huurders betaalt maandelijks zijn of haar huur na de 1^e van de maand. De overige deelnemers heeft hun huur 1-3 (27%) of 4-6 (20,3%) keer na de eerste van de maand betaald (zie *tabel 2.6*). Verreweg het grootste gedeelte van de deelnemers maakt hun huur zelfstandig over via internetbankieren (60,8%). 35,1% van de deelnemende huurders betaalt middels een automatische incasso. Een enkeling betaalt de huur online via MijnTriada (zie *tabel 2.7*). Het aantal deelnemers dat nog nooit, 1 keer of vaker dan 1 keer gebruikt gemaakt heeft van een betalingsregeling, is gelijkmatig verdeeld (32,4% 32,4% 35,1%) (zie *tabel 2.8*).

Als we kijken naar de redenen die de deelnemers hebben voor hun te late betaling van de huur (zie *tabel 2.9*), zien we dat verreweg de meeste deelnemers aangeven dat zij hun loon of uitkering na de eerste van de maand ontvangen (27%) of soms onverwachte kosten hebben (25,7%) waardoor ze de huur niet op tijd (kunnen) betalen. 20,3% van de deelnemers geeft aan dat de automatische incasso soms niet lukt, omdat ze te weinig geld op de rekening hebben staan. 13,5% van de deelnemers geeft aan schulden te hebben, waardoor ze hun huur niet kunnen betalen. Uit de zelf bedachte antwoorden van de deelnemers (zie tekst onder *tabel 2.9*) blijkt dat een deel een wisselend of te weinig inkomen heeft, waardoor zij de huur niet kunnen betalen. Ook geven een paar deelnemers aan dat ze van bank zijn geswitcht of hun gestopte WW-uitkering moesten overbruggen, waardoor ze een betaalachterstand opliepen. Verreweg de meeste deelnemers zou hun huur wel op tijd willen betalen, maar zegt dit niet te kunnen (73%) (zie *tabel 2.10*). 18,9% van de deelnemende huurders geeft aan dat zij het idee hebben dat ze prima op tijd betalen, hoewel ze een paar dagen na de eerste van de maand betalen. 5,4% van de huurders zegt zich niet bewust te zijn dat zij te laat betalen. De overige 2,7% geeft aan dat Triada niet zo moeilijk moet doen, omdat ze maandelijks hun huur gewoon overmaken.

De enquête gaat ook in op de vraag wat de huurders zou kunnen helpen om hun huur op tijd te betalen (zie *tabel 2.11*). Bij deze vraag hadden de deelnemers de mogelijkheid om meerdere

antwoorden aan te kruisen en een eigen antwoord te bedenken. Deelnemers hadden ook de mogelijkheid om de antwoordmogelijkheid ‘niets’ aan te kruisen. Sommige deelnemende huurders kruisten bijvoorbeeld ‘niets’ aan en ‘mijn administratie op orde krijgen’ aan. Feitelijk gezien klopt dit antwoord niet, want die persoon wil dat er ‘niets’ gebeurt en tegelijkertijd dat hij ‘zijn administratie op orde krijgt’. Sommige deelnemers hebben wel alleen ‘niets’ aangekruist als antwoord op de vraag. Deze uitleg acht de onderzoeker noodzakelijk als we kijken naar de antwoorden op de vraag wat huurders zou kunnen helpen om hun huur meer op tijd te betalen. Het staafdiagram geeft aan dat 29,7% van de deelnemers aangeeft dat niets hen kan helpen om hun huur op tijd te betalen. De onderzoeker hoopt dat u doorheeft dat dit getal lager zou zijn als alle deelnemers die ‘niets’ aangekruist hebben ook daadwerkelijk alleen ‘niets’ aangekruist zouden hebben.

25,7% van de deelnemers geeft aan dat een betalingsregeling met Triada hen zou kunnen helpen om hun huur voor de eerste van de maand te kunnen voldoen. 10,8% van de huurders geeft aan dat zij hun huur meer op tijd zouden betalen als zij een brief van Triada zouden ontvangen die ze beter begrijpen. Een deel van de groep deelnemers zou hun administratie op orde willen krijgen (8,1%) of hulp van de gemeente of een vrijwilliger willen hebben bij hun betalingen (5,4%). 12,2% van de deelnemers geeft aan dat het hen zou kunnen helpen als zij een sms met betaallink voor de huur zouden ontvangen. Een klein deel van de deelnemers geeft aan dat het hen zou kunnen helpen als ze vaker gebeld zouden worden door de incassoconsulent (1,4%) of vaker herinnerd zouden worden aan hun betalingsachterstand (1,4%). Geen van de deelnemers geeft aan dat het hen zou helpen als de incassoconsulent op huisbezoek komt. Uit de eigen bedachte antwoorden van de deelnemers komt een gevarieerd beeld naar voren (zie tekst onder *tabel 2.11*). Een deel van de deelnemers geeft een verklaring voor hun te late betaling in plaats van dat zij aangeven wat hun zou kunnen helpen om op tijd te betalen. Ook geeft een aantal deelnemers aan dat het hen zou kunnen helpen als het tijdstip waarop de huur voldaan moet worden (1^e van de maand) naar een later moment in de maand opgeschoven wordt of zij het geld/bijstand van UWV of gemeente eerder uitgekeerd krijgen. Andere deelnemers komen met bijvoorbeeld initiatieven dat de huur een bepaald percentage van iemand inkomen moet zijn of dat er een herindeling aan het einde van de maand plaats moet vinden. Ook zijn er huurders die de invulmogelijkheid aangrijpen om een punt te maken. Zij geven bijvoorbeeld aan dat ze het onfatsoenlijk vinden dat Triada de brief en enquête opstuurt, omdat zij maar eenmaal een betaalachterstand hebben gehad. Een ander geeft aan dat Triada ‘eens een keer lief moet doen en wat moet geven in plaats van alleen maar te pakken’.

Het grootste gedeelte van de deelnemers aan de enquête geeft aan dat zij de brieven, herinneringen en aanmaningen die Triada naar de huurders verstuurt, altijd begrijpt (87,8%) (zie *tabel 2.12*). 9,5% van de huurders geeft aan dat zij de brieven, herinneringen en aanmaningen meestal begrijpen. De overige 2,8% geeft aan dat zij de brieven etc. meestal niet of nooit begrijpen. Op de vraag hoe de huurders het liefst over hun betalingsachterstand geïnformeerd worden (zie *tabel 2.13*), geeft 39,2% aan dat zij graag een brief per post ontvangen. 29,7% van de deelnemende huurders geeft aan dat zij het liefst een brief over hun betalingsachterstand per e-mail ontvangen. Een ander gedeelte van de huurders wil graag middels een sms/WhatsApp-bericht (8,1%) of door een telefoontje van een medewerker van Triada (6,8%) aan hun huurachterstand herinnerd worden. Er is ook een relatief grote groep deelnemende huurders die aangeeft dat zij niet aan hun betalingsachterstand herinnerd willen worden en het zelf oplossen (16,8%).

Hoofdstuk 6: RIS-Matching en Mail to Pay

6.1 Toelichting op hoofdstuk 6

De onderzoeker heeft middels een literatuuronderzoeker onderzocht welke methodes relevant kunnen zijn voor het incassoproces van Triada en kwam zodoende bij RIS Matching/RIS Vroeg Eropaf en Mail to Pay terecht. Om dieper in te gaan op de RIS-Matching methode, heeft de onderzoeker een interview gehouden met Ger Buijs van woningcorporatie Habekowonen. Om de Mail to Pay-methode nader te bekijken heeft de onderzoeker een interview gehouden met Aafke te Meerman van Woningstichting Helpt Elkander en Charmain Edeling van Oost Flevoland Woondiensten (OFW). Aan de hand van de volgende onderwerpen zullen beide methodes uiteengezet worden: *Inrichting incassoproces*, *Werking van methode*, *Doel van methode*, *Gebruik en kosten van methode*, *Nadelen van methoden*, *Effectiviteit van methode*.

6.2 RIS-Matching

Habekowonen is een woningcorporatie dat gevestigd is in Hazerswoude-Dorp en in de drie kernen die daarom heen liggen. De woningcorporatie heeft zo'n 1900 woningen in beheer en 16 werknemers in dienst. Meneer Buijs is manager Klant & Woning en onder zijn afdeling vallen ook de incassowerkzaamheden die binnen de corporatie verricht worden. De incassowerkzaamheden worden verricht door de woonconsulent. Habekowonen maakt sinds januari dit jaar gebruik van RIS Matching. RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf zijn softwarepakketten van Inforing. De beide pakketten zijn los of in combinatie met elkaar te gebruiken en dienen hetzelfde doel: het op tijd signaleren van schulden, waardoor passende hulp geboden kan worden en problematische schulden voorkomen kunnen worden.

6.2.1 Inrichting incassoproces

Meneer Buijs geeft aan dat het incassoproces van Habekowonen strak in elkaar zit. Vanaf de derde dag beginnen zij met het aanmanen van de huurders die nog niet betaald hebben (regel 65). In de daaropvolgende weken sturen zij elke donderdag (5 werkdagen tussen elke aanmaningsronde- regel 181) een aanmaning naar hen die hun huur nog moeten voldoen (regel 168). De manager Klant & Woning geeft aan dat dit gebeurt in combinatie met het telefonisch bereiken van mensen. Dus wanbetalers krijgen zolang ze niet betalen wekelijks een aanmaning en ze worden gebeld. Aan het einde van de lopende maand stuurt Habekowonen de Wik-brieven op (regel 190). Het is niet standaard dat de woonconsulent van Habekowonen op huisbezoek gaat bij de hardnekkige wanbetaler, het meeste wordt namelijk via de telefoon of brieven gedaan (regel 195-197).

6.2.2 Werking RIS Matching

RIS Matching is een methode die vanuit de gemeente georganiseerd wordt en die signaalpartners de mogelijkheid biedt om hun betaalachterstanden aan de desbetreffende gemeente door te geven (regel 100-101). De signaalpartners kunnen onder andere bestaan uit de zorgverzekeraar, de energieleverancier en de woningcorporatie (regel 101-103). Al deze signaalpartners zetten aan het einde van de maand de betaalachterstand van de klant van die maand in de webapplicatie van Inforing. Bijvoorbeeld: het systeem van Inforing staat van de 23 tot 26 mei open om de betaalachterstanden van klanten te melden. Elke signaalpartner meldt in deze periode de op dat moment bekende betaalachterstanden van hun klanten van de maand mei. Op 27 mei is dan duidelijk welke klanten een betaalachterstand hebben en bij welke bedrijven zij dit hebben. Wanneer een klant bij twee of meer bedrijven een betaalachterstand heeft, is er sprake van een match. Wanneer er sprake is van een match, gaat

een medewerker van de gemeente naar de klant toe om te vragen of hij hulp nodig heeft bij zijn eventuele schulden, betalingen of administratie. De klant kan vervolgens deze hulp accepteren of weigeren. (Regel 269 – 277)

Alle signaalpartners hebben een convenant gesloten met de gemeente en zijn alleen aan de gemeente verbonden. Er wordt geen informatie uitgewisseld tussen de signaalpartners onderling en alleen de gemeente ziet de hoogte van de betaalachterstand en de ontstane match (regel 104). Indien de klant/huurder de hulp van de gemeente accepteert, krijgt Habekowonen een seintje van de gemeente. Habekowonen zet vervolgens hun incassoproces met de desbetreffende klant stop (regel 74-80). De gemeente en de huurder krijgen twee weken de tijd om de administratie op orde te brengen (regel 237). De ontstane betaalachterstand wordt bevroren en middels een betalingsregeling terugbetaald (regel 239-241). De klant betaalt vervolgens in de daaropvolgende maanden de huur en de andere rekeningen gewoon door (regel 239). Zo wordt ervoor gezorgd dat de ontstane betaalachterstanden ingelopen worden en er in de daaropvolgende maanden geen problematische schulden ontstaan.

6.2.3 Doel van RIS Matching

Het doel van RIS Matching is om schulden van burgers vroegtijdig te signaleren en daardoor problematische schulden te voorkomen. Dit sluit aan bij de brede schuldenaanpak van het kabinet, waarbij de focus is komen te liggen op het voorkomen en preventief aanpakken van schulden (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2019). Het doel van het voorkomen van problematische schulden is vervolgens het verlagen van de kosten voor de gemeenschap in zijn algemeenheid (regel 381-382). Normaal gesproken komt iemand pas bij de gemeente terecht als hij problematische schulden heeft. Er wordt een traject (minnelijk en/of wettelijk) opgestart en er wordt gepoogd om de schuldeisers te betalen en de schulden af te lossen (regel 157-160). Veel schuldeisers krijgen maar een deel van hun geld of helemaal niets (regel 160). Doel van RIS Matching is om dit te voorkomen. De schuldeisers krijgen naar alle waarschijnlijkheid hun geld, omdat er nog geen al te hoge schuld is opgebouwd. De gemeente helpt de burger en voldoet daarmee aan de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening en aan haar zorgplicht. Tevens zullen burgers die schaamte bij schulden hebben toch de hulp krijgen die zij nodig hebben.

Voor de woningcorporatie is het doel van RIS Matching het voorkomen van een langdurige huurachterstand bij de huurder. Door een huurachterstand van meerdere maanden te voorkomen, zal de huurder niet bij de deurwaarder gemeld hoeven worden. Ook de mogelijke ontruiming die dit tot gevolg heeft, zal niet plaats hoeven vinden. Om nog maar te zwijgen over het geldbedrag van de huurschuld dat afgeboekt wordt (regel 377). Dit betekent per ontruiming een besparing van duizenden euro's (regel 376). Het zal naast een besparing in geld, ook een besparing van tijd opleveren. Huisuitzettingen en overleggen met de deurwaarder vragen over het algemeen veel tijd van de incassoconsulent. Tevens draagt het voorkomen van problematische schulden door RIS Matching bij aan het welzijn van de huurder en de maatschappelijke taak die woningcorporatie heeft ofwel op zich neemt. Want hoewel de woningcorporatie de kosten van een ontruiming of de misgelopen huurpenningen op zich kan nemen, zijn de gevolgen voor een huurder met problematische schulden vaak vele malen groter (regel 381-384). Door een relatief makkelijke en goedkope handeling, zal de huurder en de woningcorporatie veel leed en moeite bespaard blijven.

6.2.4 Gebruik en kosten RIS Matching

De kosten voor het systeem kunnen per gemeente verschillen, maar uit het interview met de manager Klant & Woning en met het gesprek met meneer Vledder van Inforing kwam naar

voren dat de kosten voor de woningcorporatie laag zijn. Omdat de methode vanuit de gemeente geïnitieerd wordt en het aansluit bij de wettelijke taak van de gemeente, zijn de kosten voor het grootste gedeelte voor de gemeente. Habekowonen betaalt het eerste jaar niets (regel 486). Er zal onderzocht worden of het gebruik van de methode ook een daadwerkelijke daling betekent in de kosten voor de gemeenschap. De uitkomst van dat onderzoek zal de basis vormen voor het cofinancieringsmodel. Wanneer de methode de gemeente veel oplevert en er veel kosten bespaard worden, zal de gemeente het grootste gedeelte of alles betalen. Wanneer er geen of nauwelijks verschil te zien is met voorgaande jaren, zullen de signaalpartners gevraagd worden om de methode mede te financieren. (Regel 485-493)

In de Leidraad Vroegsignalering Schulden (Kuiper & Fleuren, 2018) wordt ook een paragraaf aan RIS Matching en RIS Vroeg eropaf geweid. In de Leidraad staan de kosten voor de methodes vermeld. De kosten worden per inwoneraantal per gemeente berekend. De kosten bestaan uit maandelijkse kosten en eenmalige kosten voor de implementatie van RIS Matching. Wanneer RIS Matching in combinatie met RIS Vroeg Eropaf wordt gebruikt, wordt er 40% korting gegeven op het pakket van RIS Matching. De kosten voor RIS Matching bedragen per maand:

- 50.000 inwoners: 525,- per maand
- 100.000 inwoners: 750,- per maand
- 150.000 inwoners: 600,- per maand

6.2.5 Nadelen RIS Matching

Een van de nadelen van het systeem kan zijn dat de huurder wel een schuld heeft (één betalingsachterstand), maar geen hulp krijgt. Er moet namelijk eerst een match zijn, voordat de gemeente op huisbezoek gaat en de burger hulp aanbiedt. Echter op de site van Inforing (vroegsignalering.nl) staat dat dit ook anders geregeld kan worden. Het moment waarop de gemeente de burger hulp aanbiedt, kan gedaan worden aan de hand van de door de gemeente bepaalde prioriteiten. Een gemeente kan, zoals de gemeente Alphen aan de Rijn dat doet, bepalen dat zij hulp biedt aan mensen die bij twee of meer signaalpartners betaalachterstanden hebben. Een gemeente kan ook bepalen dat zij hulp biedt wanneer de betaalachterstand een bepaalde hoogte heeft bereikt, ongeacht het aantal signaalpartners dat een betaalachterstand gemeld heeft (Inforing, z.d.). Ook kan een gemeente bepalen dat zij sowieso hulp biedt als de grootste schuldeiser (vaak de woningcorporatie) melding van een betaalachterstand maakt.

Een nadeel dat voor tegenstanders van de methode een rol speelt, is de privacy (regel 432). Gegevens van klanten van de verschillende signaalpartners worden via het systeem van Inforing uitgewisseld. Hoewel alleen de gemeente deze gegevens te zien krijgt en er vanaf januari 2021 ook een wettelijke basis is voor deze uitwisseling van gegevens (Tweede Kamer der Staten-Generaal, 2019), zijn er mensen die vinden dat hier beter naar gekeken moet worden. De methode is echter uitgebreid getest en wordt al door meer dan 100 gemeentes ingezet bij de bestrijding van schulden. Habekowonen heeft bij de centrale huurdersraad melding gemaakt van het gebruik van het systeem. Zij plaatsten vervolgens wat kanttekeningen bij de privacy, waarover gesproken is (regel 456). Habekowonen maakt tevens in de incassobrieven er melding van dat de huurachterstand, in verband met het project 'Schoon Schip' (project waar RIS Matching voor gebruikt wordt), doorgegeven kan worden aan de gemeente (regel 436-437).

6.2.6 Effectiviteit van RIS Matching

Habekowonen maakt sinds januari van dit jaar gebruik van de methode van RIS Matching (regel 363). Dit is een te korte tijd om iets te zeggen over de effectiviteit van de methode. Op

langere termijn moet bij Habekowonen blijken of de methode werkt en of het bijdraagt aan het verkleinen van de groep huurders met een betaalachterstand. De methoden van RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf worden echter door meer dan 100 gemeentes ingezet bij de bestrijding van schulden. De Plangroep van Vroeg Eropaf (Plangroep, 2018) zegt op de eigen site 70% van de doelgroep te bereiken door de methode. 80% van deze groep wordt geholpen met de vroegtijdige hulp en kan de reguliere betalingen hervatten. De overige 20% gaat naar de schuldhelpverlening en/of andere hulpverlening. Enkele gemeenten die RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf gebruiken zijn: Gemeente Amsterdam, Breda, Diemen, Altena, Aalburg, Zaltbommel en Purmerend. RIS Matching sluit tevens aan bij de door Rousseau (1995) onderscheidde ‘schendingen van het contract’. De huurders die de huur wel willen betalen, maar deze niet kunnen betalen (*schending door verstoring*), kunnen met deze methode geholpen worden hun huur alsnog (op tijd) te voldoen.

6.3 Mail to Pay

Mail to Pay is een organisatie die opereert in het gebied van Credit Management en die ontwikkelaar is van DPA (Debtor Process Automation) (Mail to Pay, 2020). Mail to Pay helpt bedrijven, middels door hen ontwikkelde producten, op een effectieve en klantvriendelijke manier te incasseren. Doordat het incassoproces door Mail to Pay geoptimaliseerd wordt, levert dit een snelle betaling op van huur. Door de automatisering van het proces, neemt Mail to Pay veel werk uit handen van de incassoconsulent (CorporatieMedia, 2019). Mail to Pay is winnaar van de Credit Management Innovation Award. Deze prijs heeft zij gekregen voor de ‘Regelingenbot’ die zij ontwikkeld heeft. Mail to Pay heeft een samenwerkingsverband met Aareon, de softwareleverancier van Triada. Hierdoor zijn de pakketten van Mail to Pay eenvoudig in te passen op de software van Aareon. Om inzichtelijk te krijgen welke producten Mail to Pay aanbiedt, is hieronder een overzicht en korte omschrijving gegeven van de producten van Mail to Pay (Mail to Pay, 2020).

Resultaat

E-mail: De e-mail bestaat uit een stuk tekst met daarin een link of knop waarmee de huur betaald kan worden. Tevens bevat de e-mail gegevens over de betaling en is de e-mail in de huisstijl van de organisatie.

Call: Met dit product kan een medewerker van een woningcorporatie tijdens een telefoongesprek een betaalverzoek sturen naar de huurder waarmee zij aan het bellen is. De medewerker kan de betaling live volgen tijdens het telefoongesprek.

Sms: Dit product is vergelijkbaar met de e-mail, alleen wordt de betaallink via een sms verzonden. Hierdoor kan op een gemakkelijke en snelle manier betaald worden.

Print: Een brief (over de post) met daarin een QR-code waarmee de huur betaald kan worden. Door de QR-code te scannen kan de huur direct betaald worden.

Paylink: De Paylink kan verzonden worden via WhatsApp, e-mail of andere communicatiekanalen. Wanneer de klant op de link drukt, komt hij terecht in de omgeving van de organisatie en kan hij zo de huur betalen. In het geval van Triada zou dat MijnTriada zijn.

Flows: Door middel van een flow kunnen al de bovengenoemde producten automatisch, in een door de woningcorporatie gewenste volgorde, verstuurd worden. Daarmee wordt het incassoproces geautomatiseerd. Bijvoorbeeld: voor de 1^e van de maand een sms-herinnering voor de aankomende huur, met daarin een betaallink. Op de 10^e een factuur via de e-mail met een betaallink. Op de 20^e een papieren Wik-brief versturen. De huurders die op dat moment nog niet betaald hebben, krijgen automatisch een van de bovenstaande resultaatproducten toegestuurd.

Robotisering

Regelingenbot: Deze robot beheert betalingsregelingen en motiveert de huurder op een klantvriendelijke wijze om gedurende de betalingsregeling aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. De huurder wordt via mobiele herinneringen aan zijn betalingsregeling herinnerd. De bot houdt automatisch rekening met een wisselende betaalcapaciteit van de huurder en kan het termijnbedrag verlagen of de betaaltermijn verlengen. Vanuit het betaalgedrag van de huurder wordt het beste tijdstip voor verzending van de betaallink geanalyseerd en kan ook de meest gunstige vervaldatum bepaald worden. Het doel van deze bot is om stagnerende betalingsregelingen, opstapelende schulden en escalatie naar een incassobureau of deurwaarder te voorkomen.

Machine Learning: Bij Machine Learning heeft de robot alle resultaatproducten (+ diverse teksten, van vriendelijk tot streng) tot zijn beschikking. Hij bepaalt dan aan de hand van het betaalgedrag van de klant in welke volgorde deze producten het beste resultaat op zullen leveren. Verschil met een flow is hier dat de robot de meest effectieve volgorde per klant bepaalt. Bij de flow bepaalt de corporatie de volgorde en wordt deze niet klantspecifiek afgestemd. Machine Learning levert de hoogste waarschijnlijkheid van een betaling op.

Robocall: Robocall belt klanten die hun huur nog niet hebben voldaan. Er kan een moment ingepland worden waarop alle huurders die nog niet betaald hebben, gebeld worden. De huurder krijgt Robocall aan de lijn en krijgt de mogelijkheid om direct te betalen, een betalingsregeling te treffen of doorverbonden te worden met een medewerker.

In producten die Mail to Pay aanbiedt, is alleen het merk van de desbetreffende organisatie (bijvoorbeeld Triada) zichtbaar. Dit is van de sms en e-mail die de huurder ontvangt tot en met de beveiligde betaalomgeving waarbinnen de klant betaalt. Daardoor ontstaat er geen verwarring over de herkomst van het betaalverzoek (Mail to Pay, 2020).

Om de Mail to Pay-methode verder te onderzoeken, heeft de onderzoeker twee interviews afgenomen (zie *hoofdstuk 2.4*). Het eerste interview was met Aafke te Meerman, medewerker Financiële Administratie bij Helpt Elkander. Het tweede interview was met Charmain Edeling, van woningcorporatie Oost Flevoland Woondiensten (OFW). Beiden corporaties maken op een verschillende manier gebruik van Mail to Pay en hebben hun kennis en ervaringen met de onderzoeker gedeeld.

6.3.1 Woningstichting Helpt Elkander

Woningstichting Helpt Elkander is een woningcorporatie die zo'n 1500 woningen beheert in en rondom Nuenen (regel 10 en 23, de genoemde regelnummers zijn afkomstig uit het interview met Aafke te Meerman van Woningstichting Helpt Elkander.). De Financiële Afdeling van Helpt Elkander bestaat uit een fulltime functie, die door twee mensen wordt vervuld (regel 13 en 19 - 20). Helpt Elkander is zo'n drie jaar geleden begonnen met het gebruik van de Paylink van Mail to Pay (regel 142). Aareon heeft het gebruik van Mail to Pay destijds aangeraden, omdat Helpt Elkander wilde stoppen met het verzenden van de acceptgirokaart (regel 30-34). Bij Helpt Elkander hebben de huurders de optie om via een Paylink, automatische incasso of via internetbankieren de huur over te maken (regel 86-88). Verreweg het grootste gedeelte van de huurders betaalt via een automatische incasso. De huurders die hun huur via een Paylink wensen te betalen krijgen op de 23^e van de maand een e-mail met daarin de link naar de betaling (regel 42-43). Voor of op de 23^e logt een medewerker van Helpt Elkander in op het dashboard van Helpt Elkander binnen Mail to Pay. Daarin uploadt zij een bestand met daarin de e-mailadressen van de huurders die de maand een Paylink dienen te ontvangen (regel 103-104). Op de 23^e van de maand worden deze vervolgens naar de huurders verstuurd. De medewerker kan binnen de omgeving van Mail to

Pay vervolgens zien wie de e-mail hebben ontvangen, wie via de link betaald hebben en wie de e-mail nog niet hebben ontvangen (regel 120-123). De Paylink bespaart de medewerkers van de Financiële Afdeling veel tijd (regel 137-139). Ook hebben de medewerkers nu beter zicht op het verloop van de betalingen en de versturing en aankomst van de e-mails, dan bij het gebruik van de acceptgirokaarten (regel 120-123). Mevrouw Te Meerman geeft verder aan dat het gebruik van Mail to Pay erg eenvoudig en gebruiksvriendelijk is. Zij ziet verdere uitbreiding van de producten van Mail to Pay voor Helpt Elkander nog niet zitten, omdat zij een redelijke kleine woningcorporatie zijn en weinig huurders hebben die te laat betalen. Daardoor hoeven zij maar weinig aanmaningen etc. te versturen en is het gebruik van andere producten van Mail to Pay (sms'jes met betaallink, QR-code in brief etc.) niet per se relevant voor Helpt Elkander (regel 112-114)

6.3.2 Oost Flevoland Woondiensten

Oost Flevoland Woondiensten is een corporatie die zo'n 5000 woningen verhuurt en beheert in Dronten, Biddinghuizen en Swifterbant (regel 22). De incasso-afdeling van OFW bestaat uit 1,5 fte. Voorheen was dit 1 fte, maar door de werkzaamheden rondom de optimalisering van het incassoproces heeft OFW een extra incassomedewerker aangenomen (regel 17-19). OFW werkt al zo'n drie jaar met Mail to Pay en neemt verschillende producten van hen af, waaronder de e-mail, sms en de brief met QR-code (regel 129-130). OFW heeft drie jaar geleden de switch gemaakt naar Tobias AX in combinatie met Mail to Pay (regel 373). Daarvoor verstuurden ze alle aanmaningen nog handmatig en per post (regel 230). Bij OFW versturen ze drie verschillende soorten aanmaningen via Mail to Pay: de herinnering, de aanmaning en de Wik-brief. Deze worden op de 5^e en de 15^e van de maand door de incassoconsulent verstuurd. Per datum worden alle soorten aanmaningen verstuurd, dus op de 5^e worden zowel de Wik-brieven verstuurd (voor de huurachterstand van de vorige maand), als de eerste herinnering (voor de huurachterstand van deze maand) (regel 118-124). De incassoconsulent krijgt in Tobias AX een lijst van huurders te zien die de eerste, tweede of derde aanmaningen dienen te ontvangen (regel 190-193). Ze drukt op de knop 'Mail to Pay' in Tobias AX, en alle verschillende aanmaningen worden naar de desbetreffende huurders verstuurd. De incassoconsulent geeft aan dat een hele makkelijke handeling is (regel 315). Achter elke aanmaning hangt een 'flow', dat betekent het volgende: wanneer iemand aanmaning 1 (herinnering) ontvangt en de huurder niet betaalt, krijgt hij automatisch na 7 dagen bijvoorbeeld een sms'je, na 15 dagen een e-mail etc. Bij aanmaning 2 en 3 kunnen de dagen waarop een bepaalde actie geschiedt en de actie zelf, verschillen van aanmaning 1. De incassoconsulent geeft aan dat de inrichting van de flows en het snappen hoe het systeem volledig in elkaar zit redelijk complex zijn (regel 310-311). Zij geeft aan dat men echt energie en tijd moet stoppen in het genereren van kennis over de werking van Mail to Pay. Daar heeft men duurzaam profijt van en het bespaart ook de kosten van een consult (regel 301-305). OFW is bezig met de optimalisering van het incassoproces en is van plan om in de toekomst ook de robotiseringsproducten van Mail to Pay te gaan gebruiken (regel 167). Ook hebben ze in de afgelopen tijd verschillende klantclassificaties opgesteld, waarbij elke soort huurder zijn eigen 'flow' krijgt (zie bijlage 12 voor een schema van deze flows). De klanten zijn onderverdeeld in goede betalers (groen), matige betalers (oranje) en slechte betalers (rood). Elke soort klant krijgt dus een actie op een bepaalde dag die bij zijn betaalgedrag past. De goede betaler ontvangt, als hij de huur nog niet heeft betaald, pas op dag 7 een herinnering met betaallink. De matige en slechte betaler krijgen op dag 5 al een Wik-brief toegestuurd. Ook zal de slechte betaler eerder een huisbezoek krijgen dan de goede en matige betaler (op de dag dat de huisbezoeken plaats moeten vinden, krijgt de incassoconsulent een overzicht in Tobias AX te zien wie zij moet bezoeken) (regel 450-458). Op een later moment dit jaar zal in samenwerking met Aareon en Mail to Pay uitgezocht worden hoe het systeem ingericht moet

worden en welke veranderingen nuttig zijn (regel 461 en 464). Er zijn echter al verschillende corporaties die op deze manier werken (regel 462). De incassoconsulent is verder een echte voorstander van Mail to Pay en geeft aan dat het een ontzettend effectieve manier van werken is. Doordat er tijd bespaard wordt op de verrichtingen van administratieve handelingen, is er meer tijd over voor persoonlijk contact met de klant en de zwaardere casussen (regel 327 en 77).

6.3.3 Inrichting incassoproces

Beide corporaties hebben hun eigen incassoproces niet aan hoeven passen na de toepassing van Mail to Pay (regel 188 Helpt Elkander (hierna HE)). Wanneer in het huidige proces de aanmaningen op een bepaalde datum verzonden worden, verstuurt Mail to Pay deze aanmaningen op hetzelfde moment als voorheen. Het enige verschil is dat Mail to Pay dit automatisch verstuurt naar alle adressen die op dat moment nog niet betaald hebben en de incassoconsulent dit niet meer handmatig hoeft te doen (regel 204-207). Vervolgens krijgen al deze huurders een mail of brief (over de vorm kan de corporatie beslissen). Om een idee te krijgen welke termijnen andere corporaties hanteren voor het versturen van de aanmaningen, gaat de onderzoeker hier kort op in. Binnen het huidige incassoproces van OFW wordt de eerste aanmaning op de 5^e van de maand verstuurt (regel 95 OFW). Bij Helpt Elkander wordt deze tussen de 12^e en de 14^e verstuurt, alleen moet de huurder bij Helpt Elkander op de 5^e van de maand betalen in plaats van op de 1^e van de maand (regel 72-73 HE). OFW verstuurt de Wik-brieven via Mail to Pay en verstuurt deze op de 5^e van de maand na de maand waarin de huurachterstand is ontstaan (regel 121 OFW). Dit gaat in de toekomst waarschijnlijk veranderen, als OFW gaat werken met klantclassificaties en elke soort klant op een andere manier en via verschillende communicatiemiddelen benaderd wordt. Helpt Elkander stuurt de Wik-brieven aan het einde van de maand waarin de huurachterstand is ontstaan (regel 55 HE). Beide corporaties zien persoonlijk contact met de huurder als belangrijke bondgenoot in de bestrijding van betaalachterstanden bij huurders (regel 61 OFW, regel 63 HE).

6.3.4 Werking Mail to Pay

Mail to Pay biedt verschillende producten aan om het incassoproces in zijn geheel of gedeeltelijk te automatiseren. Allereerst kan alle communicatie met de huurder via Mail to Pay verlopen, zoals bijvoorbeeld de verhuurnota's, de maandfacturen, de aanmaningen en de Wik-brieven (regel 206-207 OFW). Er kan besloten worden om deze via de mail te versturen of via een brief per post. OFW kiest er bijvoorbeeld voor om de Wik-brief per post te versturen en de rest van de communicatie digitaal plaats te laten vinden (regel 103). Ook is het mogelijk om in de aanmaningen etc. een betaallink of QR-code toe te voegen. Dan kan er op een beveiligde internetomgeving via iDeal betaald worden. Zowel OFW als Helpt Elkander biedt de huurder de mogelijkheid om via automatische incasso of via Mail to Pay te betalen. Wanneer iemand via een automatische incasso betaalt, ontvangt hij verder geen brieven en e-mails van Mail to Pay, tenzij zijn automatische incasso gestorneerd wordt. Wanneer dat gebeurt ontvangt deze huurder een herinnering met daarin een betaallink of QR-code en heeft zo alsnog met Mail to Pay te maken. De huurder die geen automatische incasso heeft, betaalt via Mail to Pay. Deze huurder krijgt voor of op de eerste van de maand een e-mail of sms met daarin een betaallink om de huur te betalen. Als hij na een aantal dagen niet heeft betaald ontvangt hij een herinnering of een telefoontje van de incassoconsulent. De lijst met huurders, die op de eerste van de maand een betaalverzoek dienen te ontvangen voor het overmaken van de huur, wordt uit Tobias AX gehaald. Ditzelfde geldt voor de huurders die een aanmaning dienen te ontvangen. Deze lijst wordt vervolgens aan Mail to Pay gekoppeld en Mail to Pay verstuurt de desbetreffende huurders de e-mail, brief of sms. (Regel 154-161 en 204-207 OFW)

6.3.5 Doel van Mail to Pay

Het doel van Mail to Pay heeft enerzijds te maken met de incassoconsulent en anderzijds met de huurder. Ook heeft de methode te maken met tijdswinst, gemak en kostenbesparingen. Het doel van Mail to Pay is namelijk om de incassoconsulent eenvoudige administratieve handelingen uit handen te nemen, zodat zij zich op andere dingen binnen het incassoproces kan richten (regel 77 OFW). De handmatige versturing van e-mails en brieven m.b.t. de huurincasso en –achterstand neemt een deel van de tijd van de incassoconsulent in beslag (regel 231-233 OFW). Mail to Pay neemt dit werk over en zorgt ervoor dat door een eenvoudige handeling de communicatie naar de huurder verstuurd wordt (regel 204-207 OFW). Dit levert voor de incassoconsulent tijdswinst op (regel 232 OFW). Anderzijds is het doel van Mail to Pay om het voor de huurder gemakkelijk te maken om de huur te betalen (regel 259-260 OFW). Door de huurder de mogelijkheid te geven om via een betaallink te betalen, kan de huurder zijn huur binnen enkele klikken voldoen. Hij hoeft dus niet zelf alle bankgegevens en betalingskenmerken in te vullen, maar betaalt op een eenvoudige wijze de huur. De corporatie krijgt het geld daardoor op tijd binnen en ziet gelijk welke huurder er betaald heeft of nog moet betalen (regel 275-277 en 292 OFW). De betaling hoeft niet op de lopende rekening geboekt te worden, want Mail to Pay is rechtstreeks gekoppeld aan de bankrekening van de woningcorporatie (regel 278 OFW). Samenvattend heeft Mail to Pay tot doel om de slag naar efficiëntie te maken, wat tijdswinst, kostenbesparingen en gemak voor huurder en incassoconsulent tot gevolg kan hebben (regel 290-292, 269-272 en 275-280).

6.3.7 Gebruik en kosten Mail to Pay

De kosten voor het gebruik van Mail to Pay zijn erg afhankelijk van de producten die men van Mail to Pay gebruikt. Wat in ieder geval duidelijk is dat er per verzonden resultaatproduct (sms, e-mail, brief etc.) betaald wordt. Volgens mevrouw Te Meerman is dit ongeveer 30-50 cent per verzonden product (regel 134 HE). Mevrouw Edeling weet de precieze prijzen van Mail to Pay niet, maar volgens haar neem je een standaardpakket af bij Mail to Pay. Voor de extra opties, zoals een regelingenbot of Machine Learning, betaalt men extra (regel 347 OFW). Belangrijke afweging is of de kosten opwegen tegen de baten die men uit het systeem haalt. Mevrouw Te Meerman geeft aan dat haar corporatie gewoonweg te klein is om meerdere producten van Mail to Pay te gebruiken (regel 113-114 HE). De Paylink is in plaats van de acceptgiro gekomen en daar zijn ze tevreden over. Verder sturen ze te weinig aanmaningen etc. om dit via Mail to Pay te doen, ze kunnen het prima handmatig af. Ook mevrouw Edeling geeft aan dat een corporatie wel een X-aantal huizen in beheer moet hebben, wil de methode qua kosten opwegen tegen de baten. Zij heeft een collega die uitgezocht heeft of dat zo is voor een corporatie van 2500 woningen. Deze collega ondervond dat de kosten voor een corporatie met 2500 woningen in beheer, hoger zijn dan de baten van de methode (regel 331-333). OFW (5000 woningen) maakt al drie jaar gebruik van de diensten van Mail to Pay en is erg tevreden over het gebruik en de effectiviteit/baten ervan. Voor de precieze kosten van de methode kan een offerte opgevraagd worden bij Mail to Pay (Mail to Pay, 2020)

6.3.8 Nadelen Mail to Pay

Een van de mogelijke nadelen van Mail to Pay is, dat het echt doorgronden en op een effectieve manier inzetten van het systeem, een redelijk complexe zaak is (regel 311 OFW). Het is daarom van belang om een iemand binnen de organisatie op te leiden om te kunnen werken met Mail to Pay (regel 301-305 OFW). Je kan er als corporatie ook voor kiezen om alles door een consultant te laten doen, maar dan betaal je voor elk moment dat de consultant werk voor de corporatie verricht (regel 303). Een opleiding of cursus voor de

incassoconsulent, tijdens de implementatie van Mail to Pay, is volgens mevrouw Edeling dan ook de moeite waard (regel 302 en 303 OFW). Hierdoor ben je als corporatie niet afhankelijk van een consultant en bespaar je op de lange termijn geld (regel 303-305 OFW).

Een ander nadeel van deze methode kunnen de kosten zijn. Mail to Pay vraagt een variabel bedrag per maand voor de verstuurde producten (hangt af van de hoeveelheid verstuurde producten). Of er nog verdere maandelijkse (standaard) kosten zitten aan het gebruik van Mail to Pay is de onderzoeker niet helemaal duidelijk geworden. Wel is duidelijk dat voor kleinere corporaties en corporaties die weinig aanmaningen etc. versturen, het gebruik van Mail to Pay duurder kan zijn dan de baten die het oplevert (zoals in 6.3.7 ook beschreven is). Dit zal ook liggen aan de hoeveelheid en de soort producten die men afneemt. Helpt Elkander is een kleine woningcorporatie (1500 woningen), maar zij zijn toch tevreden over het gebruik van Mail to Pay (zien geen nadelen) (regel 149 HE). Zij gebruiken echter maar een product (Paylink) en gebruiken dit in plaats van de toch al 'dure' acceptgiro (regel 164-167 HE).

6.3.9 Effectiviteit van Mail to Pay

De effectiviteit van Mail to Pay hangt af van verschillende factoren. Mevrouw Edeling van OFW benoemt enerzijds dat de effectiviteit van Mail to Pay vergroot wordt als iemand binnen de corporatie weet hoe het systeem werkt en het doorgrondt en kent (regel 302 OFW). Dit bespaart namelijk kosten, want er hoeft geen consultant van Mail to Pay te worden ingeschakeld. Tevens hang de effectiviteit van Mail to Pay af van het feit of de corporatie haar data op orde heeft (regel 284 OFW). Wanneer een organisatie namelijk haar data (e-mailadressen, telefoonnummers etc.) niet op orde heeft, komen veel betaalverzoeken en aanmaningen niet bij de huurder aan (regel 284 OFW). De telefoonnummers en emailadressen moeten dus regelmatig gecheckt worden. Mevrouw Edeling kijkt wekelijks in Mail to Pay welke aanmaningen en sms'jes niet aangekomen zijn. Vervolgens belt ze de huurder op om te vragen wat het goede emailadres of telefoonnummer is (regel 159-161 OFW). Harde cijfers over de effectiviteit van de methode hebben zowel mevrouw Edeling als mevrouw Te Meerman niet. Wel geven zij beiden aan dat de methode hun veel tijdswinst oplevert. Die tijdswinst zit in het feit dat 1. Mail to Pay gelinkt is aan de bankrekening van de corporatie, waardoor betalingen niet meer op de lopende rekening geboekt hoeven te worden (scheelt een handeling) (regel 272 OFW, regel 137 HE). 2. De aanmaningen, brieven, e-mails etc. automatisch verstuurd worden en dit niet meer handmatig gedaan hoeft te worden (regel 280 OFW). 3. Er altijd actueel inzichtelijk is wie een betaalachterstand heeft en wie al betaald heeft, daardoor kunnen er gelijk acties op de huurder uitgezet worden (regel 292 OFW, regel 137-138 HE). 4. Er door een effectieve flow voor gezorgd kan worden dat meer huurders op tijd betalen of überhaupt betalen, waardoor het aantal huurders dat gebeld of bezocht moet worden, daalt (de effectiviteit van een flow kan uit een analyse gehaald worden) (regel 244-247 OFW).

Mevrouw Edeling vindt het betalen via Mail to Pay ook effectiever dan een automatische incasso. Er zitten gewoonweg meer voordelen aan vindt zij. Zo kan de klant het bedrag niet meer terugboeken, is er geen kans op een storno, hoef je het geldbedrag niet meer op de lopende rekening te storten en heb je gelijk inzichtelijk wie er al betaald heeft (regel 420-427 OFW). Qua resultaatproducten raadt mevrouw Edeling vooral de sms en de e-mail aan (regel 237 OFW). Uit de analyse van Mail to Pay blijkt dat de meeste mensen het afgelopen jaar via hun mobiel betaald hebben (regel 247 OFW). Harde cijfers over effectiviteit van de verschillende resultaat- en robotiseringproducten zijn bij Mail to Pay op te vragen (Mail to Pay, 2020).

Hoofdstuk 7: Analyse van onderzoeksvragen

7.1 Toelichting op hoofdstuk 7

In dit hoofdstuk worden de verschillende antwoorden die uit de onderzoeksmethoden naar voren zijn gekomen, geanalyseerd. Dit zal gedaan worden per onderzoeksvraag. Puntsgewijs of verhalenderwijs zal ingegaan worden op de overeenkomsten & verschillen tussen verschillende methodes en tussen literatuur en praktijk. De oorzaken & gevolgen (van bepaald beleid) worden tevens per onderzoeksvraag behandeld. Ook worden er cijfers genoemd uit de enquête of de literatuur en worden er vergelijkingen met de literatuur gemaakt. In hoofdstuk 2 is informatie te vinden over de methodes die gebruikt zijn om de onderzoeksvragen te beantwoorden.

7.2 Analyse onderzoeksvraag 1

Hoe is het incassoproces van Triada, dat betrekking heeft op huurders met een betaalachterstand tot twee maanden, ingericht?

7.2.1 Verschillen

Verschil: Triada mag volgens de wet de Wik-brief vanaf de 2^e van de maand versturen. Triada verstuurt de Wik-brief op de 25^e van de maand.

Het informeren van de huurder over de betaalachterstand, begint op de 10^e van de maand met het versturen van de herinnering of aanmaning. De huurachterstand ontstaat op de eerste van de maand (7:212 BW). Dit betekent dat de huurder na een huurachterstand van minimaal 10 dagen, voor het eerst geïnformeerd wordt over zijn/haar huurachterstand. Na tien dagen (dag 20) wordt er weer een actie ondernomen: er wordt een lijst gemaakt van huurders die hun huur nog niet betaald hebben en deze worden door de woonconsulenten voor de 25^e van de maand gebeld. De Wik-brief (of ingebrekestelling) wordt op de 25^e van de maand naar de huurders gestuurd die nog niet betaald hebben. Voordat de huurder de Wik-brief ontvangt, heeft hij een minimale huurachterstand van 25 dagen. Tijdens het interview met Habeko en Helpt Elkander bleek dat zij de Wik-brief ook rond de 25^e van de maand versturen (regel 188 - interview Habeko, regel 55 interview Helpt Elkander). Habeko, Helpt Elkander en OFW versturen hun eerst aanmaningen/herinneringen echter allemaal op een eerder moment dan Triada (zie hoofdstuk 6).

Als we kijken naar de wet dan zien we dat een woningcorporatie/schuldeiser verplicht is een kosteloze aanmaning te versturen naar de schuldenaar, met daarin een redelijke termijn opgenomen waarbinnen de schuldenaar het verschuldigde bedrag alsnog kan voldoen (6:82 BW). De Hoge Raad oordeelde dat deze redelijke termijn tussen het ontvangen van de Wik-brief en het betalen van de betaalachterstand (zonder bijkomende incassokosten) 14 dagen moet zijn³. Na het verstrijken van deze 14 dagen komen er incassokosten bovenop het verschuldigde bedrag. Triada verstuurt echter een eerste aanmaning op de 10^e van de maand, waarin een termijn van 7 dagen genoemd wordt waarbinnen betaald moet worden (zie bijlage 13). Tevens sturen zij op de 25^e van de maand een Wik-brief of ingebrekestelling, waarin de termijn van 14 dagen vermeld staat waarbinnen de huurder het verschuldigde bedrag dient te voldoen (zie bijlage 14). Het tijdstip waarop deze aanmaning/Wik-brief verzonden mag worden is na het ontstaan van de betaalachterstand. Dat betekent in het geval van Triada dat deze de dag na de 1^e verzonden mag worden.

³ HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2704

Verschil: Uit de literatuur komt naar voren dat de ‘persoonlijke aanpak’ (waaronder bellen) effectiever is om huurachterstanden op te lossen of te voorkomen. Huurders en incassoconsulent vinden brieven per e-mail of post effectiever/fijner.

De incassoconsulent geeft aan dat het bellen van huurders steeds minder effectief is (regel 293 interview– zie ook *hoofdstuk 4.3.1*) Veel mensen nemen de telefoon namelijk niet op of reageren niet op de voicemail, zo geeft ze aan. De incassoconsulent is van mening dat mailen effectiever is dan bellen. Dit is in strijd met hetgeen in de literatuur naar voren komt. Daarin staat namelijk dat de persoonlijke aandacht voor huurders een van de elementen is waardoor beter en sneller geïncasseerd kan worden (Minke, 2018) (Aedes, 2019). Uit onderzoek van Aedes blijkt ook dat 96% van de woningcorporaties de bel-maatregel inzet om de huurder te informeren over de betaalachterstand (zie *hoofdstuk 3.3.1*). Tijdens het telefoongesprek kan ingegaan worden op de reden voor de betaalachterstand, eventuele betaalafspraken kunnen gemaakt worden of een betalingsregeling overeengekomen. In zekere zin is dit dus maatwerk, want de betaalafspraken kunnen per huurder verschillen en de vervolgstappen die ondernomen worden kunnen ook verschillend zijn. Het telefoneren met de huurder past in het rijtje van maatregelen die als ‘persoonlijke aanpak’ te omschrijven zijn. Daarin valt ook de samenwerking met diverse andere partijen die de huurder kunnen helpen bij bijvoorbeeld haar administratie of schulden.

Om alvast op de zaken vooruit te lopen: uit de enquête blijkt inderdaad dat ongeveer 60% van de deelnemers aan de enquête het liefst via een brief per e-mail of per de post geïnformeerd wordt over hun betalingsachterstand. Dit is in lijn met wat tijdens het interview met de incassoconsulent van Triada naar voren kwam. 6,8% van de deelnemende huurders wil het liefste door een telefoontje van een medewerker van Triada geïnformeerd worden over de huurachterstand (Zie diagram vraag 13 van *hoofdstuk 5.3*). In de literatuur komt vooral terug dat persoonlijk contact in de vorm van een telefoongesprek of een huisbezoek belangrijk is om betaalachterstanden te voorkomen of op te lossen. Uit de enquête onder de huurders met een betaalachterstand en het interview met de incassoconsulent blijkt dat de huurders en de incassoconsulent dit niet zo ervaren. De incassoconsulent ervaart dat een brief per e-mail of per post meer vruchten afwerpt en mensen beter bereikt. Meer van de helft van de deelnemende huurders vindt de brief per e-mail of per post ook de fijnste manier om geïnformeerd te worden over de betaalachterstand.

7.2.2 Overeenkomsten

Overeenkomst: Triada heeft, net als veel andere woningcorporaties contact met hulpverleningsorganisaties of gemeentes over hulp die zij kunnen bieden aan huurders met (betalings)problemen.

Uit het interview met de incassoconsulent met Triada komt naar voren dat zij met diverse partijen samenwerkt tijdens het incassoproces. Huurders kunnen naar deze partijen doorgestuurd worden indien zij moeite hebben met bijvoorbeeld de administratie of wanneer zij schulden hebben en niet weten hoe ze deze het hoofd moeten bieden. Uit de literatuur blijkt dat steeds meer woningcorporaties samenwerken met verschillende organisaties om hoge schulden en andere problemen bij huurders te voorkomen of op te lossen. De onderzoeker heeft dit eerder uitgebreid omschreven in het theoretisch kader van het Plan van aanpak (Zie Plan van Aanpak *hoofdstuk 2.5.1*). Organisaties waar hierbij aan gedacht kan worden, zijn de gemeente, schuldhelpverleningsorganisaties, vrijwilligersorganisaties en andere welzijns- of maatschappelijke organisaties. Triada heeft ook meerdere samenwerkingsverbanden met verschillende gemeentes en maatschappelijke organisaties (voor een overzicht zie *hoofdstuk 4.3.2 en bijlage 7*). De huurder kan via de bijlage bij de

aanmaning zien welke organisaties hij kan bereiken voor het soort hulp dat hij nodig heeft. Ook wordt de huurder gewezen op de mogelijkheid van hulp via de telefoongesprekken die de medewerkers van Triada hebben met de huurders met een betaalachterstand. In een enkel geval meldt de incassoconsulent van Triada een huurder aan bij een hulporganisatie, indien zij denkt dat de huurder hier zelf niet toe in staat is en hulp wel wenselijk of nodig is (regel 366-367 interview met incassoconsulent Triada).

Overeenkomst: Triada probeert net als andere woningcorporaties de juiste afweging te maken tussen sociale hulp en juridische consequenties voor de huurder binnen het incassoproces.

Woningcorporaties moeten altijd de afweging maken tussen streng en rechtvaardig of juist soepel en sociaal zijn. Bij veel woningcorporaties wordt er een combinatie tussen deze twee gezocht. Veel bedrijven die incasseren, zijn door hun strenge aanpak in een negatief daglicht komen te staan. Om dit te veranderen is het Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren opgericht. Het geeft woningcorporaties en andere incassobureaus de mogelijkheid om hun sociale inslag te bewijzen in de praktijk en daarvoor beloond te worden met een keurmerk (Sociaal Verantwoord Incasseren, z.d.). In het interview met de incassoconsulent gaat de incassoconsulent kort in op de vraag wat nou kenmerkend is voor het incassoproces van Triada: ‘ik denk dat we streng zijn, maar rechtvaardig en met een sociale inslag (regel 259-269- *interview incassoconsulent Triada*). Ook uit het interview met de Manager Klant en Woning van Habeko komt naar voren dat dit een voortgaande discussie in corporatieland is. Daarbij gaat hij in op de kwestie of je een huurder die netjes middels een automatische incasso betaalt, maar wel een paar dagen te laat, moet verplichten om voor de 1^e van de maand te betalen (regel 220-224 – *interview Manager Klant en Woning Habeko*). Bij Triada mogen de huurders tot de 10^e van de maand ‘te laat’ betalen, zonder dat dit gevolgen heeft (de aanmaning wordt namelijk op de 10^e van de maand verstuurt, zie *hoofdstuk 4.2*).

Ook bij Triada is het sociaal of streng zijn een punt van aandacht. De incassoconsulent zegt streng, maar rechtvaardig te zijn, maar verstuurt wel de Wik-brief (pas) op de 25^e van de maand. Triada laat in ieder geval zien op communicatief vlak sociaal te zijn: ze bellen de huurders die te laat betalen, bieden de mogelijkheid van een betalingsregeling aan en passen de brief aan op het niveau van de huurder. Daarnaast zijn ze streng wanneer ze merken dat een huurder zijn afspraken niet nakomt. Daarom laten ze het juridische traject ook doorlopen wanneer een huurder te laat betaald, om ‘de druk erop te houden’ (regel 393 - *interview incassoconsulent Triada*). Toch geeft de incassoconsulent aan dat de ingezette methoden meer sociaal dan juridisch van aard zijn (regel 391-398 - *interview incassoconsulent Triada*).

7.2.3 Oorzaak & gevolg

Oorzaak: Triada begint op de 10^e van de maand met het versturen van de eerste herinnering of aanmaning.

Gevolg: Huurders die hun huur na de eerste, maar voor de tiende van de maand betalen, kunnen het idee hebben hun huur niet te laat te betalen.

Triada geeft huurders tot de 10^e van de maand de ruimte om hun huur te voldoen, zonder dat daar consequenties aan verbonden zijn. De incassoconsulent geeft de volgende redenen aan voor het feit dat ze pas op de tiende beginnen met aanmanen: 1. Anders moet je op de eerste van de maand heel veel brieven versturen. 2. Triada wil huurders niet direct op de kast jagen, door gelijk een aanmaning te versturen (uitstraling) (regel 450-455). Uit de enquête komt vervolgens naar voren dat bijna een kwart van de deelnemers van mening is dat hij op tijd betaalt als hij een paar dagen te laat heeft betaald. Een vraag die gesteld kan worden bij de eerste reden die de incassoconsulent noemt, is of niet juist het feit dat de huurders tot de

tiende van de maand hun huur kunnen betalen (oorzaak) ervoor zorgt dat je op de tweede veel brieven zou moeten versturen (gevolg). Wanneer men de dag waarop de aanmaningen verstuurd worden naar een eerdere dag verplaatst (bv de tweede), zou het kunnen zijn dat op lange termijn het aantal huurders dat hun huur tot de tiende (en daarna) betaalt afneemt en het aantal huurders dat voor de eerste betaalt, toeneemt.

Oorzaak: *Een groot deel van de huurders wil de brieven van Triada graag per post ontvangen*

Gevolg: *Triada kan de stap naar volledige digitale communicatie moeilijk zetten*

Uit de enquête komt naar voren dat zo'n 40% van de huurders de brieven van Triada graag via de post wil ontvangen. De incassoconsulent geeft in het interview ook al aan dat ze soms een wat ouderwetse inslag hebben en nieuwere middelen aan kunnen grijpen om het incassoproces te moderniseren (regel 235 en 514). Tevens geeft de incassoconsulent aan dat het redelijk tijdrovend is om alle huurders met een betaalachterstand te bereiken (via brieven per post, e-mail en telefoon) (regel 265-267). Toch wil een grote groep van de geënquêteerden de brieven die Triada verstuurd, via de post ontvangen, iets wat een tijdrovender klus is dan het versturen van een e-mail. De vraag is of Triada de stap moet maken naar een volledig digitale communicatievorm met de huurder. Ook zal dan onderzocht moeten worden of de opstelling van de huurder de oorzaak of juist het gevolg is van de handelswijze van Triada. Doordat veel huurders de brieven per post willen ontvangen, blijft Triada deze vorm aanbieden (oorzaak). Door geen brieven per post meer te versturen, zal de vraag ernaar ook afnemen (gevolg).

Oorzaak: *Triada biedt de huurder betalingsregelingen aan om een maand huur in te lopen*

Gevolg: *2/3 van de huurders heeft een keer of vaker dan een keer gebruik gemaakt van een betalingsregeling*

De medewerkers en incassoconsulent van Triada bieden de huurders via de telefoon of per brief de mogelijkheid van een betalingsregeling aan (regel 78 en 350). Mensen kunnen ook contact opnemen met Triada en vragen om een betalingsregeling. Uit de enquête komt naar voren dat veel mensen hiervan gebruik maken: 32,4% heeft eenmaal een regeling afgesproken met Triada en 35,1% heeft zelfs meerdere keren een regeling met Triada afgesproken. Hieruit blijkt dat veel mensen deze manier gebruiken om hun huur toch maandelijks te kunnen voldoen. Ook uit vraag 11 komt naar voren dat men een betalingsregeling als goede manier ziet om de huur in het vervolg op tijd te kunnen betalen.

Oorzaak: *Triada zet zich in om communicatie met en voor de huurder begrijpelijk te houden*

Gevolg: *meer dan 95% van de huurders ervaart de communicatie met Triada meestal of altijd als begrijpelijk*

De onderzoeker heeft bij het opstellen en gereedmaken van de enquête, ervaren dat Triada zich inzet om de communicatie met en voor de huurder begrijpelijk te houden. Alle brieven en e-mails aan de huurders zijn geschreven op B1-niveau. Gevolg hiervan is dat de huurders in de enquête aangeven dat zij de communicatie met Triada meestal (9,5%) of altijd (87,8%) begrijpen.

7.3 Analyse onderzoeksvraag 2

Welke redenen hebben huurders bij Triada, met een betaalachterstand tot twee maanden, voor hun te late betaling van de huur?

Allereerst is het opvallend om te zien dat het grootste gedeelte van de deelnemers (62,2%) hun huur op een wisselende dag in de maand betaalt (zie *tabel 2.4 – bijlage 2*). Dit betekent dat dit deel van de huurders waarschijnlijk geen automatische incasso heeft, want dan wordt de huur namelijk op een vaste dag in de maand afgeschreven. Het percentage huurders dat hun huur op een vaste dag in de maand betaald is 37,8%. Als we vervolgens kijken naar de manier waarop de huurders hun huur betalen (zie *tabel 2.7*), zien we dat het percentage huurders dat middels een automatische incasso betaalt, ongeveer even hoog is als het aantal huurders dat hun huur op een vaste dag betaalt (vaste dag 37,8% automatische incasso 35,1%). Het percentage huurders dat hun huur maandelijks zelfstandig overmaakt via internetbankieren is tegelijkertijd ongeveer even hoog als het percentage huurders dat op een wisselende dag in de maand betaalt (zelfstandig overmaken 60,8% wisselende dag 62,2%). Opvallend daarbij is ook dat het grootste gedeelte van de huurders gebruik maakt van automatische incasso of overmaken via internetbankieren. De mogelijkheid om de huur via MijnTriada over te schrijven wordt nauwelijks gebruikt door de deelnemers.

Een ander punt dat de aandacht trekt is dat 83,8% van de deelnemers aangeeft dat zij de huur na de 1^e van de maand betalen (zie *tabel 2.5*). Bij deze vraag moesten de deelnemers aangeven in welk deel van de maand ze betalen: altijd voor de 1^e van de maand, in dag 1-10, in dag 11-20 of in dag 21-31. 83,8% van de deelnemers heeft voor een van de laatste drie opties gekozen. Dit betekent dat 83,8% van de deelnemers bij deze vraag aangeeft dat zij na de 1^e van de maand betalen (en dus te laat betalen). Als we vervolgens naar vraag 6 (zie *tabel 2.6*) kijken, waarin gevraagd wordt hoe vaak men de huur te laat betaald heeft (na de 1^e van de maand), geeft maar 48,6% van de deelnemers aan dat zij de huur altijd na de 1^e van de maand voldoen. Blijkbaar heeft een deel van de deelnemers het idee dat zij gewoon op tijd betalen, ook al betalen ze hun huur na de eerste van de maand. Als we vervolgens naar de getallen kijken, zien we dat 23% de huur tussen de 11^e en de 20^e van de maand betaalt en 25,7% van de huurders hun huur tussen de 21^e en de 31^e van de maand betaalt. Als we deze getallen bij elkaar optellen komen we uit op 48,7% en dat is dan weer nagenoeg gelijk aan het percentage huurders dat in vraag 6 aangeeft dat zij hun huur altijd na de 1^e van de maand betaalt (48,6%). We zouden hieruit kunnen concluderen dat de huurders die tussen de 1^e en de 10^e van de maand hun huur betalen zich er niet bewust van zijn dat ze te laat betalen. Dit zou ook in lijn liggen met de inrichting van het incassoproces van Triada: zij versturen op de 10^e van de maand de eerste herinnering of aanmaning naar de huurders. De huurder die daarvoor betaalt zal deze herinnering of aanmaning niet ontvangen en heeft dus ook niet het idee dat hij te laat betaalt.

Dit blijkt ook uit vraag 10, waarin deelnemers aan konden geven wat ze van hun te late huurbetaling vinden (zie *tabel 2.10*). 18,9% van de huurders geeft aan dat zij de huur een paar dagen na de 1^e betalen en dit naar hun idee nog prima op tijd is. Ook geeft 5,4% van de deelnemers aan dat zij zich er niet van bewust zijn dat zij de huur te laat betalen.

Uit de vraag waarom huurders hun huur te laat betalen (zie *tabel 2.9*), komt naar voren dat dit bij een deel van de deelnemers ligt aan het feit dat ze hun loon of uitkering na de eerste van de maand ontvangen (27%). Een ander groot deel van de huurders (25,7%) geeft aan dat zij soms onverwachte kosten hebben en daardoor de huur niet kunnen betalen. Dit zou kunnen betekenen dat zij een niet al te grote financiële buffer hebben en wanneer zij onverwachte kosten hebben, direct hun huur niet kunnen betalen. Dit zou ook kunnen betekenen dat deze huurders eigenlijk een te hoge maandelijks huur hebben voor het inkomen dat ze hebben, waardoor ze niet in staat zijn om een financiële buffer op te bouwen.

In het interview met de incassoconsulent kwam al naar voren dat automatische incasso ontzettend handig is, maar niet voor alle huurders een geschikt middel is om de huur te betalen (regel 484-487 *interview incassoconsulent Triada*). In de enquête zien we dit ook terugkomen. 20,3% van de huurders geeft namelijk aan dat zij de huur soms te laat betalen omdat ze te weinig geld op hun bankrekening hebben staan waardoor hun automatische incasso niet lukt. Nog eens 13,5% van de huurders geeft aan dat zij schulden hebben, waardoor het hen soms niet lukt om de huur te betalen. Uit de eigen bedachte antwoorden van de huurders blijkt ook dat een deel van de huurders (te) weinig inkomen heeft, waardoor zij de huur niet kunnen betalen. Als we naar de percentages kijken zien we dus dat het grootste gedeelte van de huurders aangeeft dat zij te soms te weinig geld of inkomen op hun rekeningen hebben om hun huur te betalen:

- Degenen die soms onverwachte kosten hebben en daardoor hun huur niet kunnen betalen (25,7%)
- Degenen die te weinig geld op hun rekening hebben waardoor automatisch incasso niet lukt (20,3%)
- Degenen die schulden hebben (13,5%)
- Degenen die zelf een antwoord bedacht hebben en waaruit blijkt dat ze te weinig- of een wisselend inkomen hebben (7%)

Als we deze percentages optellen blijkt dat 66,5% van de huurders aangeeft dat hun te late huurbetaling te maken heeft met het feit dat ze soms te weinig geld op hun rekening hebben, waardoor ze de huur niet op het afgesproken tijdstip, conform de huurovereenkomst, kunnen betalen.

Als we vervolgens kijken wat mensen van hun te late huurbetaling vinden (vraag 10 – zie *tabel 2.10*), zien we dat verreweg het grootste gedeelte (73%) van de deelnemers ‘wel op tijd zou willen betalen, maar dat dit gewoon niet lukt’. 18,9% van de huurders geeft aan dat hij/zij een paar dagen na 1^e van de maand betaalt, maar dit prima op tijd vindt. 5,4% van de huurders is zich niet bewust van het feit dat hij/zij te laat betaalt. 2,7% van de deelnemende huurders vindt dat ‘Triada niet zo moeilijk moet doen, want ze betalen hun huur toch gewoon maandelijks?’. Als we deze antwoorden betrekken op de door Rousseau geformuleerde ‘schendingen van het contract’ (Rousseau, 1995) (zoals omschreven in *hoofdstuk 3.2.1*), zien we een parallel ontstaan tussen de antwoorden en de schendingen. Bij de *schending door verstoring* willen de partijen wel nakomen, maar is een van de partijen, in dit geval de huurder, hier niet toe in staat. Bij de *onopzettelijke schending* willen de partijen de verplichtingen uit het contract nakomen, maar verschillen zij in de uitleg van een van de bepalingen van het contract. In dit geval betekent dat dat de huurder denkt dat hij op tijd betaalt, als hij een paar dagen na de 1^e van de maand betaalt of zich er niet eens bewust van is dat hij te laat betaalt. Bij de contractbreuk kan de huurder de verplichting die uit het contract voortvloeit nakomen (de huur voor de 1^e van de maand betalen), maar weigert hij dit. Deze vorm van schending komt niet direct uit de antwoorden naar voren, wel kan de houding dat ‘Triada niet zo moeilijk moet doen’ op lange termijn leiden tot een contractbreuk. Uit dit antwoord blijkt namelijk dat de huurder niet bereidwillig is om de huur op tijd te betalen, hij heeft namelijk het idee dat het tijdstip waarop de huur betaald wordt niet belangrijk is. Enkel het feit dat de huur betaald wordt, is volgens deze huurder van belang. In eerste instantie is dit antwoord echter een *onopzettelijke schending*, men legt een bepaalde bepaling uit het contract namelijk op een andere manier uit (de huur voor de 1^e van de maand betalen).

We zien dat de *schending door verstoring* het meest voorkomt onder de deelnemende huurders aan de enquête (73%). De huurder wil wel op tijd nakomen, maar is hier niet toe in

staat. De wil wat betreft het tijdig nakomen is aanwezig, er staat namelijk dat zij wel op tijd zouden willen betalen. Het daadwerkelijk op tijd betalen, lukt echter niet. Dat kan komen door een van de hierboven genoemde redenen, bijvoorbeeld schulden of een wisselend inkomen. Daarnaast zien we dat de *onopzettelijke schending* bij de overige 23% van de deelnemende huurders voorkomt. De ‘toon’ waarop zij deze schending begaan verschilt echter, van redelijk onschuldig (niet bewust van dat ik de huur te laat betaal) tot bozig (Triada moet niet zo moeilijk doen).

Een uitleg van de schendingen en een weergave van de antwoorden op de vraag: *wat vindt u van uw te late betaling van de huur?*:

- *Onopzettelijke schending*: partijen willen de verplichtingen die het contract veroorzaakt nakomen (zijn hiertoe ook in staat), maar verschillen in de uitleg van de bepalingen. Deze verschillen zorgen ervoor dat er niet nagekomen wordt.
 - *Schending door verstoring*: partijen willen de verplichtingen die het contract veroorzaakt nakomen, maar een van de partijen is hiertoe niet in staat. De niet-nakomende partij moet bewijs leveren voor de reden waarom niet nagekomen kan worden. De andere partij beoordeelt de reden en de oorzaak.
 - *Contractbreuk*: beide partijen kunnen de verplichtingen die het contract veroorzaakt nakomen, maar een van de partijen weigert dit.
- Ik betaal een paar dagen na de 1^e van de maand. Volgens mij is dat nog prima op tijd (18,9%) (*onopzettelijke schending*)
 - Ik zou wel maandelijks op tijd willen betalen, maar dit lukt me gewoon niet (73%) (*schending door verstoring*)
 - Ik ben me er niet van bewust dat ik de huur te laat betaal (5,4%) (*onopzettelijke schending*)
 - Triada moet niet zo moeilijk doen, ik betaal mijn huur toch gewoon maandelijks? (2,7%) (*onopzettelijke schending – contractbreuk*)

Wat betreft de begrijpelijkheid van de brieven, herinneringen en aanmaningen die Triada de huurders toestuurt (vraag 12 – zie *tabel 2.12*), zijn de deelnemende huurders het grotendeels met elkaar eens. 87,8% van de deelnemers geeft aan de brieven, herinneringen en aanmaningen van Triada altijd te begrijpen. 9,5% van de huurders geeft aan dat zij de brieven etc. meestal begrijpen. De overige 2,8% van de deelnemers begrijpt de brieven meestal niet of nooit. Dit beeld zou echter bij een hogere respons mogelijk anders kunnen zijn. Ook is het mogelijk dat de huurders die de brieven van Triada meestal niet of nooit begrijpen, ook geen enquête van Triada in zullen vullen. Juist de huurders die de brieven van Triada begrijpen, zullen ook in staat zijn om de enquête in te vullen. De onderzoeker weet echter dat Triada er veel aan doet om de brieven begrijpelijk te maken voor de huurders (B1-taalniveau, duidelijke structuur, overzichtelijk). Het beeld dat uit de enquête naar voren komt is dus niet verwonderlijk en is een bewijs dat Triada’s werkwijze in ieder geval voor dit/een deel van de huurders werkt.

Hoe de huurder over de betaalachterstand geïnformeerd willen worden is ook duidelijk (vraag 13- zie *tabel 2.12*). Bijna 70% van de deelnemers geeft aan het liefst via een brief per post (39,2%) of een brief per e-mail (29,7%) geïnformeerd te willen worden. Het aantal deelnemers dat liever een telefoontje van een medewerker van Triada ontvangt is 6,8%. 8,1% zou het liefst via een sms of WhatsApp-bericht geïnformeerd worden over de huurachterstand (doet Triada momenteel nog niet, gaat mogelijk in de toekomst gebeuren). Het is verassend

om te zien dat maar 6,8% van de huurders geïnformeerd wil worden middels een telefoontje van een medewerker van Triada. Dit is verassend, omdat de woonconsulenten maandelijks een grote groep huurders (rond de 100 elke maand – zie *hoofdstuk 4.2.1*) belt om hen te informeren over hun betaalachterstand. Dat de deelnemende huurders deze manier echter niet als meest favoriete informatiemiddel bestempelen, is daarom enigszins verassend. Het lage percentage zou echter te verklaren zijn doordat de huurders die ‘het telefoontje’ wel als fijne informatievoorziening zien, in minder grote aantallen mee hebben gedaan aan de enquête. De huurders die redelijk zelfstandig zijn en genoeg hebben aan een brief via post of e-mail doen mogelijk ook sneller mee aan een enquête.

Een aanzienlijk deel van de deelnemers (16,2%) geeft aan dat zij niet geïnformeerd wil worden over de huurachterstand en zegt het zelf op te lossen. Het is mogelijk dat deze huurders ook daadwerkelijk in staat zijn om hun huurachterstand op te lossen, doordat zij daarvoor de financiële en/of verstandelijke vermogens hebben. Het is ook mogelijk dat een deel van deze huurders financieel gezien geen overzicht meer heeft en daarom het liefst ‘hun kop in het zand steken’. Of zoals de incassoconsulent van Triada het verwoordde: ‘struisvogelpolitiek’ bedrijven. Als je het probleem niet ziet, is het probleem er namelijk ook niet (regel 508 – *interview incassoconsulent Triada*). Dit zou voor deze mensen een reden kunnen zijn om te antwoorden dat zij niet geïnformeerd willen worden over hun huurachterstand.

Als laatste gaat de onderzoeker in op de vraag wat de huurder zou kunnen helpen om de huur meer op tijd te betalen (vraag 11 – zie *tabel 2.11*). De deelnemers hadden bij deze vraag de mogelijkheid om meerdere antwoorden aan te kruisen (zie voor een toelichting hierop *hoofdstuk 5.2*). De deelnemende huurders kozen de onderstaande antwoordmogelijkheden het vaakst:

- *Een betalingsregeling treffen met Triada om mijn huurachterstand weg te werken (25,7%)*
- *Als ik mijn huur zou kunnen betalen via een betaallink in een sms (12,2%)*
- *Als ik een brief van Triada krijg die ik beter begrijp (10,8%)*
- *Hulp van de gemeente of een vrijwilliger bij mijn betalingen (5,4%)*
- *Mijn administratie op orde krijgen (8,1%)*
- *Niets (29,7%)*

Zoals te lezen is, wil het grootste gedeelte van de huurders een betalingsregeling treffen met Triada om in het vervolg de huurbetaling voor de eerste van de maand te kunnen voldoen. Daarnaast zou 12,2% van de deelnemers het fijn vinden als zij hun huur zouden kunnen betalen via een betaallink in een sms. Wat opvallend is, is dat 10,8% van de deelnemende huurders aangeeft dat het hen zou kunnen helpen als ze een brief van Triada zouden ontvangen die ze beter begrijpen. Net hebben we namelijk gezien dat het grootste gedeelte van de deelnemers (97,3%) aangeeft de brieven die Triada hen toestuurt ‘meestal’ of ‘altijd’ te begrijpen. Dit lijkt in strijd met elkaar, maar zou te verklaren kunnen zijn als diegenen die de brieven van Triada ‘meestal’, ‘meestal niet’ of ‘nooit’ begrijpen (samen 12,8%), deze antwoordmogelijkheid aangekruist hebben. Verder zien we dat een aantal mensen hulp zou willen krijgen bij betalingen of bij de administratie (5,4% + 8,1% = 13,5%). Deze 13,5% is dan weer precies gelijk aan het percentage mensen dat bij vraag 9 aangeeft de huur te laat te betalen omdat zij schulden heeft en daardoor soms niet kan betalen (13,5%). Het is aannemelijk dat de mensen die schulden hebben, hulp willen krijgen om hun administratie of betalingen op orde te krijgen. Verder is het antwoord ‘niets’ door 29,7% van de deelnemers aangekruist. Een deel van deelnemers hoeft geen hulp of wil alleen bij een bepaald aspect

hulp en heeft verder ‘niets’ van Triada nodig (zij die twee of meer antwoordmogelijkheden aangekruist hebben, waaronder ‘niets’).

Uit de overige zelf bedachte antwoorden van de deelnemers komen de volgende drie ‘hulpmiddelen’ vooral naar voren: 1. De huur later incasseren 2. Loon of uitkering eerder ontvangen 3. Vast- of hoger inkomen. Dit zijn echter ‘hulpmiddelen’ waar Triada of geen invloed op heeft en dus niet in kan zetten (2 en 3) of waarschijnlijk niet in zal zetten op grote schaal (1). Ook zijn er meerdere antwoorden die een verklaring geven voor de te late huurbetaling, terwijl er gevraagd wordt om een middel dat de huurder kan helpen om de huur op tijd te voldoen.

7.4 Analyse onderzoeksvraag 3

Welke methodes zijn er om de kans op het ontstaan of in stand houden van de groep huurders met een betaalachterstand tot twee maanden te verkleinen?

De incassoconsulent is van mening dat het incassoproces van Triada redelijk strak in elkaar zit (regel 89 – *interview incassoconsulent Triada*). De manier waarop de huurder aangemaand wordt en na verschillende pogingen doorgestuurd wordt naar de deurwaarder, is een proces waar juridisch gezien weinig aan te veranderen is. De huurder moet voor een gerechtelijke ontbinding van de huurovereenkomst in de meeste gevallen een minimale huurachterstand hebben van 3 maanden (zie *hoofdstuk 3.2.4*). De momenten waarop de verschillende juridische stappen ondernomen worden, zouden wel naar een eerder moment in het incassotraject verplaats kunnen worden. Zo is het mogelijk om de Wik-brief op een eerder moment te versturen. Door de Wik-brief naar een eerder moment in het incassoproces te verplaatsen, is het ook mogelijk om de deurwaarder eerder met de huurder in contact te brengen. Hierdoor zou de deurwaarder langer de tijd hebben om zijn werkzaamheden m.b.t. het sommeren van de huur te verrichten. Dit verandert echter niets aan het moment waarop de huurder daadwerkelijk het huis uitgezet mag worden, namelijk na drie maanden (Het Juridisch Loket, z.d.). Het is ook mogelijk om de huurder voor de rechter te dagen, wanneer hij stelselmatig de huur te laat voldoet. Hiervoor is geen huurachterstand van drie maanden nodig (zie *hoofdstuk 3.2.4*).

Echter uit het interview met de incassoconsulent komt naar voren dat zij met name op zoek is naar een manier om de groep huurders met een betaalachterstand van enkele dagen tot maximaal twee maanden te verkleinen (regel 90-92 *interview incassoconsulent Triada*). Het gros van deze groep komt niet eens in de buurt van een uithuisuitzetting. Het gevaar is echter, wanneer zij enkele dagen tot weken achter lopen met de huurbetaling, zij bij onverwacht hoge kosten relatief snel een huurachterstand van twee of drie maanden kunnen hebben. De incassoconsulent is van mening dat het incassotraject nog wat ouderwets in elkaar zit en tijdrovend is, dit zit hem vooral in het mailen en bellen van de huurders. Hierdoor houdt zij minder tijd over voor de zwaardere casussen, die al wel bij de deurwaarder terecht zijn gekomen. Hieruit blijkt ook dat zij niet op zoek is naar een juridische verandering, maar een sociale of administratieve verandering. De incassoconsulent geeft aan dat zij wél tevreden is over de manier waarop het juridische traject wat betreft de deurwaarder en de huisuitzetting in elkaar zit (regel 269-270 - *interview incassoconsulent Triada*).

We zien in de enquête naar voren komen dat een deel van de huurders het idee heeft dat zij de huur op tijd voldoen als zij enkele dagen na de eerste van de maand betalen (zie *hoofdstuk 7.3*). Dit is echter onjuist, maar is mogelijk te verklaren doordat Triada de eerste aanmaning

(juridische handeling) pas op de 10^e van de maand verstuurt. Uit de interviews met de andere woningcorporaties komt naar voren dat zij op een eerder moment beginnen met aanmanen (de derde van de maand). De vraag is echter of het een probleem is dat de huurder de huur binnen 10 dagen na de 1^e voldoet. Door op een eerder moment aan te gaan manen, is de groep die een aanmaning ontvangt ook groter. Tevens moet afgewogen worden wat men belangrijker vindt: een huurder die op een vast moment te laat betaalt, maar wel netjes betaalt of een huurder die op tijd betaalt, maar waar mogelijk veel administratieve handelingen voor verricht moeten worden om hem op tijd te laten betalen. Als men op een eerder moment begint met aanmanen, is het gat tussen de eerste en tweede aanmaning/telefoongesprek bij Triada ook groter. Bij Habeko lossen ze dit op door elke donderdag, wekelijks dus, de mensen aan te manen of te bellen die hun huur nog niet voldaan hebben. Dit is echter een administratieve handeling die erg tijdrovend is, iets waar de incassoconsulent juist vanaf wil. Door eerder te beginnen met aanmanen maak je echter wel duidelijk dat je de te late betaling serieus neemt en het als corporatie belangrijk vindt dat de huurder voor de 1^e van de maand betaalt. Ook de huurders die hun huur maar enkele dagen te laat betalen, zullen daardoor mogelijk beseffen dat Triada van hen verlangt de huur voor de eerste van de maand te voldoen. Een manier waarop de huurders de maand zouden kunnen overbruggen, is door een betalingsregeling te treffen, iets wat in de enquête door de huurders ook als effectief hulpmiddel gezien wordt (*vraag 11 enquête*).

Als we ingaan op de sociale methodes die beschikbaar zijn voor woningcorporaties, zien we dat deze aansluiten op de huidige handelingen die al door Triada verricht worden (zie *hoofdstuk 4.2 & 4.3*). Met name het sociale contact is van belang, zo menen ervaringsdeskundigen (zie *hoofdstuk 3.3 eerste drie alinea's*). Iets wat Triada in veelvoud doet, door de belronde van de woonconsulenten en het individuele contact met de huurder over de betaalachterstand. Een andere manier die bij zou kunnen dragen aan de afname van het aantal laatbetalers, zou een versimpeling in de communicatie kunnen zijn (zie *hoofdstuk 3.3.2*). Door de huurders te benaderen op de manier die zij als prettig ervaren, zal een gewenst resultaat sneller behaald worden. Triada is zich in het verleden bewust geweest van het feit dat versimpelde communicatie beter aansluit op het denkniveau van de huurder. Alle communicatie die Triada met de huurder heeft, wordt eerst door de communicatiemedewerker van Triada op B1-taalniveau gecheckt en verbeterd. Tevens wordt er gezorgd voor overzichtelijkheid en duidelijkheid, door het werken met steekwoorden en dikgedrukte kopjes. Dit is ook terug te zien in de response op de enquête, waarbij bijna 90% van de deelnemers aangeeft de brieven van Triada altijd te begrijpen. We kunnen naar aanleiding van de enquête en het alreeds bij Triada aanwezige bewustzijn dus stellen dat de huurder de communicatie met Triada als begrijpelijk ervaart en op dit gebied geen grote veranderingen plaats hoeven te vinden.

Dan is het vervolgens van belang om te kijken naar de samenwerking tussen de woningcorporatie en de verschillende maatschappelijke partijen (zie *hoofdstuk 2.5.1 woningcorporatie als katalysator* in Plan van Aanpak) De woningcorporatie heeft een doelgroep die te maken kan hebben met financiële of sociale zorgen, die ook gevolgen kunnen hebben voor het 'goed huurderschap'. Zo kan een huurder die zijn administratie niet op orde heeft, moeite hebben met het op tijd betalen van de huur. Om dit 'op tijd betalen' te bevorderen bieden sommige woningcorporaties passende hulp aan aan diegenen die dit nodig hebben. De taak van de woningcorporatie is echter het 'verstrekken van het gehuurde' en het 'verhelpen van de gebreken van het gehuurde' (art. 7:204 juncto 7:206), maar niet het 'helpen van de huurder bij het ordenen van zijn huishoudboekje'. Omdat sommige woningcorporaties toch met het lot van de huurder begaan zijn, maar zelf geen hulpverlenende organisatie willen

worden, sluiten zij convenanten af met maatschappelijke organisaties en gemeentes. De financiële problemen van de huurder kunnen door de hulp van deze partijen op langere termijn voorkomen en bij de wortel aangepakt worden. Bij Triada is deze vorm van samenwerking al op lokaal niveau gaande. De huurder wordt doorgestuurd naar een hulpverlenende organisatie of wordt middels een bijlage geattendeerd op de hulpmogelijkheid bij de gemeente (zie *hoofdstuk 4.3.2*).

Wat nieuw is, is dat de rol van de gemeente groter geworden is binnen de schuldhulpverlening. Vanaf 1 januari 2021 hebben de gemeente en haar partners ook de mogelijkheid om informatie over mensen met schulden uit te wisselen (Tweede Kamer der Staten- Generaal, 2019) (zie *hoofdstuk 3.3.1*). Hierdoor kan de gemeente mensen met schulden eerder opsporen en is vroegsignalering van schulden mogelijk. Doel is om mensen met beginnende schulden schuldhulpverlening te bieden en zo hoge schulden te voorkomen. De wettelijke taak die de gemeente heeft, wordt hierdoor dus uitgebreid. De gemeente helpt namelijk niet alleen meer de burger die al problematische schulden heeft (minnelijk- en wettelijk traject), maar ook de burger die beginnende schulden heeft en mogelijk problematische schulden krijgt.

Een concreet voorbeeld waarbij de methode van vroegsignalering wordt toegepast zijn de webapplicaties van Inforing. Door de webapplicaties RIS Matching en Ris Vroeg eropaf kunnen signaalpartners van de gemeente (woningcorporaties, zorgverzekeraars, gas-, water- en lichtbedrijven) op tijd betaalachterstanden aan de gemeente doorgeven. Door de outreachende manier van werken kan voorkomen worden dat de betaalachterstanden van de huurder/klant verder oplopen of te laat bij de gemeente gemeld worden. Ook worden niet alleen de financiële problemen opgelost, maar ook de onderliggende sociale problemen kunnen opgelost worden. Het biedt tevens een oplossing voor de vele verschillende maatschappelijke organisaties die er kunnen zijn in de schuldhulpomgeving. Alle signaalpartners delen hun betalingsinformatie omtrent de wanbetalende klanten in de applicatie, wat vervolgens terechtkomt bij 1 partij: de gemeente. (Inforing, z.d.)

Deze manier van werken sluit aan bij hetgeen in het interview met de incassoconsulent van Triada naar voren komt. Daarin zei de incassoconsulent namelijk dat zij wel op huisbezoek zou willen, maar dat ze daar soms weinig tijd voor heeft (interview regel 266 en 298). De gemeente kan nu degene zijn die zich over de maatschappelijke kant van het verhaal ontfermt en contact opneemt met de huurder om te vragen of hij problemen heeft en waar hij mee geholpen wil worden. De incassoconsulent hoeft zelf niet meer op huisbezoek bij de mensen die een betaalachterstand hebben die kan leiden tot een problematische schuld. Zij kan dit natuurlijk wel blijven doen om contact te houden met de doelgroep, maar zij kan dit ook aan de gemeente overlaten (ligt aan de afspraken in het convenant).

Uit de enquête komt naar voren dat een deel van de huurders (13,5%) kampt met schulden, waardoor zij de huur niet kunnen betalen (*vraag 9*). Vaak zoeken mensen met schulden zelf geen hulp, doordat zij zich schamen voor schulden, niet erkennen dat ze een probleem hebben of geen hulpvraag kunnen formuleren (Schonewille & Weijers, 2020). Uit onderzoek van het Nibud komt naar voren dat voor veel mensen de stap naar schuldhulp een grote is of dat zij de ernst van hun problemen niet inzien. Als men toch hulp wil zoeken, zijn er heel veel organisaties waar zij terecht kunnen, wat het zoeken erg bemoeilijkt. Het Nibud roept daarom op om de aanwezige drempels weg te nemen, waardoor mensen die hulp nodig hebben het ook echt kunnen krijgen (Schonewille & Weijers, 2020). De drempel die door de methode van Inforing in ieder geval weggenomen wordt, is die van de vele organisaties waar schuldhulp aangeboden wordt. De woningcorporatie en de andere signaalpartners melden de

huurachterstand namelijk allemaal bij de gemeente, die vervolgens als enige organisatie verdere stappen richting de schuldenaar onderneemt. Ook de drempel voor de huurder of schuldenaar om hulp te zoeken, wordt weggenomen, want de hulp komt naar hen toe i.p.v. andersom. Dit zorgt er ook voor dat de huurder die geen hulpvraag kan formuleren, in samenwerking met een medewerker van de gemeente, toch een hulpvraag kan formuleren en hulp kan krijgen indien nodig. Diegene die een onrealistisch optimisme hebben wat betreft hun schulden, zullen de hulp misschien weigeren. De gemeente is echter dan in ieder geval op de hoogte van de situatie en kan een vinger aan de pols houden. Deze aanpak is relevant voor huurders die vaak te laat betalen, omdat ze soms niet kunnen betalen. Het kan zijn dat ze schulden hebben of een te kleine buffer hebben om een maand in te lopen via een betalingsregeling (schending door verstoring (Rousseau, 1995)). In de analyse van deelvraag 4 zal aan de hand van het interview dieper op de methode van RIS Matching ingegaan worden.

Een andere methode om huurachterstanden te voorkomen of te doen verdwijnen, is het herinneren van de huurder aan zijn betaalachterstand. In hoofdstuk 3.3.3 is de onderzoeker ingegaan op de effectiviteit van het herinneren van de huurder aan diens huurachterstand. De incassoconsulent gaf aan dat het administratieve gedeelte van het incassoproces (huurders mailen, brieven sturen) veel tijd in beslag neemt (regel 267-269- *interview incassoconsulent Triada*). Deze tijd heeft zij ook nodig voor de zware casussen die al bij de deurwaarder gemeld zijn. De wens om een administratieve verandering te zien, plus het feit dat het effectief is om de huurder via verschillende kanalen aan de huurachterstand te herinneren, doet ons terecht komen bij de automatisering en informatisering van het incassoproces. De automatisering en informatisering van het incassoproces is een ontwikkeling die corporaties veel werk uit handen kan nemen (CorporatieMedia, 2020). Een ontwikkelaar van automatisering van het incassoproces is Mail to Pay. Mail to Pay heeft een samenwerkingsverband met Aareon (de gecontracteerde softwareleverancier van Triada). Verschillende informatiekkanalen en betaalmogelijkheden kunnen geautomatiseerd worden. Zo kunnen er e-mails, sms'jes met Paylink, brieven met een QR-code of telefoongesprekken geautomatiseerd worden verstuurd. Dit kan gedaan worden in combinatie met Robotisering, wat ervoor zorgt dat de betaalmogelijkheid en de betaaltermijn op de huurder worden afgestemd aan de hand van de betaalgeschiedenis van de huurder. Het systeem van Mail to Pay stuurt alle huurders die op de 1^e van de maand niet betaald hebben, na de eerste van de maand een brief, mail of sms'je. In deze communicatiemiddelen staat een betaallink en wordt de huurder op de hoogte gebracht van de ontstane huurachterstand. Het is ook mogelijk om de huurder voor de 1^e van de maand te herinneren aan de aanstaande huurafschrijving, waardoor de huurder weet dat hij genoeg geld op zijn rekening moet hebben. Hiermee kan voorkomen worden dat de automatische incasso gestorneerd wordt (mislukt). Al deze mogelijkheden hebben tot doel om: 1. Het aantal huurders dat de huur niet of te laat betaalt te doen dalen. 2. Werk uit handen te nemen van de woningcorporatie, doordat de communicatiemiddelen automatisch verstuurd worden vlak nadat de huurachterstand is ontstaan. Hierdoor hoeven de incassomedewerker of de medewerkers van de afdeling *Financiële Zaken* niet alle brieven handmatig via de post of per mail te versturen.

Het sluit ook aan bij wat uit de response op de enquête naar voren is gekomen, namelijk dat de huurders het liefst via een e-mail (29,7%) of een brief (39,2%) of een WhatsApp/sms-bericht (8,1%) over hun huurachterstand worden geïnformeerd (*vraag 13*). De e-mail en brief werden al verzonden door Triada, maar dit zal door de methode van Mail to Pay automatisch na het ontstaan van de huurachterstand gaan met de eventuele mogelijkheid om een QR-code of betaallink voor de huurbetaling in de e-mail of brief toe te voegen. De sms werd nog niet verzonden en zal door Mail to Pay toegevoegd kunnen worden aan de communicatiemiddelen

binnen het incassoproces van Triada. Het sluit tevens aan bij het gegeven dat 12,2% van de huurders het versturen van een sms met betaallink als hulpmiddel zagen om hun huur op tijd te betalen (vraag 9). (Mail to Pay, 2019)

Deze aanpak is relevant voor huurders die vaak te laat betalen, omdat ze vergeten om te betalen. Ze schuiven de betaling voor zich uit, waardoor uiteindelijk vergeten wordt om de betaling voor de 1^e van de maand te voldoen. Ook kan het voorkomen dat zij de ene maand wel op tijd hun huur betalen en de andere maand te laat zijn met de huurbetaling. Belangrijk hierbij is dat ze wel in staat zijn om op tijd te betalen (onopzettelijke schending (Rousseau, 1995), wat verschilt met de huurders voor wie de methode van Inforing relevant is. Een kleine stimulans kan deze huurder helpen de huur op tijd te voldoen.

7.5 Analyse onderzoeksvraag 4

Wat hebben vergelijkbare corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?

7.5.1 Verschillen

Vershil: RIS Matching is relevant voor huurders die hun huur (een maand) niet kunnen betalen, Mail to Pay is relevant voor huurders die hun huur (meestal) wel kunnen betalen, maar daaraan herinnerd dienen te worden.

Uit de interviews met de verschillende medewerkers van de woningcorporaties en het literatuuronderzoek is naar voren gekomen voor welk soort huurder de desbetreffende methode relevant is. RIS Matching/RIS Vroeg Eropaf is relevant voor huurders die om welke reden dan ook een maand huur niet kunnen betalen. Dit kan tot gevolg hebben dat zij het overzicht verliezen over hun financiën, waardoor er een aanzienlijke kans is op een huurachterstand van meerdere maanden. De huurder wil wel op tijd betalen, maar heeft bijvoorbeeld schulden of onvoorziene kosten, waardoor de huur niet voldaan kan worden. Om verdere problemen en problematische schulden te voorkomen kan RIS Matching uitkomst bieden. Mail to Pay richt zich met name op huurders die hun huurbetaling vergeten, geen automatische incasso hebben of waarbij de automatische incasso gestorneerd wordt. Het wordt voor hen heel makkelijk gemaakt om de huur op het juiste tijdstip te voldoen of alsnog te voldoen. Ook is het eenvoudig om een betalingsregeling af te spreken die afgestemd wordt op het betaalgedrag van de huurder, waardoor stagnatie ervan voorkomen wordt. De huurder wordt gemotiveerd om te betalen en kan dit binnen enkele klikken realiseren.

Vershil: RIS Matching kost de woningcorporatie weinig tot geen geld, Mail to Pay kost de woningcorporatie een variabel bedrag per maand (vast bedrag per verstuurd product).

Uit het interview met Ger Buijs van Habekowonen is naar voren gekomen dat de kosten voor het gebruik van RIS Matching erg laag zijn. Voor het eerste jaar hoeft Habekowonen geen enkele bijdrage te leveren aan de kosten voor het programma. Na een jaar wordt geëvalueerd wat de opbrengsten zijn van RIS Matching. Wanneer de kosten van RIS Matching meer zijn dan de baten, kunnen de kosten onder de signaalpartners en de gemeente verdeeld worden. Aangezien het RIS Matching enkele honderden euro's kost, zal deze bijdrage laag zijn. Uit het gesprek met Taco Vledder van Inforing kwam ook naar voren dat er geen of weinig kosten voor de woningcorporatie zijn. Dit komt doordat de corporatie signaalpartner is en de informatie die de woningcorporatie uitlevert, de gemeente juist helpt in hun aanpak van vroegsignalering van schulden. De kosten voor Mail to Pay verschillen per product dat afgenomen wordt. Duidelijk is dat er per verzonden product (bijvoorbeeld Sms, Paylink of e-mail met betaalverzoek) betaald moet worden. In het geval van Helpt Elkander is dit zo'n 30 - 50 eurocent per verzonden Paylink. Belangrijk hierbij is dat een woningcorporatie een bepaalde grote moet hebben, wil het effectief (baten hoger dan kosten) zijn om meerdere

resultaat- en robotiseringsproducten van Mail to Pay te gebruiken. OFW gebruikt de verschillende producten van Mail to Pay al drie jaar en is iets kleiner dan Triada (5000 versus 6500 woningen). Mail to Pay zou in theorie, qua kosten en baten, dan ook voordelig kunnen zijn voor Triada.

Vershil: RIS Matching kan zorgen voor een afname van het aantal huurders met een huurachterstand van meerdere maanden en de inschakeling van een deurwaarder voorkomen, Mail to Pay kan zorgen voor een betaling van de huur die op tijd geschied en een soepel verloop van de betalingsregelingen.

Uit het interview met Ger Buijs is naar voren gekomen dat de methode bijdraagt aan het voorkomen van langdurige huurachterstanden. Op de lange termijn zal RIS Matching zelfs bij kunnen dragen aan een afname van het aantal huurachterstanden. Doordat de huurachterstand van één maand ‘bevroren’ wordt en de huurder daarbij geholpen wordt door een hulpverlener van de gemeente, kan de huur de volgende maanden (op tijd) voldaan worden. Zonder het gebruik van RIS Matching (of iets soortgelijks) is er een kans dat de huurder het overzicht kwijtraakt, de maand erna ook niet betaalt, de huurachterstand oploopt en vervolgens bij de deurwaarder terechtkomt. Uit de productomschrijving (zie *hoofdstuk 6.3*) en de interviews blijkt dat Mail to Pay inspeelt op de huurder die zijn huur vergeet om op tijd te betalen of die zelf geen mogelijkheid ziet om zijn huur op tijd te betalen. Door een Sms met betaallink te sturen, zal de huurder die normaal zijn huur via internetbankieren voldoet, de huur op een makkelijkere en snellere manier kunnen voldoen. De ‘slepers’ kunnen via Robocall een betalingsregeling aangeboden krijgen die vervolgens door de Regelingenbot op hun betaalgedrag afgestemd wordt. De ‘sleper’ zal de volgende maand op tijd aan zijn aankomende betalingsverplichting herinnerd worden en de huur voor de eerste van de maand kunnen voldoen. Daarmee dient Mail to Pay het gemak van de huurder en de incassoconsulent. Door middel van rapportages is te zien welke producten het meest effectief zijn en bijdragen aan een snelle betaling van de huurder.

7.5.2 Overeenkomsten

Overeenkomst: Zowel Mail to Pay als RIS Matching hebben tot doel dat de woningcorporatie de huurbetaling maandelijks op tijd en op een correcte wijze ontvangt, om zo het aantal afboekingen te verminderen.

Woningcorporaties willen de huurbetaling van de huurder maandelijks ontvangen en het liefst voor de 1^e van de maand. Beide methodes dragen hier op een verschillende manier aan bij. Mail to Pay doet dit door de huurder te herinneren aan zijn huurachterstand en het voor de huurder zo eenvoudig mogelijk te maken om de huur te betalen. RIS Matching doet dit door problematische schulden bij de huurder te voorkomen, door de huurder na een maand huurachterstand hulp te bieden bij zijn betalingen. Hierdoor kan huurbetaling van de maanden erna (op tijd) worden voldaan. Doel van deze beide methodes is om het aantal afboekingen die de woningcorporaties jaarlijks moeten doen, te verminderen. Dat doel kan bereikt worden als de huurder maandelijks zijn huur betaalt en dat het liefst ook nog op tijd doet. Dat is waar deze beide methodes aan bijdragen, geheel op hun eigen manier en voor een ander soort huurder.

Overeenkomst: Beide methoden willen de huurder op een duurzame manier helpen.

De huurder die via RIS Matching in contact gebracht wordt met een hulpverlener van de gemeente, kan hulp krijgen bij zijn financiële administratie. De huurder krijgt, indien hij dit wenst, hulp bij zijn administratie om zo zijn ontstane schulden op een correcte wijze af te handelen. Hierdoor wordt de huurder op een duurzame manier geholpen. De achterstallige betalingen zullen middels een betalingsregeling afgelost worden en de huurder zal in de

nazorg geholpen worden om de aankomende betalingen op tijd te voldoen. Bij Mail to Pay wordt de huurder meermaals herinnert aan zijn huurachterstand. Dit heeft tot doel om te voorkomen dat er een huurachterstand ontstaat of oploopt. Tevens wordt de huurder, door de robotiseringsproducten van Mail to Pay, op een voor de woningcorporatie effectieve manier tegemoet getreden. Hierdoor is de kans dat de huurder betaald groot. Ook kunnen de termijnen van de betalingsregeling en de hoogte van het termijnbedrag aangepast worden aan het betalingsgedrag van de huurder. Door het voor de huurder makkelijk te maken de huur te betalen en tevens de huurder op een klantvriendelijke manier tegemoet te treden, zal hij zijn huur sneller betalen. Hierdoor zal er geen huurachterstand ontstaan en zal de huurder, op een andere wijze dan bij RIS Matching, op een duurzame manier geholpen worden.

Overeenkomst: Beide methoden kunnen op den duur tijdswinst en kostenbesparing opleveren.

Zowel Mail to Pay als RIS Matching kunnen op den duur tijdswinst voor de incassoconsulent van Triada opleveren. Mail to Pay kan een deel van het incassoproces automatiseren, doordat het versturen van e-mails, brieven, sms'jes en zelfs telefoongesprekken automatisch gaat. Dit bespaart de incassoconsulent en de andere medewerkers tijd, omdat zij deze zaken nu allemaal handmatig moeten doen. Ook RIS Matching kan de incassoconsulent tijd besparen. Als dit in het convenant wordt opgenomen gaat de gemeente op huisbezoek bij de huurder/klant die een betalingsachterstand heeft. Dit zou ervoor kunnen zorgen dat de incassoconsulent niet meer op huisbezoek hoeft bij diegenen die een (langdurige) betalingsachterstand hebben. Zij kan er natuurlijk voor kiezen om dit wel te blijven doen, om het contact met de huurder te houden die in een moeilijke situatie zit. Tevens zou RIS Matching kunnen leiden tot een daling van het aantal huisuitzetting, waardoor de incassoconsulent ook aan dit soort meer bewerkelijke casussen minder tijd kwijt is.

RIS Matching zou daardoor ook kunnen leiden tot een kostenbesparing. Huisuitzettingen kosten veel geld en ook het af te boeken huurbedrag is vaak hoog. Wanneer huurders die in potentie hun huis uit gezet hadden kunnen worden, op tijd geholpen worden, zal dit leiden tot een kostenbesparing van enkele honderden tot duizenden euro's per huisuitzetting. Hoewel Mail to Pay ook redelijk wat geld kost, kan ook dit op termijn geld opleveren. Door op een klantvriendelijke en effectieve manier de huur te innen, zal het aantal huurders met een betaalachterstand dalen. Daardoor zal de corporatie meer huurgelden binnen krijgen en minder huurgeld hoeven af te boeken. Het aantal niet-betaalde vorderingen zal (in theorie) dalen, wat een kostenbesparing tot gevolg heeft.

7.5.3 Oorzaak & gevolg

De onderzoeker gaat in deze paragraaf in op de mogelijke gevolgen die de methodes kunnen hebben voor het incassoproces van een woningcorporatie. De oorzaken voor het gebruik van de methode haalt de onderzoeker uit het interview met de incassoconsulent van Triada en vanuit de literatuur.

Oorzaak: Het inzetten van RIS Matching/Vroeg Eropaf door gemeentes in samenwerking met signaalpartners

Gevolg: 70% van de doelgroep wordt door de methode bereikt. 80% van die doelgroep is met de vroegtijdige hulp geholpen en hervat de reguliere betalingen.

De cijfers zijn afkomstig van de website van Plangroep Vroeg Eropaf, die gemeentes helpt bij de voorbereiding, inrichting en uitvoering van Vroeg Eropaf (vergelijkbaar project als RIS Matching). Door het inzetten op vroegsignalering van schulden bij burgers, wordt 70% van de doelgroep bereikt. 80% van die groep is met de vroegtijdige hulp geholpen en kan de

reguliere betalingen hervatten. 20% van de doelgroep gaat naar de schuldhulpverlening. (Plangroep, 2018). Dit laat zien dat vroegsignalering een erg nuttige methode is om burgers te helpen bij hun schulden. Doordat een groot deel van de doelgroep vroegtijdig geholpen wordt en de reguliere betalingen hervat kunnen worden, worden problematische schulden voorkomen. Hierdoor daalt bij de huurder ook de kans op het ontstaan van een huurachterstand van meerdere maanden.

Oorzaak: Mail to Pay sluit aan op het softwarepakket van Aareon, dat veel woningcorporaties gebruiken. Veel corporaties willen daarnaast het persoonlijk contact met de huurder centraal stellen en minder tijd kwijt zijn aan administratieve handelingen binnen het incassoproces.

Gevolg: Een groeiend aantal woningcorporaties schakelt Mail to Pay in, voor de automatisering van het incassoproces

Doordat Aareon de grootste leverancier is van software voor vastgoedbedrijven en woningcorporaties en Mail to Pay onderdeel is van het productportfolio van Aareon, stijgt het percentage woningcorporaties dat Mail to Pay gebruikt binnen het incassoproces (Mail to Pay, 2020). Mail to Pay sluit goed aan op Tobias AX en hierdoor wordt de combinatie tussen Aareon en Mail to Pay als sterk ervaren door de verschillende klanten van Mail to Pay (blijkt uit de referenties van Mail to Pay). Tevens komt uit de literatuur naar voren dat veel woningcorporaties zich intensief bezighouden met de huurder en het persoonlijke contact met de huurder daarbij centraal stellen (zie *hoofdstuk 3.3*). Daardoor willen veel woningcorporaties tijd besparen op de administratieve handelingen die zij binnen het incassoproces verrichten. Mail to Pay biedt voor dit probleem een oplossing aan door aan te sluiten op het (meestal) al aanwezige softwarepakket van de woningcorporatie en daarnaast het incassoproces deels of geheel te automatiseren.

Oorzaak: Gebruik van Mail to Pay en RIS Matching (of soortgelijke programma's)

Gevolg: Het aantal huurders met een betaalachterstand kan dalen en er wordt op een efficiënte en kosten- en tijdbesparende manier gewerkt.

Uit de interviews met meneer Buijs van Habekowonen en mevrouw Edeling van OFW is het volgende naar voren gekomen. Het gebruik van Mail to Pay kan de incassoconsulent een tijdsbesparing opleveren in vergelijking met het handmatig versturen van brieven, aanmaningen en e-mails. Daarnaast kan de efficiënte indeling van een flow ervoor zorgen dat meer huurders hun huurbetaling voor de eerste van de maand voldoen, doordat zij herinnerd worden aan hun huurachterstand en de huurbetaling zeer eenvoudig wordt gemaakt. Wanneer meer huurders voor de 1^e van de maand betalen, zal dit leiden tot een daling van het percentage huurders dat een huurachterstand heeft. RIS Matching en de vroegsignalering van schulden (en daarmee ook huurachterstanden) kan op lange termijn leiden tot een daling van het percentage huurders dat een huurachterstand heeft van meerdere maanden. Dat zal vervolgens weer kunnen leiden tot een daling in het aantal huisuitzettingen per jaar, wat een kostenbesparing tot gevolg heeft. Tevens sluiten RIS Matching en Mail to Pay aan bij de 'onopzettelijke schending' en de 'schending door verstoring' van Rousseau (1995). Waarbij Mail to Pay relevant is voor de onopzettelijke schending van het contract, doordat de huurder herinnerd wordt aan zijn te late huurbetaling en door deze herinneringen (meermaals) bepaald wordt bij de bepalingen uit het contract (bepalen voor de 1^e van de maand). De schending van het contract sluit aan bij RIS Matching, omdat in de toekomst dit soort schending door vroegsignalering voorkomen zou kunnen worden.

Hoofdstuk 8: Conclusie

8.1 Toelichting op hoofdstuk 8

In dit hoofdstuk wordt concluderend samengevat wat het antwoord is op de onderzoeksvraag. Daarbij wordt kort ingegaan op de belangrijkste resultaten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen.

8.2 Conclusie onderzoeksvraag 1

Hoe is het incassoproces van Triada, dat betrekking heeft op huurders met een betaalachterstand tot twee maanden, ingericht?

Uit dit onderzoek is gebleken dat het huidige incassoproces dat betrekking heeft op de huurders met een betaalachterstand tot twee maanden, begint op de 1^e dag van de maand en eindigt wanneer deze huurders bij de deurwaarder gemeld worden. In de tussentijd wordt er een eerste aanmaning verstuurd (10^e), vindt de belronde van woonconsulenten plaats (voor 25^e), wordt er een Wik-brief naar de huurders gestuurd (25^e van de maand) en gaat de incassoconsulent eventueel op huisbezoek bij de niet-betalende huurder. Verder is uit het onderzoek gebleken dat het de ervaring van de incassoconsulent is dat er veel handmatige handelingen verricht moeten worden om de huurder te informeren over de betaalachterstand. De incassoconsulent typeert het incassoproces van Triada als streng, maar rechtvaardig en met een sociale inslag. De effectiviteit van de methoden die ingezet worden tijdens het incassoproces is wisselend. Uit het onderzoek blijkt dat bellen als minst effectief wordt ervaren door de incassoconsulent en de huurders van Triada. E-mailen, brieven verzenden per post en een huisbezoek worden wel gezien als een effectieve methode om de huurder te bereiken of te informeren over de betaalachterstand. Uit het onderzoek is ook gebleken dat Triada met verschillende organisaties samenwerkingsverbanden heeft die de huurder kunnen helpen bij zijn administratieve of financiële hulpvraag. De huurder dient deze organisaties het liefst zelfstandig te informeren over zijn probleem en kan vervolgens geholpen worden. Uit het onderzoek is ook gebleken dat huurders op verschillende manieren kunnen betalen, maar dat de huurders het vaakst via automatische incasso betalen of de huur overmaken via internetbankieren. Ook is uit het onderzoek gebleken dat Triada verschillende systemen gebruikt om erachter te komen welke huurders een betaalachterstand hebben, waaronder Tobias AX en Katoomba.

8.3 Conclusie onderzoeksvraag 2

Welke redenen hebben huurders bij Triada, met een betaalachterstand tot twee maanden, voor hun te late betaling van de huur?

Uit het onderzoek is gebleken dat ongeveer 50% van de respondenten hun huur maandelijks na de 1^e van de maand betaalt. De andere 50% van de respondenten heeft de huur meerdere malen te laat betaalt, maar doet dit niet maandelijks. Bijna 2/3 van de respondenten betaalt de huur op een wisselende dag in de maand. 1/3 betaalt de huur op een vaste dag in de maand. Uit het onderzoek is ook naar voren gekomen dat zo'n 75% van de deelnemers aan de enquête hun huur te laat betalen, omdat zij hun loon of uitkering na de 1^e van de maand ontvangen (27%), omdat zij soms onverwachte kosten hebben (25,7%), of omdat zij soms te weinig geld op hun rekening hebben, waardoor de automatische incasso niet lukt (20,3%). De overige respondenten geven aan dat zij schulden hebben (13,5%) of te weinig inkomen hebben, waardoor zij de huur te laat betalen. Uit het onderzoek is gebleken dat de meeste huurders door middel van een betalingsregeling hun achterstallige huur in willen lopen, om de

volgende maand op tijd te (kunnen) betalen. Meer dan 10% van de huurders geeft aan graag hulp van een instantie te willen hebben bij hun administratie of betalingen. 12,2% van de deelnemende huurders zou graag een sms met betaallink ontvangen om hun huur op tijd te voldoen. De overige huurders zien graag dat de huur lager wordt, de brieven begrijpelijker en de datum waarop de huur geïnd wordt naar een latere datum verplaatst wordt. Bijna driekwart van de huurders geeft aan de huur graag op tijd te willen voldoen, maar zegt dat dit niet mogelijk is. De rest van de huurders geeft aan dat zij, hoewel ze een paar dagen na de 1^e van de maand betalen, het idee hebben dat ze op tijd betalen. Meer dan 95% van de huurders geeft aan de brieven van Triada meestal of altijd te begrijpen en het liefst door middel van een brief via de post (39,2%) of een e-mail (29,7%) over de betaalachterstand geïnformeerd te worden.

8.4 Conclusie onderzoeksvraag 3

Welke methodes zijn er om de kans op het ontstaan of in stand houden van de groep huurders met een betaalachterstand tot twee maanden te verkleinen?

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er zowel juridische als sociale methodes zijn om de kans op het ontstaan of in stand houden van de groep huurders met een betaalachterstand te verkleinen. De juridische methodes zijn onder andere het versturen van een Wik-brief. Hierdoor wordt de huurder streng aangemaand om de achterstallige huur binnen de gestelde termijn te voldoen, anders zullen er juridische stappen volgen en incassokosten in rekening gebracht worden. De huurder zal dit niet willen en geneigd zijn de huur te betalen, indien hij daartoe in staat is. Tevens is het mogelijk om de huurovereenkomst van huurders die stelselmatig te laat te betalen, via de rechter te ontbinden. Hiervoor is geen huurachterstand van drie maanden nodig. Ook is het mogelijk om een deurwaarder in te schakelen, die de huurder zal verzoeken het geldbedrag binnen de gestelde termijn te betalen, alvorens hij zijn juridische bevoegdheid inzet. Qua sociale methodes is het mogelijk om in te zetten op 'Vroegsignalering van schulden'. Door samenwerking tussen gemeente en diverse signaalpartners is het mogelijk om huurders in een vroeg stadium te helpen met hun schulden. Hierdoor zullen problematische schulden voorkomen kunnen worden en zullen de kosten voor de woningcorporatie op lange termijn af kunnen nemen (denk aan kosten voor huisuitzetting etc.). Een werkwijze die hierbij aansluit, zijn de webapplicaties van Inforing. Tevens is het mogelijk om als woningcorporatie in te zetten op communicatie. Door helder te zijn in de communicatie met de huurder, zal deze beter weten wat hij doen moet, wat er van hem verwacht wordt en waar hij aan kan kloppen voor hulp. Dit zal onduidelijkheid en onoverzichtelijkheid omtrent de betaalachterstand voorkomen en zal de huurder kunnen helpen om schulden en betaalachterstanden te voorkomen. Het is ook mogelijk om door middel van informatisering van het incassoproces de huurder te stimuleren zijn huur op tijd te betalen en de kans op het ontstaan van een betaalachterstand af te doen nemen. Door gebruik te maken van robotisering en data over het betaalgedrag van de huurder, zal elke huurder een bij zijn betalingsgedrag aansluitende betaalwijze ontvangen om zijn huur te betalen.

8.5 Conclusie onderzoeksvraag 4

Wat hebben vergelijkbare corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?

Bij de beantwoording van deze onderzoeksvraag zijn twee methodes onderzocht die andere corporaties gebruiken in de bestrijding van huurachterstand bij huurders. De ene methode is RIS Matching en de andere Mail to Pay. RIS Matching is nuttig voor de huurder die een huurachterstand heeft doordat hij niet over de middelen beschikt om de huur te betalen. Om te

voorkomen dat de betaalachterstanden en de schulden van de burger/huurder verder oplopen, wordt de huurachterstand op tijd aan de gemeente doorgegeven via een applicatie van Inforing. Ook andere signaalpartners, als zorgverzekeraars en energieleveranciers, geven de betaalachterstanden van hun klanten door. Wanneer de betaalachterstand een bepaalde hoogte heeft bereikt, of er meerdere betaalachterstanden gemeld zijn, gaat de gemeente bij de burger op bezoek om te vragen of hij/zij hulp nodig heeft bij zijn/haar betalingsachterstanden. Hiermee wordt in veel gevallen voorkomen dat de betaalachterstand tot een hoge schuld oploopt. Over de effectiviteit van de methode zijn nog geen harde cijfers te noemen, wel gebruiken steeds meer gemeentes (meer dan 100) en signaalpartners deze methode (of een soortgelijke) in de bestrijding en vroegsignalering van betaalachterstanden en schulden. Tevens sluit de methode aan bij de wettelijke taak die gemeentes hebben vanuit de WGS, omtrent de vroegsignalering van schulden. Voor de woningcorporatie kan de kans op het ontstaan van een huurachterstand van meer dan 1 maand, door het gebruik van deze methode, dalen. Dat kan een kostenbesparende werking hebben voor de woningcorporatie. De methode van Mail to Pay dient het gemak van de incassoconsulent en de huurder. Door Mail to Pay te gebruiken, kan de slag naar efficiëntie bij een woningcorporatie gemaakt worden. Het verzenden van brieven, aanmaningen en e-mails is met Mail to Pay een eenvoudige en tijdbesparende handeling geworden. Door Mail to Pay op een effectieve manier te gebruiken, kan de methode er ook voor zorgen dat de huurder op een eerder moment in het incassoproces betaalt. Dit ligt mede aan het feit dat het voor de huurder zo eenvoudig mogelijk gemaakt wordt om de huur te betalen. De kans op het ontstaan van de groep huurders met een betaalachterstand tot twee maanden, kan door het gebruik van de methode dan ook dalen. Om de methode zo goed mogelijk tot zijn recht te laten komen, is het echter wel van belang dat de corporatie haar data omtrent contactgegevens van huurders op orde heeft en iemand binnen de corporatie Mail to Pay leert kennen en gebruiken. Daar zal de corporatie duurzaam profijt van hebben.

Hoofdstuk 9: Discussie

9.1 Toelichting op hoofdstuk 9

In dit hoofdstuk zal onder andere worden ingegaan op de validiteit van het onderzoek. Daarbij zal in sommige gevallen zowel de interne- als de externe validiteit van het onderzoek nader toegelicht worden. Tevens zal worden ingegaan op de verwachtingen die de onderzoeker van tevoren had over de te behalen resultaten. Er zal gekeken worden of de behaalde resultaten overeenkomen met de verwachtingen. Ook de betrouwbaarheid en het gebruik van bronnen komt in dit hoofdstuk terug.

9.2 Discussie onderzoeksvraag 1

In onderzoeksvraag 1 is onderzocht hoe het huidige incassoproces van Triada in elkaar zit. Daarbij is met name gekeken naar het incassoproces dat betrekking heeft op huurders met een betaalachterstand tot twee maanden. Aan de hand van een diepte-interview met de incassoconsulent van Triada is gepoogd het incassoproces van Triada uiteen te zetten en te analyseren. Qua interne validiteit en voor de beantwoording van de onderzoeksvraag is het interview een juiste onderzoeksmethode. Door middel van het interview is het mogelijk om dieper op het incassoproces in te gaan. Echter, de interviewvragen zijn qua interne validiteit niet altijd even sterk. Tijdens het interview met de incassoconsulent is de onderzoeker veel ingegaan op de feitelijke gebeurtenissen binnen het incassoproces, zonder daarbij vaak in te gaan op de daadwerkelijke mening van de incassoconsulent over het incassoproces. Iets waar juist in een interview de mogelijkheid toe is. Door middel van het interview bleek het wel goed mogelijk om inzichtelijk te krijgen hoe het incassoproces van Triada in elkaar zit, welke stappen er ondernomen worden om de wanbetalende huurder aan te manen en met welke afdelingen en organisaties er tijdens het incassoproces samengewerkt wordt. In het vervolg zou de onderzoeker echter een meer diverse interviewvragenlijst samenstellen, die ook in zou gaan op de ervaringen van de incassoconsulent en die sommige begrippen als ‘sociale methode’ of ‘maatregelen’ beter zou definiëren. Dit heeft ook gevolgen voor de betrouwbaarheid. Wanneer de onderzoeker de onderzoeksvraag en het interview opnieuw zou moeten uitvoeren, zouden de resultaten iets verschillen met de huidige resultaten. De nadruk zou dan wat meer naar ‘ervaringen’ in plaats van ‘feitelijke gebeurtenissen’ verschoven zijn.

De verwachtingen die de onderzoeker vooraf had over de resultaten uit het interview, blijken met de huidige resultaten overeen te komen. De onderzoeker heeft zich in het theoretisch kader verdiept in de incassoprocedure en de wanbetalende huurder. Tijdens het interview zijn deze beide uitgebreid aan bod gekomen en blijken ze deels overeen te komen met de literatuur. Voorbeelden daarvan zijn het type huurder en de verschillende methodes die toegepast worden binnen het incassoproces. De onderzoeker heeft echter ook nieuwe kennis uit het interview gehaald, namelijk over bepaalde specifieke handelingen die verricht worden tijdens het incassoproces van Triada en het tijdstip waarop dit gebeurt. Hoewel woningcorporaties veelal dezelfde handelingen verrichten om de huurder aan te manen en te stimuleren om te betalen, zijn er ook verschillen tussen corporaties. Door middel van het interview heeft de onderzoeker gedetailleerd op deze verschillen in kunnen gaan en de kenmerkende eigenschappen van het incassoproces van Triada kunnen achterhalen. Een ander verschil tussen de literatuur en de mening van de incassoconsulent gaat over de effectiviteit van verschillende communicatiemiddelen. Daarbij geeft de literatuur aan dat het contact met de huurder door middel van bellen belangrijk en effectief is, terwijl de incassoconsulent aangeeft dat zij veel huurders door middel van bellen niet bereikt en daardoor mailen juist als effectief communicatiemiddel ziet.

Met de resultaten is aangetoond dat het incassoproces van Triada goed in elkaar zit en alles bevat wat het dient te bevatten, maar dat er mogelijkheden tot vernieuwing zijn. Het onderzoek heeft aangetoond dat er mogelijkheden en methodes zijn om de huurder op een efficiëntere manier te benaderen en op een duurzame manier te helpen wanneer hij een betalingsachterstand heeft. De huidige manier van werken vergt veel tijd, waarbij de slag naar efficiëntie nog niet gemaakt is. Ook kan door samenwerking met gemeentes en andere maatschappelijke organisaties de krachten op een efficiëntere manier gebundeld worden, waardoor er minder langs elkaar heen gewerkt wordt.

9.3 Discussie onderzoeksvraag 2

In onderzoeksvraag 2 is ingegaan op de vraag welke redenen huurders hebben voor hun te late betaling van de huur. Er is door middel van een enquête onder huurders met een betaalachterstand, gepoogd om tot een antwoord van deze vraag te komen. De enquête ging echter niet alleen over de redenen die huurders hebben voor hun te late betaling, maar ook over het tijdstip van de betaling, de gewenste hulp en de communicatie met Triada. De enquête was dus breder opgezet dan waar feitelijk gezien de onderzoeksvraag over gaat. Hierdoor is echter wel op meerdere vlakken duidelijk geworden welke inzichten de huurder heeft en waarom hij bepaalde keuzes maakt. Om de vraag te beantwoorden, was een enquête in veel opzichten de juiste onderzoeksmethode. Hierdoor kon namelijk een grote groep huurders benaderd worden. Een nadeel van de enquête is dat huurders hun antwoorden niet toe kunnen lichten, wat in sommige gevallen wel wenselijk zou zijn. Qua interne validiteit zaten de enquêtevragen redelijk goed in elkaar, er waren veel antwoordmogelijkheden en de vragen waren duidelijk en voor de meeste mensen goed te begrijpen. Ook hadden de geënquêteerden de mogelijkheid om een eigen antwoord in te vullen. Wel zijn er sommige vragen gesteld die achteraf gezien niet relevant voor het onderzoek waren (bijvoorbeeld wat is uw geslacht of leeftijd). Ook de vraag waarbij de geënquêteerden meerdere antwoordmogelijkheden konden kiezen (vraag 11), is niet helemaal verlopen zoals gehoopt. Door de antwoordmogelijkheid 'niets' toe te voegen is er een ietwat scheef beeld ontstaan over de hulp die mensen zouden willen bij hun te late betaling.

De huurders die zijn geënquêteerd vormen samen een gevarieerd gezelschap. Hoewel de criteria was dat zij allen een huurachterstand moeten hebben of hebben gehad, is het toch een diverse groep. Zo waren er huurders die eenmaal een huurachterstand hebben gehad of juist huurders die maandelijks een huurachterstand hebben. Dit doet de externe validiteit ten goede komen. Wat nadelig voor de externe validiteit is, is het feit dat de groep respondenten relatief klein is gebleven (22%). Hierdoor is de conclusie niet te generaliseren voor de gehele populatie van respondenten. De onderzoeker heeft echter meerdere acties ondernomen om de groep respondenten te verhogen. Zo heeft de onderzoeker vijf cadeaubonnen onder de deelnemers verloot, was de enquête gebruiksvriendelijk en kort en was de e-mail en de enquête in begrijpelijke taal. Wat de onderzoeker achteraf gezien nog had kunnen doen is het versturen van een herinnering. Door de geënquêteerden na enkele dagen te herinneren aan de enquête, zou de populatie respondenten misschien toegenomen zijn. Dit had de externe validiteit van de enquête kunnen verhogen.

De onderzoeker had vooraf enkele noemenswaardige verwachtingen wat betreft de resultaten van de enquête. De onderzoeker zal hier kort op ingaan. Wat betreft de redenen die huurders hebben voor een te late betaling, had de onderzoeker verwacht dat dit met name zou komen doordat huurders hun loon of uitkering na de eerste van de maand ontvangen of doordat de

automatische incasso mislukt. Deze verwachting baseerde de onderzoeker op de gesprekken met de incassoconsulent over dit onderwerp. Een aanzienlijk deel van de huurders heeft een van deze twee mogelijkheden ook als reden opgegeven. Wat de onderzoeker vooraf niet verwacht had, is dat een groot deel van de huurders soms onverwachte kosten of schulden heeft, waardoor zij de huur niet kan betalen. Verder verwachtte de onderzoeker, gebaseerd op eigen ervaring, dat de meeste huurders de communicatie met Triada als begrijpelijk zouden ervaren. Dit is ook uit de enquête gebleken. Verder had de onderzoeker niet verwacht dat zo'n groot gedeelte van de respondenten hun huur wel op tijd zou willen betalen, maar dat dit gewoonweg niet lukt of mogelijk is. De onderzoeker verwachtte juist dat een groot deel van de respondenten aan zou geven dat zij een betaling die een paar dagen na de 1^e van de maand plaatsvindt, nog prima op tijd zou vinden.

De resultaten uit de enquête hebben een aantal dingen laten zien, namelijk welke redenen huurders hebben voor hun te late betaling en op welke manier zij geholpen willen worden. Deze resultaten kunnen meegenomen worden in de heroverweging van het incassoproces. Daarbij is het belangrijk om erop te letten of de ingezette methode het gewenste effect behaalt of kan behalen. Als veel huurders aangeven hun huur niet te kunnen betalen doordat zij schulden of soms onverwachte kosten hebben, is het misschien een idee om te kijken naar de hoogte van de huur en de draagkracht van de huurder. Ook heeft de enquête laten zien dat een deel van de huurders een betalingsregeling als hulpmiddel ziet om de huur in het vervolg op tijd te betalen. Reden om deze veelvuldig via de verschillende kanalen aan te blijven bieden. Er is een aantal huurders dat hun huur graag via een betaallink in een sms zou willen betalen. Dit kan nu nog niet. Reden voor Triada om deze vorm van betaling te overwegen.

Tevens heeft de enquête laten zien dat de huurder de communicatie met Triada als begrijpelijk ervaart, wat betekent dat Triada op de juiste weg zit. De manier waarop huurders benaderd willen worden, sluit aan bij wat de incassoconsulent al dacht, namelijk door middel van een brief per e-mail of post. Dit zou kunnen leiden tot een heroverweging van het gebruik van de telefoon. Het hoge percentage huurders van wie de automatische incasso soms niet lukt (20,3%), geeft weer dat deze betaalvorm niet altijd de meest handige is.

9.4 Discussie onderzoeksvraag 3

Voor de beantwoording van onderzoeksvraag 3 heeft de onderzoeker een literatuuronderzoek uitgevoerd. Hierin ging hij opzoek naar methodes om de kans op het ontstaan of in stand houden van de groep huurders met een betaalachterstand te verkleinen. De onderzoeker heeft verschillende (wetenschappelijke) bronnen geraadpleegd om zowel de juridische als sociale methodes uit te diepen. Deze methodes heeft de onderzoeker omschreven in de juridische en theoretische grondslag van dit onderzoek. Omdat de onderzoeksvraag een erg brede is, heeft de onderzoeker verschillende methoden en handelwijzen toegelicht in de beide grondslagen. Daarbij is bij de sociale methode ingegaan op *vroegsignalering*, *communicatie* en *herinnering*. Bij de juridische grondslag is ingegaan op de *Wik-brief*, *incassobureau* en de *deurwaarder* en *ontbinding van de huurovereenkomst via de rechter*. Achteraf gezien had de onderzoeker beter kunnen definiëren wat hij onder een 'methode' verstaat. Dit had het zoekveld verkleind en had gericht zoeken tot gevold kunnen hebben. Nu was het voor de onderzoeker soms moeilijk om te bepalen wat nu precies onder een sociale of juridische methode verstaan wordt, waarbij ook nog eens de kans op het ontstaan of in stand houden van de groep huurders met een betalingsachterstand verkleind wordt. Hierdoor was het zoekveld erg groot en was gericht zoeken naar en het omschrijven van de verschillende methoden soms lastig. De bronnen die gebruikt zijn, zijn redelijk tot zeer betrouwbaar. Een deel van de informatie is uit (wetenschappelijke) artikelen, onderzoeken, rechtsbronnen of theses gehaald.

Het andere deel is afkomstig van websites van bijvoorbeeld de Beroepsorganisaties van Gerechtsdeurwaarders of de Rijksoverheid.

Bij de beantwoording van de onderzoeksvraag heeft de onderzoeker aangehaakt bij het *theoretisch kader*, zoals deze omschreven staat in het Plan van Aanpak. In dit theoretische kader werden al verschillende methoden genoemd en werd de rol van de woningcorporatie toegelicht. De omschreven methoden in de juridische en theoretische grondslag sluiten hierop aan en worden meer verdiepend toegelicht. Er is gepoogd concrete praktijkvoorbeelden te benoemen bij de in de literatuur gevonden methoden. Deze praktijkvoorbeelden zijn vervolgens nader onderzocht in onderzoeksvraag 4.

In de juridische en theoretische grondslag is gepoogd een veelzijdige samenvatting te geven van hetgeen in de literatuur over verschillende methodes naar voren komt. De resultaten binnen de onderzoeksvraag zijn daarom niet vernieuwend, maar geven wel een overzicht van de meest gebruikte methodes om huurachterstanden te bestrijden. De onderzoeker had niet verwacht dat ‘vroegsignalering’ zo’n belangrijk thema zou zijn binnen de bestrijding van huurachterstanden en schulden. Over deze thematiek is veel literatuur te vinden en het vindt tevens aansluiting bij de actualiteit.

Achteraf gezien had de onderzoeker de juridische methoden nog dieper en breder uit kunnen diepen. De informatie omtrent de juridische methodes is als ietwat karig te omschrijven. De onderzoeker sloot echter aan bij de literatuur, waar sociale methodes de laatste jaren de boventoon voeren en als effectiever worden ervaren. Tevens sloot dit aan bij hetgeen dat de incassoconsulent aangaf, namelijk dat zij tevreden is over het juridische traject, maar vooral op administratief en sociaal niveau graag een verandering tegemoetziet.

9.5 Discussie onderzoeksvraag 4

In onderzoeksvraag 4 is de onderzoeker ingegaan op de vraag welke methodes andere woningcorporaties hebben om de kans op het ontstaan of het in stand houden van de groep huurders met een betaalachterstand te doen afnemen. Daarvoor heeft de onderzoeker via een literatuuronderzoek in onderzoeksvraag 3 eerst verschillende methoden verkend en uitgediept. Vervolgens is de onderzoeker op twee van deze methodes (RIS Matching/Mail to Pay) dieper ingegaan en heeft hij een interview afgenomen bij corporaties die deze methoden hanteren. De onderzoeker heeft één interview afgenomen met een woningcorporatie die RIS Matching hanteert binnen het incassoproces. De onderzoeker heeft daarvoor gekozen, omdat RIS Matching een redelijk eenvoudig systeem is waarbij het aan de onderliggende afspraken met de gemeente ligt welke keuzes er over de betaalachterstanden en de vervolgstappen genomen worden. Het leek de onderzoeker goed om te kijken hoe het systeem werkt, zodat duidelijk is wat er van de woningcorporatie verwacht wordt en welke acties zij moeten ondernemen. De onderzoeker heeft twee interviews afgenomen bij corporaties die Mail to Pay toepassen op het incassoproces. Hiervoor heeft de onderzoeker gekozen, omdat de producten van Mail to Pay erg divers zijn en op verschillende manieren ingezet kunnen worden. Om een redelijk beeld van deze producten te krijgen, achtte de onderzoeker het van belang om twee interviews af te nemen. Door een interview met de verschillende woningcorporaties te houden, heeft de onderzoeker diep op de methode in kunnen gaan en uitgebreid kunnen vragen naar de voor- en nadelen van de methodes. De onderzoeker heeft voor twee methodes gekozen, zodat hij deze goed uit kon werken en voldoende tijd had om deze te beschrijven. Door op twee methodes in te gaan, specificeerde de onderzoeker ook de zoekopdracht en kon de onderzoeker gericht op zoek gaan naar corporaties die deze methode hanteren. De onderzoeker zou in het vervolg echter meerdere interviews afnemen met verschillende

corporaties die de methodes hanteren. Door meerdere interviews af te nemen zou het onderzoek in betrouwbaarheid toenemen en zou nog duidelijker kunnen worden wat de methode inhoud en waarom deze relevant is voor Triada. De onderzoeker was dit ook voornemens, maar er was een zeer matige respons en er waren verschillende afwijzingen op de aanvragen voor een interview. Tevens kampte de onderzoeker met tijdgebrek. Het heeft geleid tot een resultaat dat een duidelijk beeld geeft van de methode, maar niet geheel generaliseerbaar is. Bijvoorbeeld: de afspraken tussen de gemeente en de signaalpartners die uit het interview met Ger Buijs naar voren komen, kunnen in een andere gemeente geheel anders zijn. Of: de producten van Mail to Pay die de corporaties Helpt Elkander en OFW gebruiken, kunnen voor Triada niet of minder relevant zijn. Echter, de werking van de applicatie van RIS Matching en het doel ervan zal hetzelfde zijn. Het interview heeft inzicht geboden in de voor- en nadelen van RIS Matching en de manier waarop een effectieve samenwerking tussen signaalpartners en gemeente, in de strijd tegen problematische schulden, mogelijk is. Tevens hebben de interviews die gehouden zijn met corporaties die Mail to Pay toepassen op hun incassoproces laten zien welke gemakken de producten van Mail to Pay bieden, welke tijdswinst ermee te boeken is en hoe men deze producten op een effectieve manier kan benutten. Daarmee is echter niet gezegd dat deze beide methodes direct aan zullen slaan bij Triada. Ze kunnen wel bijdragen aan het afnemen van de kans op het ontstaan of in stand houden van de groep huurders met een betaalachterstand. Dit is tegelijk de reden dat de onderzoeker voor twee verschillende methoden gekozen heeft. RIS Matching is van toepassing op huurders die hun huur niet kunnen betalen en daarom een huurachterstand hebben. Mail to Pay is van toepassing op huurders die vergeten om hun huur op tijd te betalen en daarom aan hun (aankomende) huurbetaling herinnert dienen te worden. Hierbij heeft de onderzoeker de koppeling met de literatuur gemaakt, door de ‘schendingen van het contract’ van Rousseau (1995) te benoemen en bij de methodes in te zoomen op twee soorten huurders. Deze twee soorten huurders, zij die niet op tijd kunnen betalen en zij die wel op tijd kunnen betalen maar het vergeten of een bepaling uit het contract op een andere manier uitleggen, komen tevens in de enquête terug.

De onderzoeker heeft tevens in de onderzoeksvraag het begrip ‘effectiviteit’ opgenomen. In alle interviews heeft de onderzoeker dit begrip terug laten komen en er meerdere vragen over gesteld. Zo heeft de onderzoeker gevraagd naar de effectiviteit van verschillende methodes (zoals huisbezoeken, sociaal contact, versturen van brieven, Mail to Pay, RIS Matching) en de kostenbesparing of tijdswinst die een bepaalde methode kan opleveren. Dit bleek in de praktijk echter moeilijk meetbaar. De geïnterviewde incassoconsulenten/medewerkers hadden vaak geen cijfers van voor en na de implementatie van de desbetreffende methode. In het geval van Habekowonen is de corporatie nog maar net begonnen met het gebruik van de methode, waardoor er nog geen cijfers beschikbaar zijn. Daardoor is moeilijk aantoonbaar te maken dat een methode daadwerkelijk effectief is. Alle geïnterviewde incassomedewerkers hebben echter hun gevoel verwoord en hun oordeel gegeven over de effectiviteit van een methode. De onderzoeker heeft de effectiviteit dan ook onderbouwd op basis van de mening en ervaring van de desbetreffende incassoconsulenten/medewerkers en de cijfers die over de methode op internet te vinden waren.

Hoofdstuk 10: Aanbevelingen

10.1 Toelichting op hoofdstuk 10

In dit hoofdstuk worden er door de onderzoeker aanbevelingen gedaan die de onderzoeker, op basis van het gedane onderzoek, relevant acht voor Triada. Er worden aanbevelingen gedaan die gaan over aanpassingen aan het huidige incassoproces en nieuwe methodes die bij kunnen dragen aan een afname van de kans op het ontstaan van een betaalachterstand bij huurders. Bij de aanbevelingen staat de vraag centraal wat de aanbeveling oplevert/op kan leveren bij de oplossing van het probleem en waarom dat zo is.

10.2 Aanbevelingen

Aanbeveling 1

De dag waarop de eerste aanmaning verstuurd wordt verplaatsen naar een eerder moment

Uit de enquête is gebleken dat een deel van de huurders zich niet bewust is van het feit dat een betaling die na de 1^e van de maand geschiedt een te late huurbetaling is. Doordat in het huidige incassoproces pas op de 10^e dag van de maand de eerste aanmaning wordt verstuurd, hebben veel huurders het idee dat een betaling voor de 10^e van de maand ‘op tijd’ is. Door op een eerder moment in de maand de huurder aan te manen, zal de huurder die voor de 10^e, maar na de 1^e van de maand betaalt, zich bewust worden van zijn te late betaling. Tegelijkertijd laat Triada hiermee zien dat zij de te late betaling van de huurder niet duldt en optreedt tegen wanbetalers. Wanneer de huurder op een eerder moment aangemaand wordt, zorgt dit voor meer speling in het midden van de eerste maand van het incassoproces. Hierdoor zal de incassoconsulent meer tijd hebben om vervolgacties voor de wanbetalende huurder te plannen in het midden van de eerste maand. Zo is het mogelijk om de huurder nog een extra keer aan te manen en te bellen, de Wik-brief naar een eerder moment te verplaatsen of de huurder thuis te bezoeken. Dit zorgt ervoor dat een groter deel van de huurders op een eerder moment in de maand betaalt. Daardoor zal op lange termijn het percentage huurders met een huurachterstand dalen. De incassoconsulent gaf in het interview echter aan dat Triada de huurder niet op een eerder moment aanmaant, omdat er dan veel meer aanmaningen verstuurd moeten worden en dit veel tijd kost. Door gebruik van Mail to Pay zal dit echter een eenvoudige handeling worden, waardoor het versturen van veel aanmaningen alsnog mogelijk is en geen tijdrovende klus zal zijn (zie aanbeveling 2).

Aanbeveling 2

In zee gaan met Mail to Pay

Door een contract af te sluiten bij Mail to Pay, kunnen een aantal terugkerende problemen die tijdens dit onderzoek naar voren zijn gekomen, opgelost worden. Allereerst is uit de enquête en het interview naar voren gekomen dat er best wat nadelen zitten aan de automatische incasso. 20,3% van de respondenten heeft aangegeven dat zijn/haar huurachterstand ontstaat door de storning van de automatische incasso. Door het gebruik van Mail to Pay kunnen de huurders waarbij dit voorkomt, via een betaalverzoek in e-mail, brief of sms betalen en zal het aantal storno's dalen. Door betaling via Mail to Pay zal het voor huurders ook niet meer mogelijk zijn om de betaling terug te boeken. Tevens wordt het voor de huurder zo eenvoudig mogelijk om de huur te betalen (binnen enkele klikken is de huur betaald), daardoor zal het aantal huurders dat op tijd betaalt, stijgen. Door het gebruik van Mail to Pay zal de slag naar efficiëntie gemaakt kunnen worden. De incassoconsulent zal geen tijd meer kwijt zijn aan het handmatig versturen van vele brieven en e-mails, iets wat zij in het huidige incassoproces als

hinderlijk ervaart. De handeling, waarbij een betaling gelinkt moet worden aan het openstaande saldo, is bij een betaling via Mail to Pay ook overbodig. Mail to Pay is namelijk gelinkt aan de rekening van de woningcorporatie en daardoor is gelijk inzichtelijk welke huurder al betaald heeft en welke niet. Mail to Pay sluit daarnaast aan op het softwarepakket van Aareon dat Triada gebruikt. Daardoor zal de implementatie van het Mail to Pay-systeem relatief eenvoudig zijn. Om Mail to Pay tot een succes te maken is het echter wel van belang dat Triada haar data omtrent klantcontactgegevens op orde heeft. Om de kosten aan de lage kant te houden is het tevens van belang om de incassoconsulent de tijd te geven om wegwijs te worden binnen het systeem van Mail to Pay. Hierdoor is Triada niet afhankelijk van een consultant voor gebruik van Mail to Pay en zal dit op lange termijn een kostenbesparende werking hebben. Ook is het goed om op termijn te kijken naar het nut van 'klantclassificaties' voor Triada (zie *bijlage 10*). Dit zal bij kunnen dragen aan een effectief bestrijden van huurachterstanden per 'soort' huurder. Er zal onderzocht moeten worden of deze manier van werken aansluit op de visie van Triada m.b.t. incasseren en er zal berekend moeten worden of het ontwikkelen van deze klantclassificaties meer oplevert dan het kost. Over de ontwikkeling en de kosten ervan zal met het management van Triada en Mail to Pay gesproken moeten worden.

Aanbeveling 3

Gemeente Heerde, Epe en Hattem stimuleren om een vroegsignaleringsprogramma op te zetten

Uit de enquête is naar voren gekomen dat een deel van de huurders te maken heeft met schulden (13,5%) of soms onvoorziene kosten (25,7%) heeft waardoor zij de huur niet kunnen betalen. Ook door de Corona-crisis zijn veel mensen niet meer zeker van een maandelijks inkomen of een baan. Gevolg hiervan is dat veel mensen een huurachterstand van een of meerdere maanden kunnen oplopen. Des te meer reden om juist nu mee te werken aan een vroegsignaleringsprogramma van de gemeente en op een adequate manier informatie over betaalachterstanden uit te wisselen. Omdat de gemeentes, waar Triada mee samenwerkt, nog geen vroegsignaleringsprogramma op hebben gezet, is er voor Triada de taak te vragen naar de huidige stand van zaken omtrent het opzetten en het gebruik van zo'n programma. De onderzoeker heeft contact opgenomen met de gemeente Heerde, en met Tinus Smit gesproken over het opzetten van een vroegsignaleringsprogramma. De onderzoeker heeft dit gedaan naar aanleiding van het gesprek met Taco Vledder van Inforing, die aangaf dat de gemeente Heerde een offerte heeft opgevraagd voor het gebruik van RIS Matching of RIS Vroeg Eropaf. Tinus Smit van de gemeente Heerde gaf aan graag eens te willen praten met Triada over de inrichting en het gebruik van een vroegsignaleringsprogramma. Het is van belang om ook bij de andere gemeentes (Epe en Hattem) te informeren naar de bereidheid om mee te willen werken aan een vroegsignaleringsprogramma en het gesprek met de gemeentes daarover aan te gaan. Hoewel het opzetten en inrichten van het programma de verantwoordelijkheid van de gemeente is, laat de corporatie hiermee zien mee te willen werken en denken over de inrichting van zo'n programma en het gebruik ervan. Triada laat hiermee ook zien dat zij zich bezighoudt met de levenskwaliteit van de huurder en problematische schulden bij huurders wil voorkomen.

Bij de huidige hulpverlening die Triada aanbiedt, dient de huurder zelf op zoek te gaan naar hulp bij zijn probleem en zelf een hulpvraag te formuleren m.b.t. tot zijn schulden of administratie. Uit de literatuur komt naar voren dat juist mensen met schulden hier vaak niet toe in staat zijn of zich schamen voor hun schulden. Een vroegsignaleringsprogramma neemt dit probleem weg, door met hulp naar de huurder/burger toe te komen. Tevens zijn de kosten

voor een vroegsignaleringsprogramma voor een woningcorporatie laag (of zelfs niets) en is de handeling, waarbij de uitwisseling van gegevens binnen het programma plaatsvindt, een relatief eenvoudige en weinig tijdrovende handeling. Er zitten veel voordelen aan een vroegsignaleringsprogramma en het zou op lange termijn het aantal langdurige huurachterstanden bij Triada kunnen verlagen. Ook kan in de toekomst, door het gebruik van zo'n programma, het aantal huisuitzettingen bij Triada dalen. Reden om met de desbetreffende gemeentes contact op te nemen, het gebruik van RIS Matching/RIS Vroeg Eropaf te stimuleren en hen Triada's medewerking toe te zeggen.

Aanbeveling 4

De belronde van de woonconsulenten heroverwegen

Uit de enquête is naar voren gekomen dat de meeste respondenten via een brief per post (39,2%) of een brief per e-mail (29,7%) over hun huurachterstand geïnformeerd willen worden. Maar 6,8% van de respondenten geeft aan via een telefoontje van een medewerker van Triada over de huurachterstand geïnformeerd te willen worden. Ook de incassoconsulent van Triada geeft in het interview aan dat zij bellen de minst effectieve manier vindt om mensen te bereiken. Zij geeft aan dat haar ervaring is dat mailen en huisbezoeken de meest effectieve manieren zijn om huurders te bereiken. De onderzoeker vraagt zich daarom af waarom de woningcorporatie maandelijks nog ongeveer honderd huurders belt om hen te informeren over hun huurachterstand en hen te wijzen op de mogelijkheid van een betalingsregeling. De onderzoeker snapt dat Triada telefonisch contact wil onderhouden met de huurders die een betalingsregeling niet nakomen, maar zij die maandelijks te laat betalen (slepers bijvoorbeeld) hoeven niet maandelijks gebeld te worden. Dit levert namelijk niet veel op en kost wel tijd. Er zijn verschillende mogelijkheden om het, door de incassoconsulent en huurders niet-effectief ervaren communicatiemiddel (bellen), op een andere manier in te zetten of te vervangen. De huurders die consequent te laat betalen, kunnen via e-mail, brief of sms over hun huurachterstand geïnformeerd worden (sluit aan bij wens huurder). Daar zou ook een link naar een betalingsregeling aan toegevoegd kunnen worden. De huurders die hun betalingsregeling vervolgens niet nakomen, kunnen dan alsnog door de incassoconsulent gebeld worden. Veel huurders geven namelijk aan dat zij middels een betalingsregeling een maand huur willen overbruggen, om zo de volgende maanden op tijd te kunnen betalen (25,7%). Een andere manier om de huurder toch telefonisch te bereiken en hen ook de mogelijkheid van een betalingsregeling aan te bieden, is door gebruik van Robocall. Alle huurders die gebeld moeten worden, worden automatisch gebeld en krijgen een 'computerstem' aan de lijn. De huurder die gebeld wordt krijgt vervolgens de keuze om zijn huur direct via een betaallink te betalen, een betalingsregeling te treffen of een medewerker van Triada aan de lijn te krijgen. Tijdens deze Robocall-actie zal de incassoconsulent haar dagelijkse werkzaamheden kunnen verrichten en ondertussen de telefoontjes van de huurders die doorgeschakeld wilden worden, kunnen beantwoorden. Op basis van het onderzoek beveelt de onderzoeker Triada aan om de belronde van de woonconsulenten te heroverwegen en deze indien gewenst te schrappen of op een andere manier in te vullen.

Aanbeveling 5

Overwegen om gesprek met de nieuwe huurder te hebben over de financiën en draagkracht van de huurder

Uit de enquête is naar voren gekomen dat voor bijna 75% van de huurders geldt, dat hun te late huurbetaling te maken heeft met hun financiële situatie. Dat klinkt misschien logisch, maar een te late huurbetaling kan ook komen doordat een huurder de betaalmogelijkheden

onduidelijk of moeilijk vindt of vergeet om de huur te betalen. Een deel van de respondenten heeft schulden (13,5%) waardoor zij de huur niet op tijd kan betalen. Anderen hebben soms onvoorziene kosten waardoor er een huurachterstand ontstaat (25,7%) of te weinig saldo op hun rekening hebben staan waardoor de automatische incasso mislukt (20,3%). Een kwart van de respondenten krijgt hun loon na de 1^e van de maand binnen, waardoor ze de huur te laat betalen. Deze zaken kunnen erop wijzen dat huurders geen grote financiële buffer hebben en daardoor niet in staat zijn hun huur op tijd te betalen. Wanneer een huurder onverwachte kosten heeft en geen financiële buffer heeft, is het betalen van de huur gelijk een grote strop. Wanneer huurders met schulden kampen, hebben zij überhaupt geen grote financiële buffer en is de maandelijkse huurbetaling een flinke hap uit hun inkomen. Wanneer huurders te weinig saldo op hun rekening hebben staan, kan de achterliggende reden daarvoor zijn dat zij een te hoge huur hebben voor het inkomen dat zij hebben, waardoor het opbouwen van een financiële buffer moeilijk is. Daarom is het van belang dat de huurprijs in evenwicht is met het inkomen van de huurder. Wanneer de huurprijs een te groot deel is van het inkomen dat iemand ontvangt, is het lastig om een financiële buffer op te bouwen. Wanneer het onmogelijk is om een financiële buffer op te bouwen, is de kans op het ontstaan van een huurachterstand groot. Er hoeft maar het minste of geringste te gebeuren, wil er een huurachterstand van meerdere maanden ontstaan. Reden voor de onderzoeker om Triada aan te bevelen eens na te denken over de mogelijkheid van een gesprek met de (nieuwe) huurder over zijn financiële draagkracht. De nieuwe huurder zal naar aanleiding van zo'n gesprek alleen een woning toegewezen kregen als deze past bij zijn financiële situatie. Zo voorkomt Triada dat huurders zich maandelijks in alle bochten moeten wringen om de (te hoge) huurprijs te kunnen betalen. Dit kan op termijn leiden tot een daling van het percentage huurders met een huurachterstand en vergroot de kwaliteit van leven/huurdersgenot van de huurder.

Literatuurlijst

- Aedes. (2018). *Huisuitzettingen en huurachterstanden* (2018). Geraadpleegd van <https://dkvwg750av2j6.cloudfront.net/m/2e7bd7a044f4fb33/original/Aedes-Corporatiemonitor-huisuitzettingen-huurachterstanden-2017-juni-2018.pdf>
- Aedes. (2019, 26 augustus). *Door sociale aanpak minder huurachterstand bij Woonconcept*. Geraadpleegd op 13 mei 2020, van <https://www.aedes.nl/artikelen/klant-en-wonen/schuldhulpverlening/praktijkvoorbeelden/aanpak-woonconcept-voorkomen-huurschuld.html>
- Allecijfers.nl. (2020, 21 februari). *Héél véél informatie over Oldebroek (update 2020!)*. Geraadpleegd op 5 maart 2020, van <https://allecijfers.nl/gemeente/oldebroek/>
- Baarda, B., & van der Hulst, M. (2017). *Basisboek Interviewen* (4de editie). Geraadpleegd van <https://www.jongbloed.nl/code/inkijkexemplaar/9789001877156/basisboek-interviewen-ben-baarda.pdf>
- Battiato- Derksen, L. (2016, 4 oktober). *Boetebepaling bij te late huurbetaling: zo zit het | JPR Advocaten*. Geraadpleegd op 27 februari 2020, van <https://www.jpr.nl/actueel/nieuws/boetebepaling-in-commerciele-huurovereenkomsten-wegens-te-late-huurbetaling-ligt-onder-vuur>
- Bojada, B. (2018, 25 juni). *Eisen voor het versturen van de WIK-brief*. Geraadpleegd op 1 mei 2020, van <https://www.bvcm.nl/nl/eisen-voor-het-versturen-van-de-wik-brief/>
- Bregman, R. (2013, 17 december). *Waarom arme mensen domme dingen doen*. Geraadpleegd op 14 april 2020, van <https://decorrespondent.nl/511/waarom-arme-mensen-domme-dingen-doen/19645395-f6c9a0bd>
- CorporatieMedia. (2019, 12 april). *Hoe robotisering in creditmanagement de klantbeleving op zijn kop zet*. Geraadpleegd op 2 juni 2020, van https://www.corporatiegids.nl/nl/nieuws/hoe_robotisering_in_credit_management_de_klantbeleving_op_zijn_kop_zet-4821
- CorporatieMedia. (2020, 10 maart). *Florian Dijkstra (VVA-informatisering): Data gebruiken om betaalachterstanden te voorspellen*. Geraadpleegd op 20 mei 2020, van https://www.corporatiegids.nl/nl/nieuws/florian_dijkstra_vva-informatisering_data_gebruiken_om_betaalachterstanden_te_voorspellen-5662
- Conway, N., & Briner, R. B. (2009). *Understanding Psychological Contracts at Work. A critical evaluation of theory and research*. Oxford: Oxford University Press.
- De Moel, F. (2019, 15 november). *Geen huurachterstand vereist voor ontbinding van de huurovereenkomst*. Geraadpleegd op 27 februari 2020, van <https://eindhovenadvocaten.nl/geen-huurachterstand-vereist-voor-ontbinding-van-de-huurovereenkomst>

- Divosa. (2019, 21 februari). *Wetsvoorstel biedt betere basis vroegsignalering schulden*. Geraadpleegd op 14 april 2020, van <https://www.divosa.nl/nieuws/wetsvoorstel-biedt-betere-basis-vroegsignalering-schulden>
- Gerechtshof Arnhem - Leeuwarden. (2019, 17 oktober). ECLI:NL:GHARL:2019:8480, Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden, 200.260.329/01. Geraadpleegd op 27 februari 2020, van <https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:GHARL:2019:8480>
- Goosen, H., van der Laan, J., Telli, S., Vos, A., & van Geuns, R. (2017). *Communiceren met huurders met een betaalachterstand*. Geraadpleegd van https://www.voorkomenhuurachterstand.nl/media/pdf/Communiceren_met_huurders_met_een_betalingsachterstand.pdf
- Graydon Nederland B.V. (2019, 29 januari). Klantsegmentatie. Geraadpleegd op 3 maart 2020, van <https://www.graydon.nl/wiki/klantsegmentatie#fc-1364>
- Gruis, V. (2010). De corporatie als katalysator. *Building Business*, (bijlage Building Business), 1–7. Geraadpleegd van https://hbo-kennisbank.nl/details/sharekit_hu:oai:surfsharekit.nl:02c4dca3-adb8-4e3f-9485-81363f7b662b
- Het Juridisch Loket. (z.d.). *Huisuitzetting door huurachterstand | Het Juridisch Loket*. Geraadpleegd op 19 mei 2020, van <https://www.juridischloket.nl/schulden-en-incasso/incasso-en-betalingsachterstand/huurachterstand-uitzetting/>
- *Huurincasso | Woningcorporaties en (particuliere) verhuurders | Reijn Retro*. (2016, 5 augustus). Geraadpleegd op 27 februari 2020, van <https://www.reijnretro.nl/onze-diensten/woningcorporaties/>
- Inforing. (z.d.). *Regie software voor vroegsignalering van financiële problemen*. Geraadpleegd op 14 april 2020, van <https://vroegsignalering.nl/nl/home/>
- KBvG. (2020, 29 april). *Het incassotraject - KBvG*. Geraadpleegd op 5 mei 2020, van <https://www.kbvg.nl/1129/ik-heb-schulden/het-incassotraject.html>
- Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren. (z.d.). *Over ons – Keurmerk SVI*. Geraadpleegd op 3 maart 2020, van <https://keurmerk-svi.nl/over-ons/>
- Kuiper, J., & Fleuren, M. (2018). *Leidraad Vroegsignalering Schulden*. Geraadpleegd van <https://www.nvbk.nl/vroegsignalering>
- Leeuw, E. D. D. (2009, 2 december). *Passen en meten online: de kwaliteit van internet enquêtes (2009) | www.narcis.nl*. Geraadpleegd op 12 maart 2020, van <https://www.narcis.nl/publication/RecordID/oai:dspace.library.uu.nl:1874%2F37331>
- Lejour, A., & Mohlmann, J. (2017). *Het huurbeleid van woningcorporaties*. Geraadpleegd van <https://www.cpb.nl/sites/default/files/omnidownload/CPB-Policy-Brief-2017-09-Het-huurbeleid-van-woningcorporaties.pdf>

- Leplaa, W.R. (2013, Oktober 10). De woningcorporatie en wanbetaling: een deconstructie van de huurovereenkomst. RSM Dissertations in Management. Erasmus University Rotterdam. Van <http://hdl.handle.net/1765/41494>
- Mail to Pay. (2020, 10 april). *Alles over de Developers of Financial Health*. Geraadpleegd op 2 juni 2020, van <https://www.mailtopay.nl/overons>
- Mail to Pay. (2019, 2 augustus). *Debtor Process Automation Platform*. Geraadpleegd op 20 mei 2020, van <https://www.mailtopay.nl/producten>
- Maxius.nl. (z.d.). *Art. 7:201 BW - BW Boek 7 - Artikel 201 Burgerlijk Wetboek Boek 7:: Maxius.nl voorheen Lexius.nl*. Geraadpleegd op 27 februari 2020, van <https://maxius.nl/burgerlijk-wetboek-boek-7/artikel201>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2019, 19 juni). *Commerciële en maatschappelijke activiteiten woningcorporaties*. Geraadpleegd op 27 februari 2020, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woningcorporaties/activiteiten-woningcorporaties>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2020, 23 januari). *Hoe kom ik aan een huurhuis als ik te veel verdien voor een sociale-huurwoning?* Geraadpleegd op 27 februari 2020, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huurwoning/vraag-en-antwoord/hoe-kom-ik-aan-een-huur-woning-als-ik-te-veel-verdien-voor-een-sociale-huurwoning>
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2015, 12 oktober). *De Woningwet 2015 in vogelvlucht*. Geraadpleegd op 27 februari 2020, van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2015/03/17/woningwet-2015-in-vogelvlucht>
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2019, 17 juli). *Wat moet er in een huurcontract staan?* Geraadpleegd op 27 februari 2020, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huurwoning/vraag-en-antwoord/wat-moet-er-in-een-huurcontract-staan>
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2019, 15 oktober). *Sneller hulp bij beginnende schulden*. Geraadpleegd op 14 april 2020, van <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2019/10/14/sneller-hulp-bij-beginnende-schulden>
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2020, 12 februari). *Kabinetsplannen: aanpak schulden*. Geraadpleegd op 26 mei 2020, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/schulden-aanpakken>
- Minke, P. (2018a, 21 februari). *Geen brief maar persoonlijk contact bij huurachterstand*. Geraadpleegd op 13 mei 2020, van <https://www.aedes.nl/artikelen/klant-en-wonen/schuldhelpverlening/geen-brief-maar-persoonlijk-contact-bij-huurachterstand.html>
- Minke, P. (2018b, 14 mei). *Aantal huisuitzettingen bij woningcorporaties weer lager*. Geraadpleegd op 27 februari 2020, van <https://www.aedes.nl/artikelen/klant-en->

wonen/schuldhulpverlening/feiten-en-cijfers/aantal-huisuitzettingen-bij-woningcorporaties-weer-lager.html

- Minke, P. (2019, 10 oktober). *Corporatiemonitor: huisuitzettingen weer afgenomen*. Geraadpleegd op 27 februari 2020, van <https://www.aedes.nl/artikelen/klant-en-wonen/schuldhulpverlening/corporatiemonitor-voorkomen-huisuitzettingen.html>
- Nibud. (2018, 25 januari). *Vroegsignalering schulden*. Geraadpleegd op 28 mei 2020, van <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/vroegsignalering-schulden/>
- Nibud. (2020, 13 februari). *Incassobureau en deurwaarder*. Geraadpleegd op 5 mei 2020, van <https://www.nibud.nl/consumenten/incassobureau-en-deurwaarder/>
- Plangroep. (2018, 31 oktober). *Vroeg eropaf*. Geraadpleegd op 3 maart 2020, van <https://www.plangroep.nl/wat-wij-doen/vroeg-eropaf/>
- Rousseau, D. (1995). *Psychological Contracts in Organizations. Understanding Written and Unwritten Agreements*. Thousand Oaks: Sage.
- Schonewille, G., & Weijers, M. (2020, 10 maart). *Minder meldingen bij schuldhulpverlening maar niet minder mensen met schulden - Nibud*. Geraadpleegd op 20 mei 2020, van <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/minder-meldingen-bij-schuldhulpverlening-maar-niet-minder-mensen-met-schulden/>
- Stichting Eropaf! (2018). *Handreiking Voorkomen huisuitzettingen 2018*. Geraadpleegd van https://eropaf.nl/wp-content/uploads/2018/07/Eropaf-Handreiking-2018_online.pdf
- Swaen, B. (2019, 17 januari). *Wat is kwalitatief en kwantitatief onderzoek?* Geraadpleegd op 5 maart 2020, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/kwalitatief-vs-quantitatief-onderzoek/>
- Teeuw, F. C. P. (z.d.). *Huurachterstand - huurgeschil.nl*. Geraadpleegd op 13 februari 2020, van <https://huurgeschil.nl/ontbinding-van-huurovereenkomsten-van-woonruimte-en-bedrijfsruimte-huurachterstand/>
- Telli, S., van der Laan, J., & van Geuns, R. (2017). *Huurachterstanden voorkomen door sms'jes?* Geraadpleegd van https://www.voorkomenhuurachterstand.nl/media/pdf/Huurachterstanden_voorkomen_door_smsjes.pdf
- Triada. (z.d.). *Waar wij voor staan - Triada*. Geraadpleegd op 28 mei 2020, van <https://www.triada.nl/over-ons/publicaties/ondernemingsplan/waar-wij-voor-staan/>
- Triada. (2018). *Incassobeleid Triada*. Incasso. Heerde: n.v.t.
- Tweede Kamer der Staten-Generaal. (2019, 11 oktober). *Wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ten behoeve van de uitwisseling van persoonsgegevens* | Tweede Kamer der Staten-Generaal. Geraadpleegd op 20 mei 2020, van

<https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/wetsvoorstellen/detail?cfg=wetsvoorsteldetails&qry=wetsvoorstel%3A35316>

- Van der Giessen, J. (2017, 19 oktober). *Ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van het...* Geraadpleegd op 27 februari 2020, van <https://www.cees.nl/nl/actueel/ontbinding-van-de-huurovereenkomst-en-ontruiming-van-het-gehuurde-ook-mogelijk-indien-huurder-stelselmatig-te-laat-betaalt>
- van der Wal, M. (2009). *Outreaching werken, Vinden en binden van jongeren: een specialistische taak* (Masterthesis). Geraadpleegd van <https://webcache.googleusercontent.com/>
- Vols, M., & Minkjan, N. (2016). Huurachterstand, huisuitzetting en rechterlijke besluitvorming. *Recht der Werkelijkheid*, 37(2), 9–30. <https://doi.org/10.5553/rdw/138064242016037002002>
- Wiedenbrugge, M. (2018). Bij incassobeleid, vroegsignalering en sociaal incasseren: De deurwaarder als kennispartner voor gemeenten. *Sociaal Bestek*, 80(2), 26–29. <https://doi.org/10.1007/s41196-018-0035-5>
- Willems, J. (2018, 9 maart). *Norder: ‘Elke euro van corporaties gaat naar volkshuisvesting’*. Geraadpleegd op 25 februari 2020, van <https://www.aedes.nl/artikelen/klant-en-wonen/huurbeleid/huurprijsbeleid/norder-elke-euro-van-corporaties-gaat-naar-volkshuisvesting.html>

Bijlagen

Bijlage 1: Tabel sociale maatregelen bij huurachterstand

Maatregelen ter voorkoming	%
Huisbezoek	88%
Telefonisch contact	96%
Inschakelen schuldhulp (via gemeente)	86%
Inschakelen andere professionele hulp	81%
Afbetalingsregeling	89%
Afspraken met gemeente over huurbetaling uit uitkering	63%

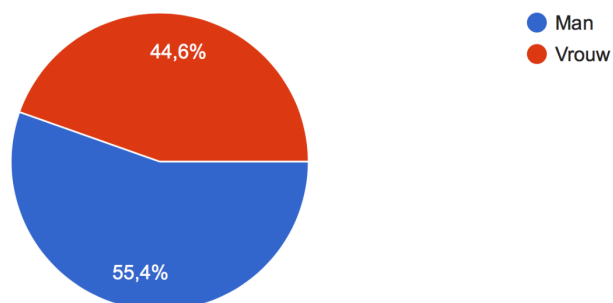
(Bron Aedes, 2018)

Bijlage 2: Resultaten enquête in diagrammen

Vraag 1 (tabel 2.1)

Ik ben een:

74 antwoorden

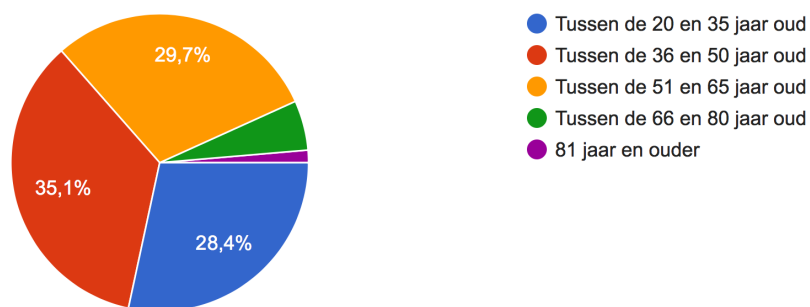


- Man: 55,4%
- Vrouw: 44,6%

Vraag 2 (tabel 2.2)

Ik ben:

74 antwoorden

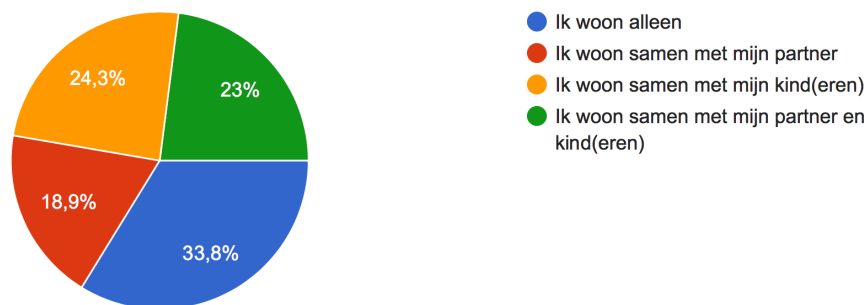


- Tussen de 20 en 35 jaar oud (28,4%)
- Tussen de 36 en 50 jaar oud (35,1%)
- Tussen de 51 en 65 jaar oud (29,7%)
- Tussen de 66 en 80 jaar oud (5,4%)
- 81 jaar en ouder (1,4%)

Vraag 3 (tabel 2.3)

Wat is uw woonsituatie?

74 antwoorden

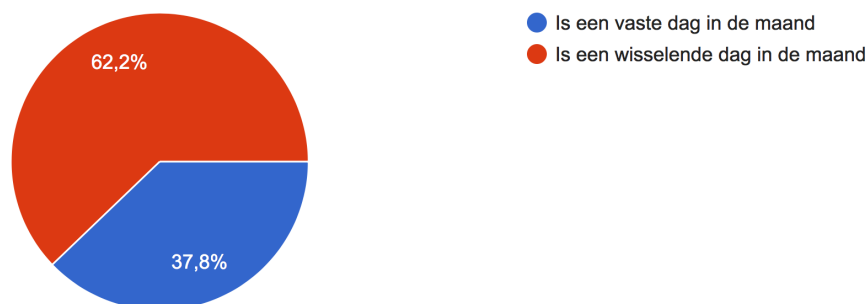


- Ik woon alleen (33,8%)
- Ik woon samen met mijn partner (18,9%)
- Ik woon samen met mijn kind(eren) (24,3%)
- Ik woon samen met mijn partner en kind(eren) (23%)

Vraag 4 (tabel 2.4)

De dag waarop ik mijn huur betaal:

74 antwoorden

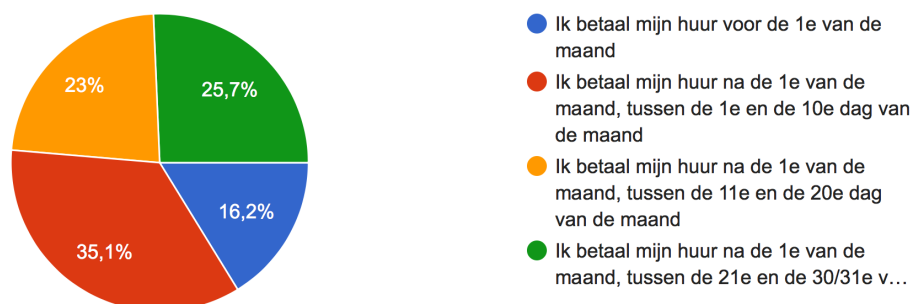


- Is een vaste dag in de maand (37,8%)
- Is een wisselende dag in de maand (62,2%)

Vraag 5 (tabel 2.5)

Op welke dag van de maand betaalt u de huur (meestal)?

74 antwoorden

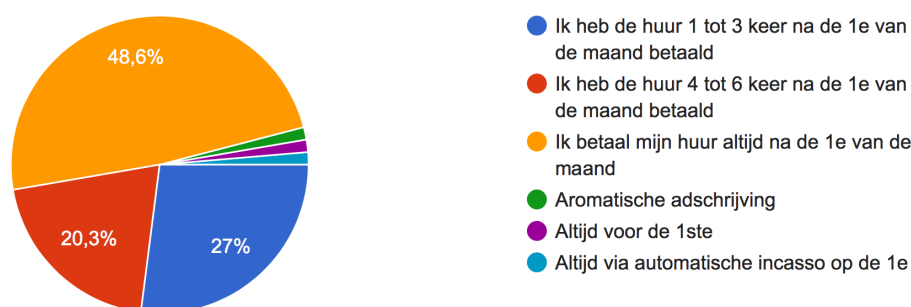


- Ik betaal mijn huur voor de 1^e van de maand (16,2%)
- Ik betaal mijn huur na de 1^e van de maand, tussen de 1^e en de 10^e van de maand (35,1%)
- Ik betaal mijn huur na de 1^e van de maand, tussen de 11^e en de 20^e van de maand (23%)
- Ik betaal mijn huur na de 1^e van de maand, tussen de 21^e en de 30/31^e van de maand (25,7%)

Vraag 6 (tabel 2.6)

Hoe vaak hebt u de huur na de 1e van de maand betaald?

74 antwoorden



Bij deze vraag hadden de deelnemers de keuze uit een van de antwoordmogelijkheden of het invullen van een zelf bedacht antwoord. Drie deelnemers hebben dit gedaan, de kleuren groen, paars en lichtblauw. Zij geven aan dat ze de huur via automatische incasso voor of op de eerste van de maand betalen. Echter gaat deze vraag over de vraag hoe vaak ze de huur te laat betalen en niet op welk tijdstip ze de huur betalen.

Antwoordmogelijkheden:

- Ik heb de huur 1-3 keer na de 1^e van de maand betaald (27%)
- Ik heb de huur 4-6 keer na de 1^e van de maand betaald (20,3%)
- Ik betaal mijn huur elke maand na de 1e van de maand (48,6%)

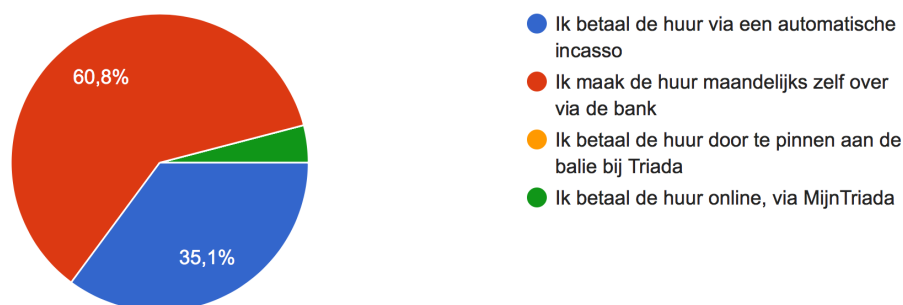
Zelf bedachte antwoorden van deelnemers:

- *Aromatische adschrijving (moet zijn: automatische afschrijving) (1,4%)*
- *Altijd voor de 1^{ste} (1,4%)*
- *Altijd via automatisch incasso op de 1^e (1,4%)*

Vraag 7 (tabel 2.7)

Hoe betaalt u de huur?

74 antwoorden

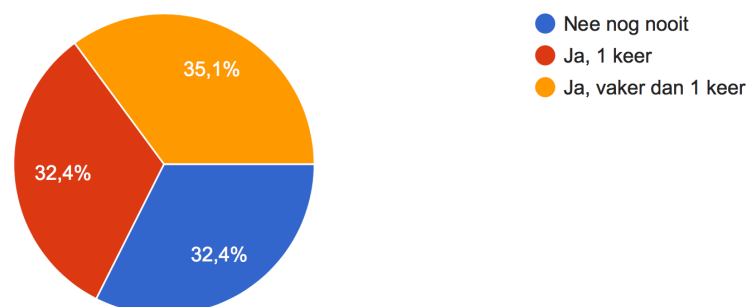


- Ik betaal de huur via een automatische incasso (35,1%)
- Ik maak de huur maandelijks zelf over via de bank (60,8%)
- Ik betaal de huur door te pinnen aan de balie bij Triada (0%)
- Ik betaal de huur online, via MijnTriada (4,1%)

Vraag 8 (tabel 2.8)

Hebt u weleens gebruikgemaakt van een betalingsregeling?

74 antwoorden

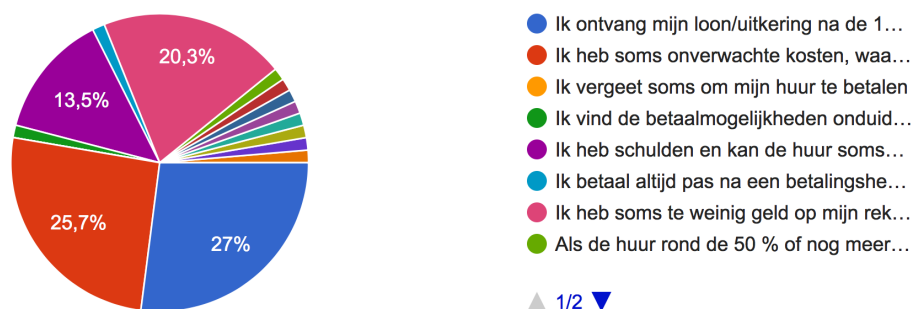


- Nee, nog nooit (32,4%)
- Ja, 1 keer (32,4%)
- Ja, vaker dan 1 keer (35,1%)

Vraag 9 (tabel 2.9)

Als u te laat betaalt, waarom doet u dit dan?

74 antwoorden



Bij deze vraag hadden de deelnemers de keuze uit een van de antwoordmogelijkheden of het invullen van een zelf bedacht antwoord. Om het overzichtelijker te maken heeft de onderzoeker achter elk antwoord aangegeven welk percentage van de deelnemers het antwoord gegeven heeft.

Antwoordmogelijkheden:

- Ik ontvang mijn loon/uitkering na de 1e van de maand (27%)
- Ik heb soms onverwachte kosten (25,7%)
- Ik vergeet soms om mijn huur te betalen (0%)
- Ik vind de betaalmogelijkheden onduidelijk (1,4%)
- Ik heb schulden en kan de huur soms niet betalen (13,5%)
- Ik betaal altijd pas na een betalingsherinnering (1,4%)
- Ik heb soms te weinig geld op mijn rekening, waardoor automatische incasso niet lukt (20,3%)

Zelf bedachte antwoorden van deelnemers:

- *Geen vaste betaaldag (1,4%)*
- *Te weinig inkomen of geen inkomen (1,4%)*
- *Wisselend inkomen (1,4%)*
- *Omdat we van ABN-AMRO overgestapt zijn naar Regiobank (1,4%)*
- *Moest 8 weken overbruggen i.v.m. stoppen ww (1,4%)*
- *Als de huur rond de 50 % of nog meer van iemands inkomen bedraagt is het niet zo vreemd dat mensen niet kunnen rondkomen (1,4%)*
- *Ik ben zzp'er en heb niet altijd voldoende saldo op mijn rekening. Daarnaast heb ik een contactberoep en heb ik geen inkomen door het coronavirus (1,4%)*
- *Ik heb alleen nog AOW, mijn vrouw moet nog 5 jaar wachten, voor dat zij AOW krijgt, daarom staat er soms te weinig op onze rekening, mede omdat ik als touringcarchauffeur, geen werk heb om de tekorten aan te vullen (1,4%)*

Vraag 10 (tabel 2.10)

Wat vindt u van uw te late betaling van de huur?

74 antwoorden

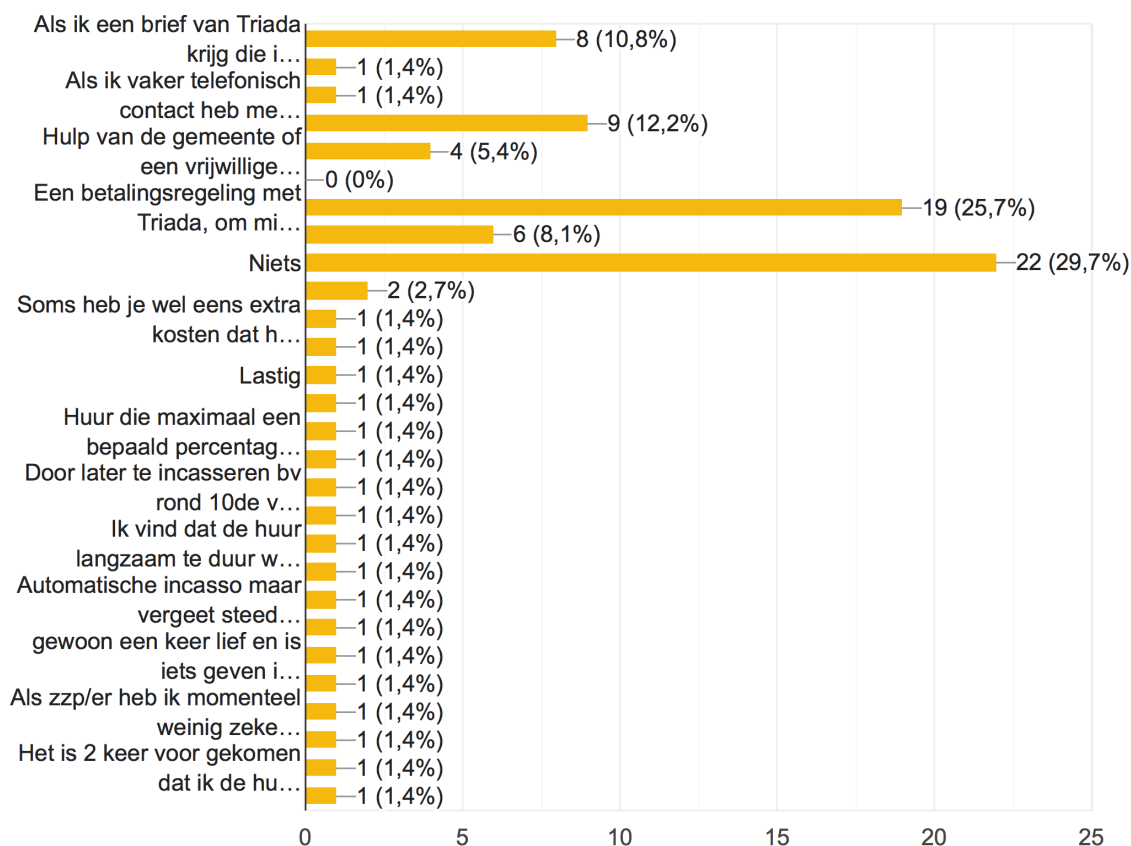


- Ik betaal een paar dagen na de 1^e van de maand. Volgens mij is dat nog prima op tijd (18,9%)
- Ik zou wel maandelijks op tijd willen betalen, maar dit lukt me gewoon niet (73%)
- Ik ben me er niet van bewust dat ik de huur te laat betaal (5,4%)
- Triada moet niet zo moeilijk doen, ik betaal mijn huur toch gewoon maandelijks? (2,7%)

Vraag 11 (tabel 2.11)

Wat zou u helpen om uw huur meer op tijd te betalen? (meerdere antwoorden mogelijk)

74 antwoorden



Bij deze vraag mochten de deelnemers meerdere antwoordmogelijkheden aankruisen. Ook hadden de deelnemers de mogelijkheid om een zelf bedacht antwoord in te vullen. Om het overzichtelijker te maken heeft de onderzoeker achter elk antwoord aangegeven welk percentage van de deelnemers het antwoord gegeven heeft.

Antwoordmogelijkheden:

- Als ik een brief van Triada krijg die ik beter begrijp (10,8%)
- Als ik vaker herinnerd wordt aan mijn huurachterstand (1,4%)
- Als ik vaker telefonisch contact heb met een medewerker van Triada (1,4%)
- Als ik mijn huur zou kunnen betalen via een betaallink in een sms (12,2%)
- Een huisbezoek van de incassoconsulent van Triada (0%)
- Hulp van de gemeente of een vrijwilliger bij mijn betalingen (5,4%)
- Mijn administratie op orde krijgen (8,1%)
- Een betalingsregeling treffen met Triada om mijn huurachterstand weg te werken (25,7%)
- Niets (29,7%)

Zelf bedachte antwoorden van deelnemers:

- *Het is 2 keer voor gekomen dat ik de huur later heb voldaan. Ik denk dat bij structureel te laat betalen het zinvol kan zijn om bijv. administratieve hulp te hebben voor mensen. Overzicht in inkomsten en uitgaven. Dit zou bijv. i.s.m. de gemeente kunnen. (1,4%)*
- *Als zzp'er heb ik momenteel weinig zekerheid van werk (1,4%)*
- *Door wisselende inkomsten gewoon niet altijd op tijd (1,4%)*
- *Lastig (1,4%)*
- *Huur die maximaal een bepaald percentage van iemands inkomen is (1,4%)*
- *Gewoon een keer lief en is iets geven in plaats van alleen maar pakken (1,4%)*
- *Als ik mijn bijstand eerder zou ontvangen, deze krijg ik pas op de 7^{de} of 8^{ste} van de maand (1,4%)*
- *Rust met mijn schulden heb, krijg (1,4%)*
- *Automatisch incasso, maar vergeet steeds om dat door te geven (1,4%)*
- *Dat het UWV eerder uitbetaalt (1,4%)*
- *Ik vind dat de huur langzaam te duur word valt bijna niet meer te betalen (1,4%)*
- *Een vast inkomen en lagere lasten (1,4%)*
- *Vanwege onregelmatige inkomsten van partner soms moeilijk (1,4%)*
- *Datum veranderen van betalen (1,4%)*
- *Door later te incasseren, bv rond de 10^{de} van de maand (1,4%)*
- *We hebben nu 1x te laat betaald omdat ABN-AMRO haar afspraken niet nakwam en wij vinden deze brief van Triada onfatsoenlijk (1,4%)*
- *Soms heb je weleens extra kosten dat heb je weleens nu heb ik chemo en dan heb je een pruik nodig en krijg je een gedeelte vergoed weer bij betaling en nu met de corona erbij extra boodschappen laten halen lastige tijd nu (1,4%)*
- *Herindeling aan het einde van de maand (1,4%)*
- *In de maand mei maak ik gelijk over voor juni want dan is het weer opgelost door vakantiegeld (1,4%)*

Vraag 12 (tabel 2.12)

Begrijpt u de brieven, herinneringen en aanmaningen die Triada u toestuurt?

74 antwoorden

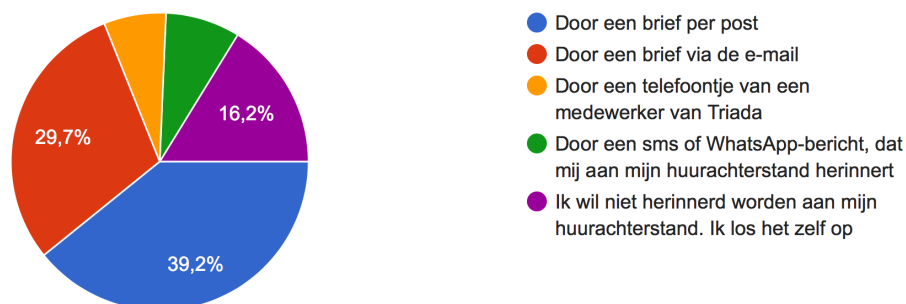


- Ik begrijp de brieven van Triada altijd (87,8%)
- Ik begrijp de brieven van Triada meestal (9,5%)
- Ik begrijp de brieven van Triada meestal niet (1,4%)
- Ik begrijp de brieven van Triada nooit (1,4%)

Vraag 13 (tabel 2.13)

Hoe wordt u het liefst over uw betalingsachterstand geïnformeerd?

74 antwoorden



- Door een brief per post (39,2%)
- Door een brief via e-mail (29,7%)
- Door een telefoontje van een medewerker van Triada (6,8%)
- Door een sms of WhatsApp-bericht dat mij aan mijn huurachterstand herinnert (8,1%)
- Ik wil niet herinnerd worden aan mijn huurachterstand. Ik los het zelf op (16,2%)

Bijlage 3: Tabel interviewvragen incassoconsulent Triada

Onderzoeksvraag	Meetinstrument	Interviewvragen
<i>Hoe is het incassoproces van Triada, dat betrekking heeft op huurders met een betaalachterstand tot twee maanden, ingericht?</i>	<u>Betrouwbaarheid & Validiteit</u>	1. Welke functie hebt u? 2. Hoe groot is de incassoafdeling van Triada? 3. Hebt u zich bij Triada altijd beziggehouden met het incassoproces?
<i>Hoe is het incassoproces van Triada, dat betrekking heeft op huurders met een betaalachterstand tot twee maanden, ingericht?</i>	<u>Inrichting van het incassoproces</u>	4. Welke werkzaamheden m.b.t. het incassoproces verricht u in het begin van de maand? (Dag 1 t/m 10) 5. Welke werkzaamheden m.b.t. het incassoproces verricht u in het midden van de maand? (Dag 11 t/m 20) 6. Welke werkzaamheden m.b.t. het incassoproces verricht u aan het einde van de maand? (Dag 21 t/m 31) 7. Wat vindt u van deze indeling van de werkzaamheden, is deze logisch en praktisch? 8. Met welke andere afdelingen binnen Triada werkt u samen tijdens het incassoproces?
<i>Hoe is het incassoproces van Triada, dat betrekking heeft op huurders met een betaalachterstand tot twee maanden, ingericht?</i>	<u>Huurders met een betaalachterstand tot twee maanden</u>	9. Welke middelen gebruikt u om erachter te komen welke huurders een betaalachterstand tot twee maanden hebben en hoe groot deze groep is? 10. Hoe vaak wordt dit gecontroleerd? 11. Hoe hoog is het percentage huurders met een betaalachterstand van het totaal aantal huurders? 12. Hoe hoog is het percentage huurders met een betaalachterstand tot twee maanden van het totaal aantal huurders met een betaalachterstand? 13. Hoe hoog is het percentage huurders dat op een vaste dag in de maand te laat betaalt?
<i>Hoe is het incassoproces van Triada, dat betrekking heeft op huurders met een betaalachterstand tot twee maanden, ingericht?</i>	<u>Wanprestatie</u>	14. Op welke dag van de maand ontstaat de huurachterstand? 15. Heeft de wanprestatie van de huurder financiële gevolgen voor Triada, en zo ja, welke

		16. Vind u dat er genoeg preventieve maatregelen genomen worden om de wanprestatie te voorkomen? 17. Maakt u weleens mee dat de huurder de wanprestatie rechtvaardigt?
<i>Hoe is het incassoproces van Triada, dat betrekking heeft op huurders met een betaalachterstand tot twee maanden, ingericht?</i>	<u>Incassobeleid</u>	18. Is het incassobeleid de afgelopen twee jaar herzien? 19. Wat is kenmerkend voor het incassobeleid van Triada? 20. Bent u tevreden met het huidige beleid van Triada inzake incasso's?
<i>Hoe is het incassoproces van Triada, dat betrekking heeft op huurders met een betaalachterstand tot twee maanden, ingericht?</i>	<u>Methoden</u>	21. Welke methoden zet u in om de huurder die tot twee maanden te laat betaalt, alsnog te laten betalen? 22. Welke van deze methoden acht u het meest effectief en welke het minst effectief? 23. Hanteert u deze methodes ook voor huurders die op een vaste dag in de maand te laat betalen? 24. Hoeveel huurders belt u maandelijks op om hen te informeren over hun betaalachterstand? 25. Hoe verloopt zo'n gesprek? 26. Gaat u weleens op huisbezoek in het kader van de huurachterstand? 27. Schakelt u ook andere organisaties in als de huurder een betaalachterstand heeft, zo ja, wanneer en welke organisaties? 28. Zijn de methoden die u inzet meer juridisch of sociaal van aard?
<i>Hoe is het incassoproces van Triada, dat betrekking heeft op huurders met een betaalachterstand tot twee maanden, ingericht?</i>	<u>Problemen</u>	29. Tegen welke problemen loopt u aan bij het hanteren van de verschillende methodes binnen het incassoproces? 30. Zijn er ook wettelijke kaders die u als hinderlijk ervaart?
<i>Hoe is het incassoproces van Triada, dat betrekking heeft op huurders met een betaalachterstand</i>	<u>Betaling</u>	31. Op welke manieren kunnen huurders bij Triada hun huur betalen? 32. Hoeveel procent van de huurders betaalt middels en automatische incasso?

<i>tot twee maanden, ingericht?</i>		33. Welke ontwikkelingen zijn er binnen Triada op het gebied van de betaling van de huur?
---	--	---

Bijlage 4: Tabel interviewvragen manager Klant & Woning Habeko (Inforing)

Onderzoeksvraag	Meetinstrument	Interviewvragen
<i>Wat hebben vergelijkende corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?</i>	<u>Validiteit en betrouwbaarheid</u>	1. Wat is u naam, wat is uw functie en bij welke woningcorporatie bent u werkzaam? 2. Hoe groot is de incassoafdeling van de woningcorporatie waar u werkzaam bent? 3. Hoeveel woningen verhuurt de woningcorporatie waar u werkzaam bent? 4. Is de methode specifiek toegepast op de woningcorporatie waar u werkzaam bent?
<i>Wat hebben vergelijkende corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?</i>	<u>Inrichting van het incassoproces</u>	5. Welk methode van Inforing hanteert u tijdens het incassoproces? Zou u kort toe willen lichten hoe deze methode in zijn werk gaat? 6. Welke incassohandelingen verricht u nog meer tijdens het incassoproces, naast het inzetten van deze methode? (Aanmaningen versturen, huisbezoeken etc.) 7. Voor welk gedeelte (begin, midden, einde) van het incassoproces is de methode relevant?
<i>Wat hebben vergelijkende corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?</i>	<u>Werking methode</u>	8. Op welke manier wordt de informatie over betaalachterstanden uitgewisseld? 9. Op welk moment (dag in de maand of/ en hoogte van huurachterstand) licht u de gemeente in over de ontstane huurachterstand? 10. Wat gebeurt er nadat u de huurachterstand in de webapplicatie gemeld hebt? 11. Met welke andere organisaties werkt u samen tijdens de methode en welke gegevens worden tussen de organisaties uitgewisseld? 12. Is er een convenant gesloten tussen deze organisaties?
<i>Wat hebben vergelijkende corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?</i>	<u>Effectiviteit</u>	13. Is de methode die u inzet effectief? Heeft u cijfers over het aantal huurders met een betaalachterstand voor en na toepassing van de methode?

		14. Welke elementen bevat de methode die ervoor zorgen dat de methode effectief is of kan zijn? 15. Levert de methode financiële voordelen op voor de woningcorporatie? 16. Is er ook een moment geweest waarop u de effectiviteit van de methode in twijfel trok? 17. Heeft de methode gezorgd voor een herindeling van het incassoproces?
<i>Wat hebben vergelijkbare corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?</i>	<u>Ervaringen incassoconsulent</u>	18. Wat zijn de voordelen van de methode? 19. Levert de methode u ook tijdswinst op? 20. Zitten er ook nadelen aan de methode en zo ja, welke? 21. Zou u de methode aan andere corporaties aanraden? En waarom wel of niet?
<i>Wat hebben vergelijkbare corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?</i>	<u>Ervaringen huurders</u>	22. Wat vinden de huurders van de methode en de samenwerking tussen gemeente, woningcorporatie en andere organisaties? 23. Zijn er huurders die zich zorgen maken om hun privacy door het gebruik van de methode?
<i>Wat hebben vergelijkbare corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?</i>	<u>Inzetten van methode</u>	24. Hoe bent u gekomen tot het gebruik van de methode? 25. Welke partij was leidend in de keuze voor de methode en het samenbrengen van de organisaties? 26. Zijn er ook financiële kosten voor de woningcorporatie aan de methode verbonden? 27. Hoeveel tijd kost de implementatie van de methode? 28. Hoe zijn de medewerkers van Habeko wegwijs geworden in de methode en het systeem van Inforing? 29. Waren er opstartproblemen na implementatie van de methode? En zo ja, welke?

Bijlage 5: Tabel interviewvragen medewerker Financiële Administratie Helpt Elkander (Mail to Pay)

Onderzoeksvraag	Meetinstrument	Interviewvragen
<i>Wat hebben vergelijkende corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?</i>	<u>Validiteit en betrouwbaarheid</u>	1. Wat is u naam, wat is uw functie en bij welke woningcorporatie bent u werkzaam? 2. Hoe groot is de incassoafdeling van de woningcorporatie waar u werkzaam bent? 3. Hoeveel woningen verhuurt de woningcorporatie waar u werkzaam bent?
<i>Wat hebben vergelijkende corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?</i>	<u>Inrichting van het incassoproces</u>	4. In welk gedeelte van het incassoproces wordt het product van Mail to Pay verstuurd? (Begin, midden, einde) 5. Welke incassohandelingen verricht u nog meer tijdens het incassoproces, naast het inzetten van deze methode? (Huisbezoeken afleggen etc., aanmaningen versturen) 6. Welke van de overige handelingen binnen het incassoproces, ervaart u als het meest effectief in de bestrijding van huurachterstanden?
<i>Wat hebben vergelijkende corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?</i>	<u>Omschrijving en werking van producten/methode</u>	7. Welke resultaatproduct(en) van Mail to Pay gebruikt u tijdens het incassoproces (E-mail, Call, Sms, QR-code in brief, Paylink)? 8. Hoe vindt de verzending van het product plaats? Via de woningcorporatie of Mail to Pay? 9. Waarom hebt u voor Mail to Pay en het product van Mail to Pay gekozen?
<i>Wat hebben vergelijkende corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?</i>	<u>Effectiviteit</u>	10. Is de nieuwe methode (paylink) die u inzet effectiever dan de oude methode (acceptgiro)? 11. Levert de methode financiële voordelen op voor de woningcorporatie? 12. Levert de methode u ook tijdswinst op?
<i>Wat hebben vergelijkende corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?</i>	<u>Ervaringen incassoconsulent</u>	13. Wat zijn de voordelen van de methode? 14. Zitten er ook nadelen aan de methode en zo ja, welke? 15. Zou u de methode aan andere corporaties aanraden? En waarom wel of niet?

		16. Is de methode gebruiksvriendelijk?
<i>Wat hebben vergelijkbare corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?</i>	<u>Inzetten van methode</u>	17. Zijn er ook financiële kosten voor de woningcorporatie aan de methode verbonden? 18. Hoeveel tijd kost de implementatie van de methode? 19. Heeft u de huurders over de methode geïnformeerd? 20. Heeft de methode gezorgd voor een herindeling van het incassoproces of heeft u veranderingen in het incassoproces door moeten voeren voor/na implementatie van de methode? (<i>Verschuiven van (betaal)termijnen, verandering van takenpakket incassoconsulent/medewerker</i>)

Bijlage 6: Tabel interviewvragen incassoconsulent OFW (Mail to Pay)

Onderzoeksvraag	Meetinstrument	Interviewvragen
<i>Wat hebben vergelijkende corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?</i>	<u>Validiteit en betrouwbaarheid</u>	1. Wat is u naam, wat is uw functie en bij welke woningcorporatie bent u werkzaam? 2. Hoe groot is de incassoafdeling van de woningcorporatie waar u werkzaam bent? 3. Hoeveel woningen verhuurt de woningcorporatie waar u werkzaam bent? 4. Is de methode specifiek toegepast op de woningcorporatie waar u werkzaam bent?
<i>Wat hebben vergelijkende corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?</i>	<u>Inrichting van het incassoproces</u>	5. Voor welk gedeelte van het incassoproces is de methode relevant (begin, midden, einde)? 6. Welke incassohandelingen verricht u nog meer tijdens het incassoproces, naast het inzetten van deze methode? (Huisbezoeken afleggen etc.) en welke daarvan ervaart u als het meest effectief? 7. Als de huur op de 1^e van de maand betaalt moet worden, op welk dag voor of na de 1^e van de maand begint u met het inzetten van de (resultaatproducten) van Mail to Pay?
<i>Wat hebben vergelijkende corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?</i>	<u>Omschrijving en werking van producten/methode</u>	8. Welke resultaatproducten van Mail to Pay gebruikt u tijdens het incassoproces (E-mail, Call, Sms, QR-code in brief, Paylink)? 9. Gebruikt u Robotiseringsproducten (Machine Learning, Regelingenbot, Robocall) van Mail to Pay en zo ja, welke? 10. Maakt u ook gebruik van een flow en zo ja, welke resultaatproducten gebruikt u tijdens de flow en in welke volgorde? 11. Welke handelingen verricht u gedurende de incassomaand m.b.t. de methode van Mail to Pay? 12. Welke handelingen verricht u nu wel en voor implementatie van de methode niet en andersom?
<i>Wat hebben vergelijkende corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een</i>	<u>Effectiviteit</u>	13. Welke van de resultaat- en robotiseringsproducten acht u het meest effectief? 14. Is de methode die u inzet effectief? Heeft u cijfers over het aantal huurders met

<i>betalachterstand tot twee maanden?</i>		een betaalachterstand voor en na toepassing van de methode? 15. Welke elementen bevat de methode die ervoor zorgen dat de methode effectief is of kan zijn? 16. Levert de methode financiële voordelen op voor de woningcorporatie? 17. Levert de methode u ook tijdswinst op? 18. Is er ook een moment geweest waarop u de effectiviteit van de methode in twijfel trok?
<i>Wat hebben vergelijkbare corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?</i>	<u>Ervaringen incassoconsulent</u>	19. Wat zijn de voordelen van de methode? 20. Zitten er ook nadelen aan de methode en zo ja, welke? 21. Zou u de methode aan andere corporaties aanraden? En waarom wel of niet? 22. Is de methode gebruiksvriendelijk? 23. Waarom hebt u voor Mail to Pay en de producten van Mail to Pay gekozen?
<i>Wat hebben vergelijkbare corporaties voor effectieve handelsmethoden voor het incassoproces met betrekking tot huurders met een betaalachterstand tot twee maanden?</i>	<u>Inzetten van methode</u>	24. Zijn er ook financiële kosten voor de woningcorporatie aan de methode verbonden? 25. Hoeveel tijd kost de implementatie van de methode? 26. Moesten de medewerkers van de woningcorporatie ook wegwijs worden in het systeem van Mail to Pay en op welke manier is dat gebeurd? 27. Waren er opstartproblemen na implementatie van de methode? En zo ja, welke? 28. Heeft u de huurders over de methode geïnformeerd? 29. Heeft de methode gezorgd voor een herindeling van het incassoproces of heeft u veranderingen in het incassoproces door moeten voeren voor/na implementatie van de methode? (<i>Verschuiven van (betaal)termijnen, verandering van takenpakket incassoconsulent/medewerker</i>)

Bijlage 7: enquêtevragen huurders met betaalachterstand Triada

Onderzoeksvraag: Welke redenen hebben huurders bij Triada, met een betaalachterstand tot twee maanden, voor hun te late betaling van de huur?

Meetinstrument: Informatie over de huurder

Enquêtevragen:

1. *Ik ben een:*
 - Man
 - Vrouw
2. *Ik ben:*
 - Tussen de 20 en 35 jaar oud
 - Tussen de 36 en 50 jaar oud
 - Tussen de 51 en 65 jaar oud
 - Tussen de 66 en 80 jaar oud
 - 81 jaar en ouder
3. *Wat is uw woonsituatie?*
 - Ik woon alleen
 - Ik woon samen met mijn partner
 - Ik woon samen met mijn kind(eren)
 - Ik woon samen met mijn partner en kind(eren)

Onderzoeksvraag: Welke redenen hebben huurders bij Triada, met een betaalachterstand tot twee maanden, voor hun te late betaling van de huur?

Meetinstrument: tijdstip van de huurbetaling

Enquêtevragen:

4. *De dag waarop ik mijn huur betaal:*
 - Is een vaste dag in de maand
 - Is een wisselende dag in de maand
5. *Op welke dag van de maand betaalt u de huur (meestal)?*
 - Ik betaal mijn huur voor de 1^e van de maand
 - Ik betaal mijn huur na de 1^e van de maand, tussen de 1^e en de 10^e van de maand
 - Ik betaal mijn huur na de 1^e van de maand, tussen de 11^e en de 20^e van de maand
 - Ik betaal mijn huur na de 1^e van de maand, tussen de 21^e en de 30/31^e van de maand
6. *Hoe vaak hebt u de huur na de 1^e van de maand betaald?*
 - Ik heb de huur 1-3 keer na de 1^e van de maand betaald
 - Ik heb de huur 4-6 keer na de 1^e van de maand betaald
 - Ik betaal mijn huur elke maand na de 1^e van de maand
 - Anders, namelijk... (zelf invullen)

Onderzoeksvraag: Welke redenen hebben huurders bij Triada, met een betaalachterstand tot twee maanden, voor hun te late betaling van de huur?

Meetinstrument: betaling van de huur

Enquêtevragen:

7. *Hoe betaalt u de huur?*

- ☐ Ik betaal de huur via een automatische incasso
- ☐ Ik maak de huur maandelijks zelf over via de bank
- ☐ Ik betaal de huur door te pinnen aan de balie bij Triada
- ☐ Ik betaal de huur online, via MijnTriada

8. *Hebt u weleens gebruikgemaakt van een betalingsregeling?*

- ☐ Nee, nog nooit
- ☐ Ja, 1 keer
- ☐ Ja, vaker dan 1 keer

Onderzoeksvraag: Welke redenen hebben huurders bij Triada, met een betaalachterstand tot twee maanden, voor hun te late betaling van de huur?

Meetinstrument: reden voor te late huurbetaling

Enquêtevragen:

9. *Als u te laat betaalt, waarom doet u dit dan?*

- ☐ Ik ontvang mijn loon/uitkering na de 1^e van de maand
- ☐ Ik heb soms onverwachte kosten
- ☐ Ik vergeet soms om mijn huur te betalen
- ☐ Ik vind de betaalmogelijkheden onduidelijk
- ☐ Ik heb schulden en kan de huur soms niet betalen
- ☐ Ik betaal altijd pas na een betalingsherinnering
- ☐ Ik heb soms te weinig geld op mijn rekening, waardoor automatische incasso niet lukt
- ☐ Anders, namelijk.. (zelf invullen)
- ☐

10. *Wat vindt u van uw te late betaling van de huur?*

- ☐ Ik betaal een paar dagen na de 1^e van de maand. Volgens mij is dat nog prima op tijd
- ☐ Ik zou wel maandelijks op tijd willen betalen, maar dit lukt me gewoon niet
- ☐ Ik ben me er niet van bewust dat ik de huur te laat betaal
- ☐ Triada moet niet zo moeilijk doen, ik betaal mijn huur toch gewoon maandelijks?

11. *Wat zou u helpen om uw huur meer op tijd te betalen? (meerdere antwoorden mogelijk)*

- ☐ Als ik een brief van Triada krijg die ik beter begrijp
- ☐ Als ik vaker herinnerd wordt aan mijn huurachterstand
- ☐ Als ik vaker telefonisch contact heb met een medewerker van Triada
- ☐ Als ik mijn huur zou kunnen betalen via een betaallink in een sms
- ☐ Een huisbezoek van de incassoconsulent van Triada
- ☐ Hulp van de gemeente of een vrijwilliger bij mijn betalingen
- ☐ Mijn administratie op orde krijgen
- ☐ Een betalingsregeling treffen met Triada om mijn huurachterstand weg te werken
- ☐ Niets
- ☐ Anders, namelijk..(zelf invullen)

Onderzoeksvraag: Welke redenen hebben huurders bij Triada, met een betaalachterstand tot twee maanden, voor hun te late betaling van de huur?

Meetinstrument: communicatie omtrent huurachterstand

Enquêtevragen:

12. *Begrijpt u de brieven, herinneringen en aanmaningen die Triada u toestuurt?*

- ☐ Ik begrijp de brieven van Triada altijd
- ☐ Ik begrijp de brieven van Triada meestal
- ☐ Ik begrijp de brieven van Triada meestal niet
- ☐ Ik begrijp de brieven van Triada nooit

13. *Hoe wordt u het liefst over uw betalingsachterstand geïnformeerd?*

- ☐ Door een brief per post
- ☐ Door een brief via e-mail
- ☐ Door een telefoontje van een medewerker van Triada
- ☐ Door een sms of WhatsApp-bericht dat mij aan mijn huurachterstand herinnert
- ☐ Ik wil niet herinnerd worden aan mijn huurachterstand. Ik los het zelf op

Wilt u kans maken op een van de cadeaubonnen ter waarde van 25 euro? Vul hieronder uw voor- en achternaam, postcode, adres en woonplaats in. (Niet verplicht)

.....

1. Welke functie hebt u?

Ik ben incassoconsulent, dat betekent dat ik alle contacten heb met huurders met een betalingsachterstand. Met huidige huurders en vertrokken huurders. Ik probeer dus alle achterstanden te incasseren, kortweg gezegd.

2. Hoe groot is de incassoafdeling van Triada?

Nou onze afdeling bestaat uit een persoon, of te wel ikzelf. Mijn functie is 0,9 Fte is 32 uur. Daarnaast is het zo dat KCP (Klantcontacten) nog wel inkomende telefoontjes beantwoordt over huurincasso. De woonconsulenten doen ook een belactie elke maand. Dus die hebben ook een stukje in hun functie zitten wat te maken heeft met incasso. En dan heb je nog bij FZ (financiële afdeling) doen ze ook de administratieve handelingen rondom aanmaningen en dergelijke. Dat is ook niet bij elke corporatie hetzelfde, soms is het ook zo dat de incasso-medewerkers de aanmaningen verzorgen, dat is dus bij mij niet zo, maar wordt bij FZ gedaan.

Dus in principe doe je het in je eentje, maar wordt je wel door andere afdelingen geholpen?

Ja, ik doe het alleen, maar zijn wel mensen die bepaalde werkzaamheden voor mij doen.

Kan je het werk allemaal aan of is het teveel?

Ja, dat gaat goed

3. Hebt u zich bij Triada altijd beziggehouden met het incassoproces?

Nee, ik ben nu 10 jaar in deze functie en daarvoor ben ik woonconsulent geweest.

Ook bij Triada?

Ja, maar de afgelopen 10 jaar doe ik dit inderdaad

Ben je bij Triada begonnen met werken?

Nee, ik heb ook een paar andere banen daarvoor gehad, wat kortere banen. En ook nog een bij een andere woningcorporatie, deed ik ook een stukje verhuur, stukje overlast, dat soort zaken. Heb ik anderhalf jaar gewerkt. Daarvoor heb ik nog wat inde verzekeringen gedaan. Ik zit nu 18 jaar bij Triada.

4. Welke werkzaamheden m.b.t. het incassoproces verricht u in het begin van de maand? (Dag 1 t/m 10)

Ja doe ik eigenlijk zelf niet zoveel, gebeurt meer bij de afdeling FZ. Op de eerste van de maand worden alle automatische incasso's geïncasseerd. Ja dat is iets wat ze bij de bank neer leggen, om de huren af te schrijven. Op de 10^e van de maand sturen ze bij FZ de aanmaningen de deur uit. Dat is eigenlijk wat er in die eerste 10 dagen gebeurt. Ik doe daar zelf niet wat in, maar binnen Triada gebeurt er natuurlijk wel wat. En wat we aan inkomende telefoon krijgen van de huurders, wordt natuurlijk beantwoord.

Want op de 10^e versturen jullie dus een aanmaning?

Nou de huurders krijgen dan een herinnering, en de mensen die vaker te laat betalen krijgen een bepaalde codering en die krijgen dan geen herinnering maar een aanmaning. Dat komt erop neer dat de brief iets strenger is qua taalgebruik.

En hoe vaak moet je dan een huurachterstand gehad hebben wil je de aanmaning ontvangen?

Ik bekijk dat een keer in de paar maanden door. We hebben daar geen hele strakke richtlijnen voor. Als mensen een paar keer te laat hebben bepaald of een paar keer een betalingsregeling hebben gehad of bij de deurwaarder hebben gezeten, dat soort zaken, dan zet ik ze op die code en dan krijgen ze dus die strengere brief. Inhoudelijk zijn ze eigenlijk hetzelfde qua boodschap, alleen de toon is iets anders.

5. Welke werkzaamheden m.b.t. het incassoproces verricht u in het midden van de maand? (Dag 11 t/m 20)

Ja, eigenlijk doen we dan niks actiefs alleen maar inkomende mail en telefoontjes beantwoorden. Daar hebben we zelf geen acties gepland staan.

En waar bestaan jouw dagelijkse werkzaamheden uit?

Kijk we hebben het nu over het eerste stuk van het incassoproces (huurders met achterstand tot twee maanden), ik heb natuurlijk ook heel veel contact met huurders die al langer een huurachterstand hebben, bijvoorbeeld betalingsregelingen die ze niet nakomen. Of ik heb contact met deurwaarders, hulpverleners. Maar dat gaat dan meer over mensen die al langere tijd of meer huurachterstand hebben.

Maar puur op administratief gebied gebeurt er in het proces niet zo veel?

Nee, pas weer vanaf de 20^e weer eigenlijk

6. Welke werkzaamheden m.b.t. het incassoproces verricht u aan het einde van de maand? (Dag 21 t/m 31)

Dan maken wij een lijst van mensen die op dat moment nog niet de huur van die maand hebben betaald en die stuur ik door naar de woonconsulenten, want de woonconsulenten doen dan een belactie. Dat hebben we zo afgesproken, als ik dat zelf doe is dat te veel werk. Daarom doen zij dat. Dan gaan zij al die huurders bellen of mailen en geven ze aan: u hebt de huur nog niet betaald, wanneer kunnen we de betaling verwachten. Eventueel spreken ze een regeling af. Op de 25^e van de maand gaat de afdeling FZ een tweede brief sturen, dat noemen we een zogenaamde Wik-brief. Wik staat voor Wet incassokosten. Daarin staat dat ze binnen twee weken moeten betalen, anders gaat het naar de deurwaarder.

En dat is dus echt aan het einde van de maand dat ze deze brief sturen?

Ja, dat is aan het einde van de maand. De actie die daarop volgt ligt dan weer in de tweede maand.

7. Wat vindt u van de inrichting van de werkzaamheden, is deze logisch en praktisch?

Ja op zich is die wel logisch. Het stukje wat daarna nog komt, dan ga ik nog mensen proberen te benaderen door middel van huisbezoek. Als dat vervolgens niks oplevert gaan we naar de deurwaarder. Het zit wel redelijk strak in elkaar vind ik, qua tijd. Allen is het nog een beetje ouderwets, tijdrovend, niet zo efficiënt, doordat je heel veel moet bellen en mail. Kost gewoon veel tijd. Er zijn nu wel nieuwere middelen die het efficiënter kunnen maken. Op zich de stappen vind ik wel logisch op dit moment.

8. Met welke andere afdelingen binnen Triada werkt u samen tijdens het incassoproces?

De afdeling FZ, die doen de verzorging van de brieven, die boeken ook de betalingen die elke dag binnen komen in. Als ik daar vragen over heb heb ik daar ook contact met ze over. Eigenlijk alles rondom betalingen gebeurt daar, het boekhoudkundige. Collega's van klantbeheer, woonconsulenten heb ik veel contact mee. Maar ook KCP, die beantwoorden veel telefoontjes van huurder, steeds meer. Zij vangen veel voor mij af. En de medewerkers van sociaal beheer, dat heeft dan weer te maken met de zwaardere gevallen, zij doen bijvoorbeeld ook overlast-zaken. Heel vaak heb je namelijk gezamenlijke casussen, mensen die en een achterstand hebben en overlast veroorzaken. Dat zijn dan weer meer de zwaardere gevallen, die weer meer verstrengeld zijn met sociaal beheer.

En betalingen inboeken, wat je aan het begin zei, dat is het registreren van een betaling?

Op het moment dat er bij ons geld binnen komt, op onze bankrekening, dan moet dat nog wel gekoppeld worden aan de desbetreffende huurder. Anders kan ik niet zien dat die huurder betaald heeft. Dus je hebt per huurder ook een administratie. Maar het komt bij ons natuurlijk allemaal binnen op een bankrekening. Dat moet dan wel in de administratie weggezet worden, van hoeveel heeft iemand betaald.

Per huurder heb je dus een soort dossier?

Ja, per huurder heb je dus een dossier over de boekhouding en daarnaast een dossier over de contacten die je met de huurder hebt.

9. Welke middelen gebruikt u om erachter te komen welke huurders een betaalachterstand tot twee maanden hebben en hoe groot deze groep is?

Die gegevens komen uit ons primaire systeem. We gebruiken Tobias AX. Daar staat alles in over onze huurders, op allerlei gebied, dus ook over de financiën. Daar haal ik mijn informatie uit. En jij bedoelt met twee maanden, denk ik, de mensen die nu bijvoorbeeld de maand maart en april niet hebben betaald?

Ja

Je kan natuurlijk ook mensen hebben die een maand huurachterstand hebben, maar dat de maand januari is. Dat kan natuurlijk ook

Maar hoe betalen jullie per maand wie er een huurachterstand heeft?

Ja dat kan ik uit dat Tobias AX halen. Dan kan ik bepaalde filters toepassen. Kan ik wie er een aanmaning heeft ontvangen of ik kan bekijken wie er nu bij de deurwaarder zitten. Of mensen waarmee al een betalingsregeling is afgesloten sluit ik bijvoorbeeld uit. Dus je gooit er een paar filters overheen, waardoor je een lijst overhoud van mensen die je wil benaderen.

En als jullie een brief of aanmaning versturen, wordt dat ook allemaal geregistreerd?

Ja, daar kan ik dan ook op zoeken. Als ik zeg van ik zou nu bij mensen op huisbezoek gaan, dat zou ik normaal gesproken doen als er geen corona-virus was, dan kan ik zien: wie hebben er eind maart de Wikbrief gehad. Dan kan ik een lijst uit het systeem halen van die mensen die ook ondertussen nog niet hebben betaald, en dan kan ik bij hen op huisbezoek.

En hoe groot is deze groep?

Ja dat durf ik even zo niet te zeggen, dat is sowieso steeds wisselend. Dan is ook even de vraag van op welk moment meet je. Ga je dan ook de mensen meenemen waar ondertussen een regeling mee afgesproken is, of juist niet. Dus ik kan dat niet even zo beantwoorden.

Jullie versturen dus die Wik-brief aan het eind van de maand en daarna controleren jullie nog een keer of mensen een betaalachterstand hebben?

Op het moment dat je die Wik-brief verstuurt doe je dat natuurlijk ook al. Bij FZ versturen ze die Wik-brief en dan zien ze op dat moment natuurlijk wie er een betaalachterstand heeft. Dan ga ik vervolgens aan het begin van de tweede maand kijken wie van die mensen heeft nog steeds niet betaald. Vervolgens ga ik die mensen bellen of ga ik op huisbezoek. Halverwege de tweede maand ga ik weer kijken wie er van de die lijst nog over zijn en die stuur ik dan vervolgens eventueel door naar de deurwaarder. Dat zijn de mensen die niet betaald hebben en waarmee nog geen regeling is afgesproken of iets dergelijks. Het zijn dus meerdere momenten waarop je het checkt. Eigenlijk heb je aan het begin een hele grote groep en die wordt als het goed is steeds kleiner. En als het niet tot een oplossing komt gaat het naar de deurwaarder.

Ja, want op de 10^e van de maand versturen jullie natuurlijk ook al een herinnering of aanmaning.

Ja inderdaad, en dan is die groep zo groot, die worden daarna gebeld door de woco's, daarna door mij nog eens gebeld of huisbezoek. En uiteindelijk wordt die groep steeds kleiner, totdat je een plukje overhoudt, dat niet opgelost wordt.

En in het midden van de tweede maand kan iemand doorverwezen worden naar de deurwaarder?

Ja bij ons wel ja. Dat is dus ons proces. En ik geef mensen natuurlijk ook weleens uitstel, of een regeling, maar dit is de basis.

En als je een schatting geeft van hoeveel mensen het op de 10^e zijn die niet betaald hebben?

Ja, morgen gaan we die lijst weer uitdraaien. In het verleden deed ik dat zelf en toen had ik daar meer zicht op. Morgen gaat FZ die brieven weer versturen, dus dan zal ik voor je kijken hoeveel mensen het zijn. (Het waren er 188)

Ja is goed. En hoeveel mensen gaan er dan naar de deurwaarder? Zijn dat er echt veel of maar tien ofzo?

Dat zijn er elke maand minder dan tien.

10. Hoe vaak wordt dit gecontroleerd, ja dat hebben we dan eigenlijk al behandelt?

Ja

11. Hoe hoog is het percentage huurders met een betaalachterstand van het totaal aantal huurders?

Ja wij houden een maandrapportage bij, daar hebben we ook een systeem voor Katoomba heet dat. Alleen wordt daar elke maand op de laatste dag van de maand gemeten wat de stand van zaken is. Nu wordt gekeken op 31 maart, nu had ongeveer 4% van alle huurders een huurachterstand. Alleen dat is op de 31, dus al die slepers hebben op dat moment al betaald. Dus ik heb van de week ook even gekeken, dat was op 7 april, toen was het 8%. Van die 8% gaat het naar 4% aan het einde van de maand. Die 4% betaald dus gedurende de maand nog

Dat is interessant, want in principe, als je na de eerste betaald heb je al een betaalachterstand.

Ja, alleen onze rapportages zijn allemaal gebaseerd op eind van de maand. Alleen jouw doelgroep zijn de mensen die daarvoor liggen. Dat zijn de mensen die op de 20^e betalen. Dat is voor jou een huurder met een huurachterstand, voor mij ook, maar in de rapportage niet meer, want dan heeft hij inmiddels betaald op de 31^e. Dat zijn altijd wel dingen om in de gaten te houden van waar heb ik het dan over.

12. Hoe hoog is het percentage huurders met een betaalachterstand tot twee maanden van het totaal aantal huurders met een betaalachterstand, dat hebben we dan ook voor een groot gedeelte eigenlijk al behandelt lijkt me?

Ja inderdaad, maar daar had ik ook niet zo een twee drie een antwoord op. Je hebt ook mensen die hebben ondertussen een regeling, moet je die er dan wel of niet bijtellen. Mensen die ik even parkeer, even buiten de aanmaning houdt. Mensen die zeggen van ik heb een uitkering aangevraagd, die ontvang ik over drie weken. Die hoort dan wel tot jouw groep, maar hij krijgt geen aanmaning, omdat ik een afspraak met hem heb. Je hebt ook mensen die al bij de deurwaarder zitten met een maand. Moet ik die dan ook meetellen? Ik kon daar even geen getal aanhangen, vond ik een beetje lastig. Ook omdat het steeds in beweging is

13. Hoe hoog is het percentage huurders dat op een vaste dag in de maand te laat betaalt?

Ja dat kan ik er ook zo even niet uit vissen. Wel geprobeerd.

Daardoor zou je natuurlijk kunnen zeggen van, dat zijn mensen die hun loon op een vaste dag binnen krijgen en daardoor hun huur te laat betalen.

Ja

Maar dat kan ik ook in de enquête terug laten komen.

(Haperingen in geluid, beeld loopt vast, slechte wifi)

14. Op welke dag van de maand ontstaat de huurachterstand?

In principe op de tweede dag van de maand. Op de eerste moeten ze betalen en heb je eigenlijk de tweede een huurachterstand. Dat is het officieel. Mensen krijgen natuurlijk pas op de 10^e een herinnering, maar officieel ontstaat het natuurlijk na de eerste.

15. Heeft de wanprestatie van de huurder financiële gevolgen voor Triada, en zo ja, welke?

Ja, personeelskosten. Als iedereen op tijd zou betalen, zou ik niet ingehuurd hoeven te worden. Elke maand sturen we een hoop brieven, kost papier, kost werk, portokosten. De rente is nu laag, maar gaat wel om grote bedragen. Als je verder in het proces kijkt hebben we ook deurwaarderskosten, kosten voor een advocaat soms, ontruimingskosten, en uiteindelijk moeten we ook veel bedragen afboeken, omdat ze niet meer te innen zijn. Mensen bijvoorbeeld na een ontruiming die vertrekken en niet meer betalen, want er zijn geen verhaalsmogelijkheden meer. Maar ook mensen die bij ons huren en de schuldsanering in gaan en waarvan we het geld uiteindelijk ook niet meer terugkrijgen. Dus we moeten ook op jaarbasis ook ongeveer 80.000 euro afboeken.

16. Vind u dat er genoeg preventieve maatregelen genomen worden om de wanprestatie te voorkomen?

Ik denk dat we aan de voorkant nog wat actiever kunnen zijn, en dan met name moeten gebruik maken van nieuwe middelen wat wij nog niet doen. Dus ik denk dat wij aan het beginfase nog wat fanatieker zijn, we wel winst kunnen boeken.

Je ziet veel op internet en in de literatuur dat men vooral heel erg inzet op preventieve maatregelen.

Ja zou kunnen, maar dan moeten we wel wat meer personeel inzetten.

17. Maakt u weleens mee dat de huurder de wanprestatie rechtvaardigt?

Ja, dat kom je veel tegen, met name bij slepers. Of mensen vinden dat ze gewoon op tijd betalen, want ze betalen immers 'in de maand'. En dat maakt het ook heel lastig, om die groep zover te krijgen om de eerste te betalen, omdat ze zelf niet inzien dat ze te laat betalen. En ook wel mensen die gewoon aangeven dat ze het echt niet in kunnen halen, ook niet met een regeling. Want ik kan geen 50 euro of 30 euro per maand missen. Soms is het niet kunnen of niet willen, dat maak je wel veel mee met die groep.

18. Is het incassobeleid de afgelopen twee jaar herzien?

De laatste versie is van november 2018, dus mijn antwoord is ja. Dat is nog geen twee jaar terug.

Door wie is het opgesteld?

Dat hebben we een aantal jaren geleden opgesteld, hij is in dus november 2018 nog gewijzigd. Maar dat heb ik grotendeels zelf gedaan, samen met de teamleider.

19. Wat is kenmerkend voor het incassobeleid van Triada?

Nou ik denk dat we wel streng zijn, maar wel rechtvaardig, met een sociale inslag. We zijn dus wel streng en kort erop, maar op het moment dat we in contact komen, proberen we altijd op een sociale manier afspraken te maken.

20. Bent u tevreden met het huidige beleid van Triada inzake incasso's?

Ja, in grote lijnen ben ik tevreden met ons beleid. Ik kom alleen wel weer terug op hetzelfde, het beginstukje voor de eerste anderhalve maand is best wel tijdrovend. Als je al die mensen wil bellen en huisbezoeken wil doen, kost dat best veel tijd. Dus je zou eigenlijk wel moeten kijken naar andere middelen om mensen te stimuleren om te betalen. Dan zou je dat handmatige werk bellen, mailen en huisbezoeken niet meer hoeven te doen. De eerste groep zou dan kleiner worden. Voor de rest wat daarna komt, met de zwaardere casussen dan ben ik daar tevreden over, over het contact met de deurwaarder etc.

21. Welke methoden zet u in om de huurder die tot twee maanden te laat betaalt, alsnog te laten betalen?

We versturen bepaalde brieven, we bellen huurders, we mailen huurders. We gaan op huisbezoek. We nodigen mensen ook uit voor een gesprek op kantoor. (zowel roze als geel)

En hoe vaak ga je dan bij mensen op huisbezoek of hoeveel huisbezoeken per maand?

Dat is een beetje wisselend, maar meestal heb ik van die groep 10 mensen over waar ik op huisbezoek ga. En mensen zijn ook lang niet altijd thuis, dus dan gooi ik een kaartje in de bus. En ik moet zeggen dat ik ondanks dat ik niet iedereen spreek, het wel heel zinvol is. Want mensen zien dat je aan de deur bent geweest, want je hebt een handgeschreven kaartje in de bus gedaan, dat maakt meestal ook wel indruk. En ik kan ook even zien hoe de woning is en hoe de tuin is. Dus dan kan je ook even zien hoe iemand leeft. Zitten de gordijnen dicht of niet. Daar haal je informatie uit, ook al zijn mensen niet thuis. Ik vind het altijd wel zinvol.

Dat zijn verschillende mensen of ga je vaker bij iemand op huisbezoek?

Ik moet wel zeggen, als ik al drie keer op huisbezoek ben geweest en er komt geen reactie en dan zijn ze over een paar maanden weer in beeld. Op een gegeven moment denk ik ook ik stuur een mail en dan gaat het maar naar de deurwaarder. Dan steek ik liever mijn tijd en energie in iemand anders, die er wel wat mee doet. Ik blijf niet bezig.

22. Welke van deze methoden acht u het meest effectief en welke het minst effectief?

Ik denk dat tegenwoordig het bellen steeds minder effectief is, veel mensen nemen de telefoon niet op. Spreek je wel een voicemail in, maar ik merk dat dat slecht beluisterd wordt. Wordt minder gebruikt dan een aantal jaren terug. Iedereen is meer van het appen en het mailen. Mensen krijgen hun mail ook gewoon op de telefoon binnen. Ik heb het idee dat het mailen meer doet dan dat je een voicemail insprekt, terwijl dat misschien vijf jaar geleden nog anders was. Dus ik denk dat bellen minst effect heeft. Huisbezoek en mailen heeft wel veel effect.

Grappig, want je ziet in de literatuur dat persoonlijk contact/bellen juist belangrijk is en effectief is.

Oké, ik denk dat je mensen bereikt dat wel zo is, maar heel veel mensen pakken niet op of zijn niet bereikbaar.

23. Hanteert u deze methodes ook voor huurders die op een vaste dag in de maand te laat betalen, gaat met name over mensen die brieven sturen. Stel iemand betaalt altijd op de 7^e, omdat hij dan zijn loon binnen krijgt. Stuur je dan nog wel een brief?

Ja, ze krijgen gewoon allemaal die brief, dat wijzigt niet. Het is afhankelijk van het tijdstip van betalen. Omdat we die vaste data hebben waarop we de brieven sturen. Dus ze krijgen gewoon een brief. Daarnaast probeer ik een keer in de zoveel tijd de sleepers uit te nodigen op gesprek op kantoor. Krijgen ze van mij een briefje, nodig ik ze uit, en probeer ik dat sleepgedrag eruit te krijgen. Mensen die elke maand op de 25^e betalen komen ook op de belijst van de woonconsulenten. Maar ik probeer ze ook uit te nodigen om nog even extra actie erop te zetten, zodat ze wel op tijd betalen.

Hoe doe je dat dan?

Stuur ik ze een briefje, nodig ik ze uit voor gesprek. Ik merk dat veel mensen niet komen, maar sommige mensen gaan spontaan op tijd betalen. Of ze bellen en zeggen: ik kom niet, maar wil wel een regeling. Dat soort dingen. Dus veel mensen komen niet op gesprek, maar bij de helft van die huurders merk je wel een reactie. Nou is het wel zo dat mensen die een dubbele maand gaan betalen, dat die na een half jaar terugschieten in het oude gedrag. Dus die komen wel weer terug, het op tijd betalen is vaak van tijdelijke aard.

Want je spreekt met die mensen een betalingsregeling af of ze betalen een dubbele maand?

Ja, klopt.

24. Hoeveel huurders belt u maandelijks op om hen te informeren over hun betaalachterstand?

Die belronde vanaf de 20^e maand. Zijn ongeveer 100 huurders die op die lijst staan. Die worden gebeld door de woonconsulenten. Daarnaast zijn er ook nog mensen die een regeling hebben die ze niet nakomen. Dus die hebben weliswaar geen hele grote achterstand, maar die loopt al wel wat langer en die bel ik dan ook nog na. Maar dat is niet zozeer de groep met de twee maanden achterstand, van op dit moment maart en april. Want dat zijn mensen die al langer geleden een regeling afgesproken hebben, maar dat niet nakomen. Er zijn er ook een aantal die ik dan bel, maar dat is dan eigenlijk een andere groep.

Wanneer vindt de belronde van de woonconsulenten plaats?

Die lijst maak ik op de 20^e en de afspraak is dat de huurders tussen de 25^e en 30^e gebeld worden. Dat kan wat later worden, ligt ook aan hun werkplanning en hoe het valt. Maar bij voorkeur moet dat de 25^e klaar zijn. Want dan wordt weer de volgende brief verstuurd.

En de woonconsulenten doen dat, omdat jij gewoon veel te druk zou zijn?

Ja, anders moet ik al die honderd mensen in mijn eentje bellen, kost best veel tijd.

25. Hoe verloopt zo'n gesprek?

Die gesprekken zijn heel wisselend. Sommige mensen zijn heel kortaf. Ik heb het net overgemaakt of doe ik morgen. Of je probeert door te vragen van is er misschien iets aan de hand? Dan krijg je dan nauwelijks antwoord op. Anderen zeggen van, nee het lukt me niet. Dan kan je een regeling afspreken. Er zijn ook mensen die heel dankbaar zijn, die zeggen ik wilde wel bellen, maar ik durfde niet. Ik ben blij dat u belt, want nu kan ik ook een oplossing krijgen. Helemaal als je ze dan naar een formulierenteam door kan sturen. Er zijn ook mensen die zeggen, ik betaal op de 23^e, dan komt mijn AOW binnen. Ik betaal gewoon elke maand, ik snap niet waarom u belt. Het is heel wisselend hoe mensen daarop reageren.

26. Gaat u weleens op huisbezoek in het kader van de huurachterstand- deze vraag hebben we al behandeld?

Ja.

27. Schakelt u ook andere organisaties in als de huurder een betaalachterstand heeft, zo ja, wanneer en welke organisaties?

We doen sowieso bij de brieven bij de eerste ronde, alleen bij de aanmaning en bij de tweede ronde bij alle Wik-brieven sturen we een bijlage mee. Dan worden mensen geattendeerd dat ze hulp kunnen vraag bij de gemeente, bij formulierenteams of maatschappelijk werk. Dat zijn ook de organisaties waar ik mensen op wijs als ik ze aan de telefoon heb, dat ze daar terecht kunnen voor hulp. Als ik het gevoel heb dat mensen dat zelf niet kunnen doen of dat ze dat niet lukt, dan meld ik ze wel rechtsreeks aan. Het liefst heb ik echter dat mensen het zelf doen. In een later stadium kan dat ook opgeschaald worden, dit zijn een beetje de eerste meldpunten. Als blijkt dat dat niet voldoende is dan kan ook nog andere hulpverleners ingeschakeld worden die wat zwaardere casussen doen.

En als jij iemand aanmeldt, gaan die organisaties dan vervolgens op huisbezoek bij de huurder?

Meestal wordt er een uitspraak gemaakt. Bij een formulierenteam die ze meestal een intake op kantoor. Daarna gaan de vrijwilligers wel op huisbezoek bij de mensen. Bij een gemeente is het ook eigenlijk altijd op kantoor. Het begint eigenlijk altijd op kantoor en het kan later, als het gaat om de

formulierenteams, dat ze dan later op huisbezoek gaan. Bij een eerste afspraak zullen ze ergens bij een gemeente of op kantoor moeten komen.

En wat is een formulierenteam precies?

Dat is een team van vrijwilligers die mensen helpen bij hun administratie en hun financiën. Als je ze daar aanmeldt hebben ze eerst een intakegesprek met een coördinator. Die inventariseert wat de hulpvraag is, dan komt er vervolgens een vrijwilliger bij die hen gaat helpen.

Wat vind je van die methode, is die effectief of reageren mensen er niet echt op?

Jawel, op zich wordt daar wel gebruik van gemaakt. Ik denk dat het ook goed is om aan te bieden. Je hebt altijd mensen die denken dat ze echt zelf wel kunnen, terwijl ze dat niet lukt. Die hou je er ook bij. Die formulierenteams hebben het ook wel echt druk, dus helpen wel veel mensen. En ook omdat het vrijwilligers zijn, is het wat laagdrempeliger. Daardoor hebben mensen sneller zoiets van daar wil ik wel naar toe, in plaats van naar de gemeente. Op zich werkt dat wel goed.

28. Zijn de methoden die u inzet meer juridisch of sociaal van aard?

Ik denk meer sociaal. We hebben altijd het juridische traject ernaast lopen. Ik zeg ook weleens tegen mensen: gaat u met dit en dat aan de slag, maar ik laat wel het proces doorgaan. Je moet het juridische gedeelte ook houden, om de druk er een beetje op te houden. Dat mensen toch wel door hebben van, het is serieus. En als mensen zich niet aan de afspraken houden, je wel een volgende stap kan zetten. Dus je moet het juridische traject er wel naast laten lopen. Met name als je met mensen in contact bent dan zijn we op het sociale gericht. Als je helemaal niet met mensen op contact komt dan gaat het juridische traject vrij snel doorlopen. Juist de mensen die je wel bereikt, dan proberen we er wel op een sociale manier eruit te komen.

Denk je ook dat het effectiever is, de sociale aanpak?

Sommige mensen hebben wel het juridische nodig en die moeten ver in de problemen komen, voordat ze aan de slag gaan. Maar ik denk dat ook uiteindelijk zij hulp moeten aanvaarden om het echt op te kunnen lossen. Het doel is dan ook hoe je goed met die mensen in contact komt, zodat ze die hulp gaan accepteren. Alleen kijken naar het juridische is maar voor een kleine groep effectief denk ik.

Want kom je vaak tegen dat mensen die sociale hulp of bijstand niet accepteren?

Ja, mensen vinden het soms heel lastig om een bepaalde stap te zetten of een drempel over te gaan, uit schaamte bijvoorbeeld. Zij hebben het idee dat ze het zelf kunnen of moeten kunnen. Ook heb je een groep die geen zin heeft. Sommigen willen pas hulp als je de ontruiming al gepland hebt, dat ze er dan achter komen van ik heb echt hulp nodig. Sommigen hebben bij een maand huurachterstand dat ze denken van oh help. En een ander heeft dat pas als die bijna ontruimd wordt, nu moet ik echt hulp hebben want ik red het niet. Dat moment dat iemand echt aan de bel gaat trekken, dat verschilt heel erg.

Je hebt sowieso vaak schaamte bij schulden, dat mensen er niet mee over de brug durven te komen

Ja en er zijn sowieso best veel werkgevers of familie die mensen willen ondersteunen. Ja dat zijn wel moeilijke dingen voor ze, om bij de familie of de werkgever aan te geven dat ze financiële problemen hebben. Maar als mensen die stap zetten merken ze dat het ze erg oplucht en ze krijgen hulp. Daar komen ze toch verder mee. Maar dan moeten ze het wel doen. Dan kan je op lange termijn hulp krijgen.

29. Tegen welke problemen loopt u aan bij het hanteren van de verschillende methodes binnen het incassoproces?

Mensen zijn telefonisch lastig bereikbaar. Huisbezoeken kosten veel tijd. Brieven versturen kost veel geld. Het bellen en het mailen kost veel tijd, omdat het hoge aantallen zijn. De slepers zijn hardnekkig, is lastig op te lossen. Mensen zien het probleem niet, als ze het wel oplossen keren ze weer terug in hun oude betaalgedrag. Dat is best lastig.

Als je een mail stuurt, stuur je dan een standaardmail?

Ja, zo nodig pas ik die wat aan. Maar het zijn inderdaad standaardmails.

En is dat dan net als een herinnering in de brief?

Het is eigenlijk niet te vergelijken met de brief. De tekst is veel korter, maar twee zinnen.

En daar staat dan geen betaallink in?

Nee, we hebben geen link erin dat ze meteen kunnen betalen. Dat is een beetje jammer.

30. Zijn er ook wettelijke kaders die u als hinderlijk ervaart?

Nou, dat valt op zich wel mee. Als je een Wik-brief stuurt, dan moet je minimaal twee weken, nadat iemand de brief heeft ontvangen, of je moet ze dan nog twee weken de tijd geven om te betalen. Dat is best wel een lange tijd. Dan zit je er wel mee wanneer je dan weer een volgende stap kan zetten. Wanneer kan je iemand dan overdragen aan de deurwaarder. Daar moet je in het proces rekening mee houden. Als je die brief stuurt moet je 2,5 week wachten voordat iemand gaat betalen. Hij gaat met de post mee, moet je rekenen dat dat twee dagen duurt, en dan moet iemand nog twee weken de tijd krijgen om te betalen, dan ben je 2,5 week verder. Dat is best een lange tijd. Dat is wettelijk zo vastgelegd, dus dat wordt een lastige.

En de datum waarop je die brief mag versturen, ligt die ook vast?

Nee, in principe mag je de brief versturen wanneer iemand een huurachterstand heeft. Dus je zou hem op de tweede van de maand kunnen versturen. Dat wil je natuurlijk niet, want a, op de tweede van de maand moet je anders heel veel brieven sturen. En je wil mensen niet op de kast jagen dat ze dan al een brief ontvangen. Dus dan moet je daar een evenwicht in vinden. Er zijn ook corporaties die op de tweede al zo'n brief versturen, maar dat moet je ook willen. Dan stuur je dus wel elke huurder zo'n strenge brief. Is ook een beetje de vraag, wil je die boodschap overbrengen, wat straalt je uit.

31. Op welke manieren kunnen huurders bij Triada hun huur betalen?

Automatische incasso, zelf overkomen via internetbankieren of overschrijfformulier, online via MijnTriada. Daar kunnen ze de openstaande bedragen zien en kunnen ze deze via iDeal betalen. Ook kunnen ze pinnen bij Triada op kantoor.

Wordt betaling via MijnTriada veel gebruikt?

Ik durf geen aantallen te noemen, maar ik zie het wel regelmatig voorbij komen ja.

Wordt het pinnen nog vaak gebruikt?

Voorheen dat ik dat altijd zelf, maar tegenwoordig gaat dat aan de bali bij KCP. Dus daar heb ik niet zoveel zicht op. Maar het wordt niet zoveel gebruikt.

Want voorheen kon men ook nog wel contant betalen?

Ja, maar dat is al een aantal jaren geleden. Tegenwoordig neem ik bij hoge uitzondering nog contant geld aan om een ontruiming te voorkomen bijvoorbeeld. In principe niet.

Merk je ook weleens dat huurders bezwaar maken tegen het feit dat ze niet contant kunnen betalen?

Ja, er zijn mensen die zeggen ik heb net het geld van mijn rekening gehaald en dat wil ik naar jullie toe brengen. Maar dat kan dus niet. Dat doen ze omdat ze anders bang zijn dat andere instanties het geld incasseert van hun rekening. Dan gaan ze dat pinnen om het geld veilig te stellen voor de huur. Dat snap ik wel, alleen kan je bij ons gewoon niet contant betalen. Maar dat gebeurt heel weinig.

32. Hoeveel procent van de huurders betaalt middels en automatische incasso?

85%

Het grootste gedeelte dus, is ook het meest handig dus?

Ja klopt, maar daar moet ik wel bij zeggen dat dit geld voor de mensen die netjes betalen. Dan heeft het absoluut onze voorkeur. Alleen voor de groep waar wij het over hebben, die ook achterstanden hebben, daarvoor vind ik het lang niet altijd geschikt. Je kan een automatische incasso namelijk tot 8 weken na de incassodatum terugboeken op je eigen rekening. Je weet na 8 weken dus pas zeker dat je het bedrag binnen hebt en dat mensen het niet meer terug willen boeken. Of een bank haalt het bank terug, als ze niet voldoende geld op de rekening hebben staan of mensen doen dat zelf. Stel dat ze na een maand denken ik kom geld te kort voor dit of dat, ik boek die huur terug, dan kan ik namelijk wel die televisie kopen. Dus voor die groep heb ik liever dat ze het gewoon overmaken, want dan kunnen ze het nooit meer terughalen. Ik vind automatische incasso is voor mij dus niet heilig.

Als je niet genoeg geld op je rekening hebt en je hebt een automatische incasso, dan heb je het misschien ook niet door toch?

Ja klopt, dan denk je van het gaat er automatisch af en dan gaat dat dus niet gebeuren. En dan zegt dat bank, nee dat kan niet, want er is niet genoeg geld. En sommige mensen heb ik weleens aan de lijn die dan zeggen: ik dacht al ik kan nog steeds boodschappen doen of ik kan nog dit ik heb nog best veel geld. Er is dus een groep mensen die niet nadenkt en denkt van is er iets misgegaan of is de huur misschien nog niet betaald. En dan zijn ze aan het einde van de maand oprecht verbaasd dat de huur nog niet betaald is. Er is een groep mensen die daar niet naar kijkt, en ook al stuur je op de 10^e een herinnering, en soms is het ook nog zo dat ze de brief niet krijgen, omdat de betaling op de 12^e is gestorneerd. Dus dan krijgen ze op de 25^e pas hun eerste brief. De meeste banken hebben voor de tiende wel dat bericht gedaan, dus de meeste storno's krijgen dan op de 10^e die brief wel. Maar goed, mensen leggen dat soms ook aan de kant, dan denken ze gewoon dat ze huur betaald hebben. Die mensen hebben gewoon geen enkel overzicht over hun administratie en dan gaat het ook mis.

Misschien zijn ze ook wel bang om op hun rekening te kijken?

Ja het is ook struisvogelpolitiek zeg ik vaak, als je het niet ziet dan is het er niet

33. Welke ontwikkelingen zijn er binnen Triada op het gebied van de betaling van de huur?

Wij willen graag kijken naar de nieuwe methodes die wij toe kunnen passen. Sommige dingen zijn misschien niet eens zo nieuw, maar voor ons wel. Daar zijn we ons wel op aan het oriënteren. We hebben ook iemand die zijn afstudeerproject bij ons doet en die zoekt ook het een en ander uit. We willen wel graag wat moderniseren wat dat betreft. Dat we weten hoe we mensen kunnen bewegen om op tijd te betalen en dat het ons minder tijd gaat kosten.

Incasso-afdeling Triada

- Functie respondent
- Samenwerkende afdelingen
- Grote van incasso-afdeling

Inrichting van het incassoproces

- Werkzaamheden dag 1 t/m 10
- Werkzaamheden dag 1 t/m 20
- Werkzaamheden dag 21 t/m 31
- Brieven versturen
- Belronde woonconsulenten
- Deurwaarder
- Mening incassoconsulent

Wanprestatie

- Rechtvaardiging van wanprestatie
- Financiële gevolgen voor Triada
- Wanprestatie voorkomen

- Ontstaan huurachterstand

Communicatie met huurder

- Brieven
- Telefoongesprek
- Huisbezoek
- Effectiviteit van communicatiemiddelen

Incassobeleid

- Laatste versie
- Opstellers
- Mening van incassoconsulent
- Kenmerken

Methoden

- Sociale incassomethoden
- Juridische incassomethoden
- Inschakeling diverse organisaties
- Effectiviteit methoden
- Nadelen van methoden

Betaling

- Soorten betaling
- Ontwikkelingen
- Betaling inboeken

Huurders met betaalachterstand

- Grote van groep
- Middelen om grote van groep te achterhalen
- Schaamte bij schulden
- Reacties van huurder

1. Wat is u naam, wat is uw functie en bij welke woningcorporatie bent u werkzaam?

Mijn naam is Ger Buijs, maar dat weet je inmiddels als het goed is. Ik ben manager Klant en Woning bij Habeko Wonen in Hazerswoude-Dorp. Hazerswoude-Dorp is een klein dorpje in het groene hart, en dat ligt een beetje onder de rook van Leiden. Wij hebben bezit in Hazerswoude-Dorp, Hazerswoude-Rijndijk, Koude Kerk aan de Rijn en in het altijd pittoreske Benthuisen. Benthuisen ligt tegen Zoetermeer aan, als je met je rug naar het Groene Hart staat, en je staat in de juiste straat in Benthuisen dan zie je de flats en hoogbouw van Zoetermeer. Dus het zit een beetje in die driehoek. Het zijn relatief kleine kernen, paar duizend woningen per kern. En Het heeft echt een dorpsse uitstraling.

Het zijn dus echt dorpen?

Ja, kijk nog maar eens op Google Maps. Het is een beetje uitgestrekt. We hebben een redelijk uitgestrekt werkgebied. We hebben het kantoor in Hazerswoude-Rijndijk, maar de verste woning ben je toch wel kwartier twintig minuten naar onderweg om daar te komen.

Ja ik had al even op de site gekeken en toen zag ik al dat jullie in vijf verschillende dorpen zaten?

Ja, vier. Vier kernen. Ik weet niet of je veel meer wil weten, wat m'n functie inhoudt hoe of wat?

Ja op zich ben ik wel benieuwd, want u geeft dan sturing aan een afdeling denk ik?

In principe hebben we 1900 woningen en we werken met 16 mensen, 16Fte. Ik ben dan manager van de afdeling Klant en Woning. De naam zegt al, wij gaan over de klanten. Wij verhuren alle woningen en wij doen het sociaal beheer van alle woningen, de burenruzies, de bewonerscommissies. Wij doen ook het technisch onderhoud, de klassieke reparatieverzoekjes, planmatig onderhoud, hele grote renovaties en nieuwbouw. Mijn afdeling bestaat uit 8 mensen en daarnaast hebben we nog een afdeling financiën. We hebben nog een directeur uiteraard en een medewerker strategie en beleid en dan heb je de 16 man te pakken.

Dus eigenlijk zijn het drie afdelingen dan?

Twee grote afdelingen, een staffunctionaris eigenlijk twee stafmensen en de directeur. In de wereld van corporaties zijn wij een heel kleintje. Hiervoor heb ik gewerkt bij Ymere en die ken je misschien?

Ja weleens van gehoord

Ja, dan heb je het over 80.000 woningen over 850 mensen. Dan heb je het over hele andere aantallen.

Zo, dat is ook een hele andere manier van werken natuurlijk.

Ja, dat is veel groter, dus veel gespecialiseerder. Wij zijn klein en dus veel allrounder. En ja onze taken en functieomschrijvingen zijn veel breder dan die hele grote corporaties. Omdat wij het ons niet kunnen permitteren. Ik noem het voorbeeld van Ymere, daar hadden ze een afdeling Huurincasso en daar zat 8 man permanent alleen met huurincasso bezig. Dat soort specialismen hebben wij natuurlijk niet.

Dan sluit de volgende vraag daarbij aan: 2. Hoe groot is de incassoafdeling van de woningcorporatie waar u werkzaam bent?

Je voelt hem al aankomen, ik heb geen incasso-afdeling. Wat wel handig om te vermelden: de incasso gebeurt bij ons vanuit de afdeling Klant en Woning. Wat je nog weleens ziet bij corporaties is dat de incasso's of onder financiën hangen of zo groot zijn dat ze een complete incasso-afdeling hebben. De incassotaken worden bij ons door de woonconsulent gedaan, het zit dus in een functie gebakken.

En die kan dat in principe prima aan?

Ja, dat lukt prima.

3. Hoeveel woningen verhuurt de woningcorporatie waar u werkzaam bent?

We hebben er 1900, ook hebben we tien verdwaalde garages en twee of drie BOG's, dus bedrijf onroerend goed, dan heb je het over huisartsenpost en apotheek, dus dat is ook niet echt superspannend. Waar werkzaam, die vier kernen.

4. Is de methode specifiek toegepast op de woningcorporatie waar u werkzaam bent?

Nouja kijk, en nu maak ik misschien even een linkje naar vraag 5. Wij hebben onze incassoprocedure en daar zijn we heel strak in. Op de derde werkdag van de nieuwe maand gaan wij mensen al aanmanen als ze nog niet betaald hebben. Je moet weten, contractueel is het zo dat de huurder vooraf zijn huur verschuldigd is. Dus op een mei moet je de maand mei betaald hebben. Heb je dat niet gedaan dan krijg je op drie of vier mei een herinnering van ons. Zo hebben we nog een aantal stappen. Ris (Matching) is er bij ons bijgekomen en niet zo zeer om onze huurders strakker te incasseren, maar heeft meer te maken met het project 'Schoon Schip' en we hebben ook Vroeg Eropaf van de gemeente Alphen aan de Rijn. Dus we geven vanuit ons incassoproces alleen maar input aan het project van de gemeente. Ris en Inforing is geen onderdeel van ons incassoproces. Op enig moment is er informatie uit ons incassoproces, die wij via Inforing delen met de gemeente. Daar houdt het deels mee op, ik moet een kleine nuance maken, want ik zei het heeft geen invloed op ons incassosysteem. Dat heeft op enig moment wel, als een klant van ons die wij aangemeld hebben via dat systeem als die in de gemeentelijke hulpverlening gaat komen, dan is wel de afspraak dat gedurende die gesprekken, zet ik mijn incassoproces even on-hold. Diegene is goed bezig samen met iemand van de gemeente dan heeft het gezin om mijn hele strakke proces door te duwen, want dan ga ik ook kosten maken die ik de huurder in rekening ga brengen. En hij zit al financieel in de problemen, terwijl ik weet hij is in gesprek. Dan ga ik hem niet verder in de problemen brengen, dus dan zet ik mijn gesprek even on-hold.

Dus in principe is het incassoproces hetzelfde gebleven, alleen de informatie die jullie hebben over de huurder met de huurachterstand die geven jullie door aan de gemeente, waar zij vervolgens iets mee kunnen doen?

Ken je het project Schoon Schip van de gemeente Alphen?

Nee, ken ik niet.

Want ongeveer 100 gemeentes in Nederland hebben een soortgelijk project en maken vanuit dat project ook gebruik van RIS, van Inforing. Dat komt er in het kort op neer dat de gemeente Alphen aan de Rijn aan vroegsignalering wil doen bij mensen die mogelijk in financiële problemen zitten. Kijk als jij bij mij huurt en jij kon je huur niet betalen in de maand mei, dan ga ik jou aanmanen en bellen en dan ga ik jouw brieven sturen en dan wordt je misschien een beetje nerveus en dan krijg je een medewerker aan de telefoon. Dan kan je een afbetalingsregeling krijgen en dan is het voor ons opgelost. En dan weten wij niet beter dat je wat probleempjes hebt gehad, weet ik veel je fiets was kapot en is je geld naar toe gegaan, en dan maken we een afbetalingsregeling en dan is het wat ons betreft gebeurd. Want we kijken alleen waar we een relatie mee hebben. Dat probleem is opgelost, dus dat is van ons weg. Maar wat de gemeente nou interessant vindt, die zegt van ja, jij kan dat probleem wel met Robert oplossen, maar misschien heeft Robert wel meer problemen. Misschien zit jij wel ongelooflijk in de problemen en ga jij degene die het hardste aan jou stoel zit te schudden, ga jij helpen. En daarom hebben ze gezegd gaan we kijken of er bewoners zijn waarbij wij een heleboel partners gaan vragen om hun incassogegevens in het systeem te zetten. Dus ik zet het erin, als woningbouwvereniging, maar ook een andere woningcorporatie zet het erin, de energieleverancier, de zorgverzekeraar, bijvoorbeeld telecom wordt ook aan gewerkt dat zij hun gegevens erin zetten. Wij weten dat niet van elkaar, en de gemeente krijgt dan op een gegeven moment van Robert op dat adres, een groen vinkje met een huisje, dat wil zeggen dat je een achterstand hebt bij de woningcorporatie, groen vinkje bij rode kruisje is je zorgverzekeraar en je krijgt een groen vinkje bij de bliksemschicht en hij heeft dus ook een achterstand bij zijn energieleverancier. En dat is voor hun het teken om met jou contact op te nemen en te zeggen luister, ik zie dat jij in de problemen zit. **Dat doen ze dan op een hele nette privacy-technisch goede manier.** En wat ze dan proberen waar meerdere vinkjes staan, dan is er namelijk een match, als er bij twee of meer bedrijven een vinkje komt te staan. En dat is voor de

gemeente een sein om aan de voorkant contact op te nemen, want misschien zit hij in de problemen en wat zijn de problemen nog meer. En wij zetten er dus ook mensen in die, niet iemand die al vier maanden bij ons in de incassoprocedure loopt, nee we zetten er alleen die mensen in die voor de eerste keer een achterstand hebben. Dus als jij altijd netjes betaalt en je hebt nu een achterstand, dan meld ik jou en als ze dan een melding krijgen van een andere partij, wij als partijen zien dat niet, maar de gemeente wel, dan is er dus een match en dan nemen ze contact op met de burger. En waarom doen ze dat nou? Als burgers financieel in de problemen komen, dan zitten ze aan het eind van het ritje bij de gemeente terecht. Komen ze in de schuldsanering, moeten ze bijzondere bijstand krijgen etc. Dat kost de gemeente als hulpverlener heel veel geld. En de problemen zijn heel groot en ik begin te duwen en te dreigen met een ontruiming en dan staan mensen op straat. Als ik iemand op straat zet moet de gemeente weer zorgen voor opvang voor daklozen. Dat heeft dus heel veel kosten in zich. Dit systeem is ervoor bedoeld om de mensen die dreigen in de problemen te komen echt op het allereerste moment in contact te komen en te zeggen wat is er aan de hand met je. Dan leen ik mijn incassogegevens daarvoor uit, maar dat dus ook de Eneco en de Essent en de Tele2 en de Zilveren Kruis. Al die partijen delen hun incassogegevens, niet zo zeer om met het vingertje te wijzen. Maar juist te zorgen dat die mensen aan het begin van hun problemen de hulpverlening in gaan.

En daarmee voorkom je grotere problematiek

Inderdaad en nogmaals als ik iemand bel en ik maak een afspraak voor een afbetalingsregeling, dan is mijn probleem opgelost, maar dat wil niet zeggen dat die tegenpartij niet in veel grotere problemen zit. Of hij komt hem twee keer na en de derde en vierde keer niet, dat zijn allemaal signalen van er is meer aan de hand. Wat er bijvoorbeeld niet in zit zijn partijen als de Bol.com en de Amazon, die niet. Maar op het moment dat iemand van de gemeente bij jou aanbelt en zegt van kunnen wij jou helpen en jij zegt, ik kom er niet meer uit. En je accepteert de hulp, dan gaan ze wel naar alles kijken, dan komt ook de Bol.com en de Wehkamp, en komt er een overzicht van jouw financiële situatie en gaan ze proberen om het hele traject in een keer goed af te handelen. Je moet het allemaal wel betalen, maar krijgt wel hulp aan het begin van je problemen.

Zodat de schulden niet verder oplopen

Nee, want als het verder oploopt, zijn de kosten voor de gemeenschap vele malen hoger, dan de kosten die ze nu inzetten voor het voorkomen van die problemen.

En mensen hebben daarnaast natuurlijk ook vaak schaamte voor schulden

Ja, je kan alles bedenken waarom mensen in de schulden zijn gekomen, je kan ook alles bedenken waarom mensen niet eerder hulp hebben gevraagd. Daar ga ik niet over en heb ik ook geen oordeel over, ik zie ze wel verschijnen. Maar dat ze geholpen moeten worden is evident. De gemeente gaat daar ook naar toe, niet met een waardeoordeel van wat heb je nou allemaal gedaan, maar die helpt de mensen als ze dat willen. Er zijn ook mensen die zeggen ik wil het gewoon niet, je hebt er niks mee te maken ik los het zelf wel op. Even goede vrienden, dan zien we wel waar het schip strand. Dan krijg ik als corporatie ook een seintje van, er was wel een match met die huurder, maar die wil geen hulp. Dan ga ik weer met mijn eigen incassoproces door.

Wel een mooi systeem

Ja het is een mooi systeem. Bij sommige gemeentes heet het Vroeg eropaf. Dat zegt ook al iets, we gaan er vroeg eropaf, niet pas als het water aan de lippen staat en er ontruiming dreigt en ze kunnen niet meer naar de dokter omdat de ziektekosten niet betaald zijn etc. Als ze op dat niveau zijn dan komen mensen er ook bijna niet meer zelfstandig uit. In het wegwerken van die problemen is het de ultieme stap dat mensen in de schuldsanering gaan. In de WSNP, de Wet Schuldhulpverlening Natuurlijke Personen. Daar wordt je niet blij van, zeker niet als je er in zit, maar ook alle schuldenaren niet. Als ik als corporatie erin ga, met een schuldbedrag van 3000 euro wat ik nog van die huurder moet krijgen, dan krijg ik na drie jaar WSNP 318 euro voor terug. En dan moet ik de rest afboeken, en ik word daar ook niet vrolijk van.

Vraag 4 en 5 hebben we gehad, gaan we naar vraag 6. U had het over de incassohandelingen en dat u op de derde dag al aanmaant, dus dan is vraag 6: Welke incassohandelingen verricht u nog

meer tijdens het incassoproces, naast het inzetten van deze methode? (Aanmaningen versturen, huisbezoeken etc.)

Eigenlijk wat wij doen, elke week op donderdag starten wij de aanmaningen op. En die worden minutieus een op een doorgenomen. Bij 1900 huurders, hebben wij niet 1900 aanmaningen, dus dat zit zo rond de honderd. En dan kijken we van is dit een nieuwe klant of oh die heeft weleens vaker wat gehad. We kijken dan ook naar de aanmaningshistorie van de huurder. Zijn altijd huurders die paar maanden goed betalen en dan hebben ze weer een zetje nodig, en dan betalen ze weer goed. De combinatie is met name bellen, maar soms als mensen altijd netjes betalen dan hebben we zo iets van he er zou wat aan de hand kunnen zijn. Maar het gaat ook altijd gepaard met een schriftelijke bevestiging. Dus mensen krijgen een schriftelijke aanmaning. In de brieven die mensen krijgen zit een bepaalde zwaarte, de eerste brief is vriendelijk, als je de volgende week in de aanmaning zit krijg je een strengere brief. Dan krijg je de brief van je moet nu binnen zoveel dagen betalen, anders sturen we je vordering door naar de deurwaarder. En dat gaat vrij snel omhoog.

Dus op de derde beginnen jullie met aanmanen en de donderdag erna sturen jullie er weer een?

Ja, meestal zit er tussen de aanmaanrondes vijf werkdagen.

En heel de maand lang dus?

Ja

En wat is dan de datum waarop jullie een Wik-brief versturen?

Aan het eind van de lopende maand, dus als jij in de maand mei niet betaald hebt, dan wordt al aan het eind van de maand mei zo'n Wik-brief al verstuurd. Want dan heb je al twee of drie eerdere aanmaningen gehad en de derde is dan meteen de Wik-brief. Dat is die brief van, als je nu niet betaalt dan gaan we kosten maken en die kosten komen voor jou rekening. Die zit aan het eind van de lopende maand

Oké, want dan komen er ook nog eens 14 dagen bij, waarbinnen je moet betalen. En gaan jullie ook nog op huisbezoek?

Ja, maar dat is niet een standaard iets. Met 1900 huurders, ken je de mensen wel op enig moment. Bij sommige huurders is een huisbezoekje handig, maar in principe doen we het meeste via telefoon en brieven.

Ik heb een enquête onder huurders gedaan en toen heb ik gevraagd naar de redenen die huurders hebben voor hun te late huurbetaling, en dan gaven veel mensen aan dat ze hun loon of uitkering na de eerste van de maand ontvangen, bijvoorbeeld op de 7^e. Maar ze moeten dat eigenlijk bewaren voor de volgende maand, maar veel mensen denken van het is een paar dagen na de 1^e, we betalen toch de huur na de 1^e van de maand. En die zijn zich ook niet bewust van het feit dat ze te laat betalen, want bij de woningcorporatie waar ik stageloop beginnen ze pas met aanmanen op de 10^e, dus je ziet dat heel veel mensen die voor de 10^e betalen, niet het idee hebben dat ze te laat betalen.

Ja, ja, ik moet zeggen, in het verleden hebben wij wel afspraken gemaakt met mensen. De automatische incasso is de makkelijkste betaalwijze. Het overgrote deel van onze huurders betaalt ook automatisch en wordt op de eerste van de maand afgeschreven. Maar wij hebben ook incasso's die op de 5^e of de 10^e en zelfs op de 15^e van de maand afgeschreven. Dat zijn afspraken vanuit het verleden ooit met mensen gemaakt, die zeiden van je kan wel op de 1^e afschrijven, maar dan heb ik mijn salaris nog niet binnen. Schrijf je het op de tiende af, dan heb ik het wel. Ooit is daar rekening mee gehouden, op dit moment doen we dat niet meer. Nu is het altijd de incasso op de eerste van de maand. Als wij ook een nieuw huurcontract afsluiten dan zorgen we er ook voor dat in de eerste verhuurnota de toekomstige maand al meteen betaald is. Dus dan komen ze daar niet mee in de problemen, dus dan moet je je salaris wat je op 10 mei krijgt, daarmee betaal je de huur van juni. Maar je weet hoe dat gaat, mensen gaan verhuizen en hebben veel kosten en dan schiet het erbij in. Maar als je mensen pas op de 10^e gaat manen, dan geef je inderdaad mensen het idee dat zij nooit te laat betalen, want ik krijg nooit een aanmaning. Dat is een discussie in corporatieland, ook in incassoland, van wat doe je? Ik

ben van mening dat je heel veel administratieve handelingen moet doen om mensen te vertellen dat ze voor de eerste moeten betalen. Maar als die mensen nou altijd keurig netjes op de eerste betalen, altijd met een automatische incasso waar je administratief helemaal geen werkzaamheden aan hebt. Dan denk ik ja, dat is ook wel makkelijk hoor. In plaats van dat je ze iedere keer moet manen. Je kan ze ook niet naar de deurwaarder sturen voor die maand, en het kost heel veel tijd en energie. Maar als je een deal kan maken je mag op de 15^e betalen, maar moet je wel automatisch betalen en het werkt, waarom zou je dat dan anders zijn. Daar moet je niet bij huurrecht advocaten bij aankomen, want die zijn daar echt fel op tegen.

Vraag 7. Voor welk gedeelte (begin, midden, einde) van het incassoproces is de methode relevant?

Het is relevant voor het midden en einde van het incassoproces. Als wij iemand aandragen voor het RIS en het blijkt dat er een match is en de gemeente gaat ermee aan de slag en de huurder staat er ook voor open. Dan krijg ik het seintje van de gemeente dat ik moet wachten, want de gemeente is in gesprek met deze klant. Inhoudelijk krijg ik niks te horen hoor, waar ze mee bezig zijn. Als de gemeente tegen mij zegt, deze klant zit in de problemen en die gaan we helpen, dan hou ik twee weken lang mijn incassoproces on-hold. Want dan geef ik ze twee weken de tijd om de klant te helpen en een overzicht te maken. En als die klant bijvoorbeeld naar de schuldsanering gaat dan gaan we afspraken maken. We bevriezen dan de schuld, vanaf nu betaald de klant wel netjes, maar ik hou me rustig over de ontstane schuld, net als de rest van de partijen. Dan komt via de schuldhulpverlening een afbetalingsregeling en dan krijg ik over een langere periode op enig moment wel die ene maand huur. Maar met de restrictie dat ik wel elke maand mijn huur wil krijgen. En op het moment dat daar ook weer in gemarchandeerd gaat worden en achterstanden ontstaan dan trek ik mijn handen ervan af en ga ik door met mijn eigen incassoproces.

Want als de huurder bij de gemeente terecht komt en hij heeft een maand huurachterstand, blijft hij dan de andere maanden wel doorbetalen?

Dat is wel de bedoeling ja, kijk wij melden je aan bij de gemeente met een maand achterstand. En als Eneco dat ook doet en er meerdere schuldeisers zijn en iemand geeft aan ik zie door de bomen het bos niet meer, ik heb hulp nodig. Dan gaat de gemeente dat hulptraject opstarten en zegt tegen de schuldeisers: stop even met incasseren van de maand mei. Maar ze zorgen wel dat juni, juli, augustus verder betaald wordt. En op enig moment krijg ik de afspraak hoe de huurder de maand mei gaat voldoen.

Het komt eigenlijk dus met name doordat de huurder het overzicht niet heeft over zijn schulden en dat daarom de gemeente bijspringt om te helpen?

Nou misschien heeft hij dat overzicht wel, maar hij ziet niet meer de middelen en de mogelijkheden om daaruit te komen, dus heeft hij hulp nodig. Of misschien heeft de huurder wel recht op huurtoeslag, maar heeft hij dat nooit aangevraagd. De huurder heeft een probleem, krijgt een x-bedrag maandelijks op zijn rekening, maar geeft te veel geld uit. Hulpverlening gaat kijken wat komt er binnen en wat gaat eruit, dus ze gaan een huishoudboekje maken.

8. Op welke manier wordt de informatie over betaalachterstanden uitgewisseld?

Wij loggen in op Inforing en zetten daar door middel van een standaard afgesproken bestand en zetten de klanten erin die voor die maand gemeld moeten worden. En meer doe ik niet

9. Op welk moment (dag in de maand of/en hoogte van huurachterstand) licht u de gemeente in over de ontstane huurachterstand?

Dat is ergens rond de 20^e werkdag. Ik heb op kantoor een schema op een bord hangen en de openingstijden van het RIS zijn. Dat is bijvoorbeeld van de 23^e tot de 26^e van de maand, waarop het systeem open staat. Dan kan ik mijn gegevens erin zetten. Dan sluiten ze. En als ze op de 26^e sluiten dan weten ze op de 27^e of er een match is. Dus heel snel gaat het systeem kijken van oké, ik heb Robert erin staan, er is niks aan de hand. Of ze zien, he ik heb Robert erin staan voor huur en elektra, dan is er een match, en dan gaat de gemeente met jouw contact opnemen. Dan geven ze ook dat seintje aan ons. En als ze dan bij jou aan de deur komen, want ze gaan letterlijk naar je toe, en je blaft ze af,

dan gebeurt er niks en kom je misschien dieper in de problemen of je lost het wel zelf op. Maar als jij zegt, kom binnen en ik zie het niet meer zitten, dan krijg ik ook dat signaal en hou ik pas op de plaats.

Want je zei net ook dat je het alleen doet bij mensen die voor de eerste keer een maand huurachterstand hebben, maar stel dat je de maand maart een huurachterstand hebt gehad en in augustus heb je het nog een keer.

Dan meld ik je in maart en in augustus en meld ik je niet in april, mei en juni. En het kan zijn dat je in maart alleen door mij gemeld wordt en in augustus ook alleen door mij, ja dan zegt het systeem ook van: dan heeft Habeko een probleem, want alle andere dingen worden netjes betaalt. Dan ga ik gewoon door met de normale incassoprocedure.

Vraag 10 hebben we dan eigenlijk al gehad (10. Wat gebeurt er nadat u de huurachterstand in de webapplicatie gemeld hebt?)

Ja inderdaad, gemeente kijkt in applicatie en kijkt naar de matches, gemeente gaat ermee aan de slag. Er zijn hele protocollen en samenwerkingsverbanden mee afgesproken en daar staat precies in wie wat wanneer doet.

11. Met welke andere organisaties werkt u samen tijdens de methode en welke gegevens worden tussen de organisaties uitgewisseld?

Ik werk alleen met de gemeente. Het is niet zo dat ik gegevens uitwissel met Eneco of Essent of met de telecom. Iedereen zet het apart in Inforing en wij zien het niet van elkaar, we krijgen alleen te horen dat er een match is. Ik weet dan dat er een achterstand is bij mij en bij een van de andere partners, maar bij welke partner weet ik niet eens. Dat hoeft ik ook niet te weten. Iedereen onafhankelijk zet het in het RIS en that's it.

12. Is er een convenant gesloten tussen deze organisaties?

Ik heb een convenant met de gemeente en Woonforte, een andere woningcorporatie in Alphen aan de Rijn, heeft ook een convenant met de gemeente. En Essent heeft dat. Maar ik heb geen convenant met Woonforte. Wij hebben allemaal een op een convenant met de gemeente en daarin hebben we afspraken gemaakt. Maar onderling hebben we niks met elkaar. Allen wat wij onderling wel hebben is hetzelfde belang. Het is goed dat onze klanten niet in de financiële problemen komen. Iedere organisatie an sich moet heel veel kosten en effort erin steken om die achterstanden die opgelopen zijn, in te halen. Wij zitten alleen wel in een wat apartere rol, want Essent kan gas en licht afsluiten. Dat is vervelend, maar dan kan je nog steeds wonen. Koud douchen is lastig, maar kan wel. Afsluiten van water wordt wat lastiger, maar je kan met een flesje spa ook je tandenpoetsen. Je huis is wel van een iets andere grote.

Ja, een levensbehoefte

Ja, die andere zijn ook levensbehoeftes. Maar als jij geen stroom en gas hebt is dat lastig, maar niet onoverkomelijk. Je huis uitgezet worden omdat je huurachterstanden hebt, is dat een hele heftige. En dat wil ik ten alle tijden voorkomen, en de gemeente natuurlijk ook.

En je moet ook naar de rechter.

Ja sowieso moet ik naar de rechter, en alles erop en eraan. Op enig moment zal de rechter ook zeggen van je moet eruit. Maar daarmee is het probleem niet opgelost. Het probleem dat ik mijn geld niet heb gekregen is niet opgelost, want als iemand ontruimd wordt kan ik helemaal naar mijn geld fluiten. Het probleem van de huurder is ook niet opgelost en het probleem van de gemeente begint op dat moment echt groot te worden, want er is een burger die op straat staat. Die gaat naar een opvangtehuis, wat weer betaald wordt door de gemeente en dan nog maar te zwijgen van als er bijvoorbeeld een gezin op straat komt te staan. Maatschappelijk gezien zijn die problemen heel groot en de kosten zijn ook mega. Dat wil je voorkomen en wanneer wil je dat voorkomen? Niet op het moment dat je voor de rechter staat en daarom hebben ze het vier of vijf stappen naar voren gehaald. Dus op het eerste moment dat je een huurachterstand hebt en een achterstand bij een andere partij. Want dan begint de ellende, nee, dan kan de ellende beginnen. En daar wil je bovenop zitten en dat is nou precies wat dit probleem doet.

Ja, heel duidelijk! Maar de woningcorporatie is vaak de grootste schuldeiser toch?

Als je kijkt naar de partners die meedoen, zorgverzekeraar, elektriciteit en misschien nog een andere partner, daar zitten wij met 500,600,700 euro de klappers. De energie is 120 per maand en zorgverzekering is tegenwoordig ook duur, maar ze halen niet de 600/700 euro per maand.

Je zegt net dat er een match moet zijn met twee of meer organisaties die een betalingsachterstand hebben gesignaleerd, maar ligt dat dan in het feit dat er problemen spelen op meerdere vlakken? Want iemand kan alleen een huurachterstand hebben, maar wel problemen hebben op meerdere vlakken, maar die zie je niet toch?

Klopt, maar dan kom je in de hoek van de privacy. Als jij mijn huur niet kan betalen en ik meld je aan in het systeem en je kom niet boven omdat je het wel voor elkaar hebt gekregen om 120 euro gas en licht te betalen en zorg verzekering. Dan kom je in dit systeem niet op de radar. Dat wil niet zeggen dat je geen grote problemen hebt. Daar komen wij dan niet achter.

Misschien gedurende het incassoproces, dat u erachter komt?

Wij proberen in ons eigen incassoproces wel erachter te komen van wat is daar precies aan de hand? Mensen geven nooit meteen openheid van hun zaken. Ze zeggen misschien dat zee een lastig maandje hadden. We kunnen met een paar vragen er proberen achter te komen maar als jij je mond houdt dan weet ik dat niet en kom ik dan niet achter. Het vervelendste is wanneer mensen moeite hebben om zaken te betalen dan zijn wij inderdaad een van de partijen waar het meteen met 600/700 euro omhoogloopt. Als jij 1800 euro netto verdiend en je hebt drie maanden je huur niet betaald dan wordt het bijzonder lastig om dat in te lopen. Dan heb je dik 1900 euro schuld en zie dat maar weer in te lopen. En je moet al je maandelijkse kosten betalen en je moet nog eens 1900 euro schuld aflossen. Dan gaan wij zeggen dat je het niet redt en dat werkt niet. Dit proberen we te voorkomen daarom zitten wij er zo fel op. We willen voorkomen dat mensen al naar twee maanden schuld gaan of nog erger naar drie maanden schuld. Dan is de doorlooptijd om daaruit te komen, kan zomaar een jaar zijn. Het is in drie maanden opgebouwd maar je doet er een jaar over om het aflossen. Een jaar lang 125 euro extra betalen boven je vaste lasten, er hoeft dan maar weer iets te gebeuren en je kan weer in problemen komen.

13. Is de methode die u inzet effectief? Heeft u cijfers over het aantal huurders met een betaalachterstand voor en na toepassing van de methode?

Nee daar zijn we nog te kort voor bezig. We zijn nog maar vanaf 1 januari begonnen en de eerlijkheid gebied te zeggen dat ik maar heel weinig mensen in het systeem heb gemeld waarbij er ook nog bij kwam, bij de mensen die ik gemeld had, geen match hadden. Ik kan er niks dus over zeggen. We moeten er dan echt een jaar mee werken. Ik kom hier later op terug.

14. Welke elementen bevat de methode die ervoor kan zorgen dat de methode effectief is of kan zijn?

Volgens mij hebben we dit al een beetje besproken. Het belangrijkste element is het efficiënt delen van de gegevens zodat je het ongeluk kan voorkomen.

15. Levert de methode financiële voordelen op voor de woningcorporatie?

Ja dat denk ik wel. Stel dat je met deze methode het voor elkaar krijgt dat je maar een potentiële ontruiming kan voorkomen. Als ik met deze methode, het is nog niet bewezen, stel dat ik daar 1 iemand daarmee kan voorkomen om te ontruimen, dan scheelt dat duizenden euro's. Want een ontruiming betekend 3000/4000 euro huurschuld waar ik naar kan fluiten, dat betekent dat ik een woning moet ontruimen, het betekent dat ik heel veel moet doen aan de woning. Ik moet het weer opnieuw verhuren. Het loopt echt met duizenden euro's op. Dat is niet de hoofdreden dat wij dit doen. Dan kan ik misschien arrogant en bot zijn en zeggen als het moet dan pak ik die kosten gewoon, want ik kan het lijden financieel. Maar dat is niet je insteek want de maatschappelijke kosten zijn nog hoger dan die van mij. Maatschappelijke gevolgen zijn vele male groter dan mijn financiële kosten. Ik slik die paar duizend euro wel, maar die maatschappelijke gevolgen, als het een gezin is, zijn de kosten vele male groter. Dat is veel grotere drijf om het te voorkomen.

16. Is er ook een moment geweest waarop u de effectiviteit van de methode in twijfel trok?

Nou dat is het een beetje omdat we pas in januari begonnen zijn, ik heb daar nu nog geen signalen op. Zoals ik er nu naar kijk, het is op zich goed. Ik heb daar nu geen twijfel over.

Nee, want het zit ook gewoon goed in elkaar

Ja het zit erg goed in elkaar. Nogmaals het is niet iets wat wij met de gemeente samen verzonnen hebben. Het draait ongeveer in 120 gemeenten in Nederland. De gemeente die dit voor het eerst mee begonnen is, die zal ongetwijfeld wel eens een paar keer achter haar oren gekrabbeld hebben. De gemeente Alphen aan de Rijn doet aan een bewezen methode die al in het hele land al werkt.

17. Heeft de methode gezorgd voor een herindeling van het incassoproces?

Alleen het deel van op het moment dat iemand een match heeft en de gemeente geeft mij het signaal dat ze er mee aan de slag ga. Dat is de aanpassing in mijn incassoproces.

Dus alleen melden

Ik meld het als ik te horen krijg, we gaan ermee aan de slag, dan zeg ik prima dan hoor ik het wel. De gemeente krijgt twee weken de tijd. Dan zet ik hem even twee weken op on od. Dan doe ik even helemaal niks. Dan verwacht ik daarna een antwoord van de gemeente. Dan weet ik ook zeker dat de hulpverleners ervoor zorgen dat ze worden geholpen en wordt het vanaf dan keurig netjes geholpen. Dan weet ik ook dat ik een reël voorstel ga krijgen over de opgelopen achterstand. Want he

Want het moment na het melden, want u zei dat dat rond de 23e is. Twee weken daarna heeft de gemeente het bij u al gemeld van dat ze iets doen of de huurder heeft niets gezegd.

Ik weet de dag erop al of er een match is, of ze überhaupt met een huurder van mij aan de slag gaan en dan binnen twee weken krijg is een signaal of ze er mee aan de slag zijn gegaan.

Dat zit dan ook mooi strak in elkaar.

Het zit heel strak in elkaar.

Mooi!

18. Wat zijn de voordelen van de methode? Volgens mij hebben we dit al besproken.

Haha ja, als je het gesprek terug luistert kun je het horen. Maar er is een groot voordeel dat mensen niet in de problemen komen. En dat werkt.

19. Levert de methode u ook tijdswinst op?

Daarmee dacht ik bijvoorbeeld aan het feit; stel je gaat veel op huisbezoek dat kan nu bijvoorbeeld, je hoeft bijvoorbeeld niet naar de rechtbank, maar dat is natuurlijk op lange termijn.

Ja je weet natuurlijk nooit wanneer je iemand aanmeldt of die een bedreigingsgevaar wordt. Maar stel dat dat zo is, dan levert dit zeker tijdswinst op want een ontruiming dat kost je heel veel tijd aan begeleiding. Overhaupt levert het tijdswinst op want je hoeft mensen niet naar de deurwaarde te sturen, je hebt geen overleg met de deurwaarder. Dat levert dus wel tijdswinst op. In ons geval is het niet extreem.

20. Zitten er ook nadelen aan de methode en zo ja, welke?

Ik kan ze niet zo gelijk zien, terwijl de tegenstanders het nadeel van de privacy er in gooien. Ik zie ze even niet.

Heeft u wel eens met tegenstanders gesproken?

Nee we hebben onze incasso brieven aangepast met de melding dat wij deze gegevens door gaan geven binnen het project schoonschip. Dus huurders kunnen het weten. Ik heb het er netjes opgezet en ik heb nog niet een iemand gesproken die daar bezwaar tegen heeft.

21. Zou u de methode aan andere corporaties aanraden? En waarom wel of niet?

Nou ja het is niet een methode die door de corporaties verzonden is. Je hebt het nodig vanuit de gemeente het hele vervolgproces zit bij de gemeente. Het werkt pas als partners samenwerken. Alles wordt uit de gemeente gedaan. Sterker nog volgend jaar is de gemeente wettelijk verplicht om dit te gaan doen. Wij anticiperen nu al op de wetgeving die volgend jaar van kracht wordt. Daarom kunnen we die gegevens ook uitwisselen. Ik kan mij niet voorstellen dat corporaties hier niet aan mee doen. Er zit aan alle kanten voordelen aan.

Ik sprak dus met die man van inforing en die zei al van dat de gemeente bij de wooncorporatie, bij Triada in de buurt al een offerte had aangevraagd voor die methode. Dus die was er ook al mee bezig.

Ja precies.

22. Wat vinden de huurders van de methode en de samenwerking tussen gemeente, woningcorporatie en andere organisaties?

De individuele huurder weet ik niet, nogmaals die heb ik niet gesproken. Ik heb dit wel gedeeld met onze centrale huurders raad. Die zijn positief, die hebben wel wat kanttekeningen rondom privacy technisch. Maar opzich zijn ze wel positief met de samenwerking. Ik heb geen klachten maar ik heb ook niet dat mensen hun duim omhoog doen van dankjewel dat je me aangemeld hebt.

23. Zijn er huurders die zich zorgen maken om hun privacy door het gebruik van de methode?

Nee. Dat weet ik niet.

24. Hoe bent u gekomen tot het gebruik van de methode?

De gemeente heeft dat geïntoneerd. Dan ben ik niet een wijsneus die opzoek gaat naar iets anders.

25. Welke partij was leidend in de keuze voor de methode en het samenbrengen van de organisaties?

De gemeente die heeft vorig jaar met ons contact opgenomen met de vraag of wij hier aan mee willen doen. Hier hebben wij heel enthousiast ja op gezegd. De gemeente heeft ook alle partijen bij elkaar gehaald.

Hoe lang heeft het ongeveer geduurd?

Ik denk ongeveer een halfjaar. Vanaf het eerste contact tot en met de life gang.

Heb je daar ook veel werk aan gehad?

Nee je moet wat stukken doorlezen. Commentaar geven en bij vergaderingen zijn. Met mijn woonconsulent ben ik een keer wezen praten bij een gemeente corporatie in leiden. Want deze gemeente doet dit al langer. Dus een keer daar een gesprek gehad. Ik ben er dus geen weken mee bezig.

26. Zijn er ook financiële kosten voor de woningcorporatie aan de methode verbonden?

Dat weet ik eerlijk gezegd niet. Volgens mij dragen wij geen kosten, maar zeker weten doe ik het niet.

Want waarschijnlijk de gemeente zal dit voor het grootste gedeelte opnemen lijkt me?

Ja, ik ga toch een keer kijken in mijn mail map van dit onderwerp. Ik zal het nog een keer openen. Nee ik zou het niet weten uit mijn hoofd. (aan het zoeken in mail) Het eerste jaar doet de gemeente het. De gemeente heeft ook een bureau gevraagd om de maatschappelijke business case te bestuderen. Ze bedoelen hier het volgende mee, ze zetten heel veel middelen en mensen in en dat betekend geld, maar zien we aan het einde van het ritje dat er minder daklozen en aan de andere kant levert het geld op? Daarvan zeggen ze, op basis de maatschappelijke business case over de structurele kosten en baten. Dit vormt de basis voor co financieren model. Wij betalen het, kijken naar wat levert het op. Onze kosten zijn niet hoog voor dit soort processen. Als het ons veel kost dan heb ik ook structurele kosten. Het zou dus ook flauw zijn om er iets mee te doen.

27. Hoeveel tijd kost de implementatie van de methode?

Dit hebben we net gehad, 5-6 maanden.

28. Hoe zijn de medewerkers van Habeko wegwijds geworden in de methode en het systeem van Inforing?

Dat is niet nodig. Het enige wat we moeten weten: we hebben een schemaatje op het prikbord, inforing zegt op een gegeven moment deze dag gaat het systeem open en een paar dagen sluiten we daar mee en in die periode moeten we een excel bestand uploaden. Meer is het niet. We hebben daar een keer met ons allen naar gekeken. En dat is het.

29. Waren er opstartproblemen na implementatie van de methode? En zo ja, welke?

Nee het wijst zijn weg vanzelf.

Woningcorporatie Habeko

- Functie respondent
- Incasso-afdeling
- Grote van woningcorporatie
- Verhuur in dorpskernen

Inrichting van het incassoproces

- Werkzaamheden binnen het incassoproces
- Maandindeling (termijnen) voor werkzaamheden
- Relevantie van methode binnen incassoproces
- Automatische incasso

Werking van methode

- RIS Matching
- Inpassen van RIS Matching in incassoproces
- Samenwerking met gemeente en signaalpartners
- Implementatie van methode
- Kosten van methode
- Bedoeling van methode
- Datum van meldingen

Ervaringen met methode

- Voordelen van methode voor gemeente
- Voordelen van methode voor woningcorporatie
- Nadelen van methode
- Mening respondent over methode
- Effectiviteit van methode

Communicatie met huurder

- Brieven/aanmaningen/herinneringen
- Telefoongesprek
- Huisbezoek

Huurder

- Mening van huurder over methode
- Privacy van huurder
- Hulpvraag huurder

1. Wat is u naam, wat is uw functie en bij welke woningcorporatie bent u werkzaam?

Mijn naam is Aafke te Meerman, ik ben medewerker Financiële Administratie en ik werk bij Woonstichting Helpt Elkander.

En dat zit in?

Nuenen

2. Hoe groot is de incassoafdeling van de woningcorporatie waar u werkzaam bent?

Wij werken maar met zijn tweeën en dat is een fulltime functie.

Dus je werkt parttime?

Ja

Dus jullie financiële afdeling zit daarbij in?

Ja, wij doen zegmaar alles. De debiteuren, voorbereiding van de managementrapportages. Dus het incassoproces is eigenlijk maar een heel klein gedeelte daarvan.

3. Hoeveel woningen verhuurt de woningcorporatie waar u werkzaam bent?

1500

En Nuenen ligt in?

Noord-Brabant, dichtbij Eindhoven

4. In welk gedeelte van het incassoproces wordt het product van Mail to Pay verstuurd? (Begin, midden, einde)

Ja bij ons, in het begin. Wat ik al aangaf via de mail is dat wij alleen de digitale link voor de betaling via Mail to Pay verzenden. Want wij zijn drie jaar geleden geswitcht acceptgirokaarten naar een e-mail met Paylink. Die werden op een gegeven moment afgeschaft. Toen moesten we wat anders bedenken en toen heeft onze softwareleverancier Aareon ons in contact gebracht met Mail to Pay. Dus die hebben het overgenomen.

Eerst stuurden jullie dus een brief met acceptgiro?

Ja die werd extern verstuurd en dan hoefden we alleen een bestand aan te leveren van mensen die een acceptgirokaart wilden. En dan werden die verstuurd.

Nu stuur je dus op of voor de eerste van de maand de Paylink?

Rond de 23^e van de maand draaien we ons prolongatie en dan kunnen we inloggen in Mail to Pay. Daar uploaden we een bestand, van de mensen die een linkje willen voor de betaling. Die wordt op de 23^e naar de mensen verstuurd.

En dat zijn alle mensen die geen automatische incasso hebben?

Ja, die geen automatische incasso hebben. Ook hebben we mensen die helemaal geen bericht van ons willen hebben. Het is maar een heel klein gedeelte voor ons.

5. Welke incassohandelingen verricht u nog meer tijdens het incassoproces, naast het inzetten van deze methode? (Huisbezoeken afleggen etc., aanmaningen versturen)

Ja, bij Mail to Pay gebruiken wij verder niets. Na twee weken al (pas) versturen wij een brief naar de mensen die nog niet betaald hebben. En daarna krijgen ze weer 7 dagen de tijd om te betalen en gaan we ze allemaal weer een keer bellen. Als we ze niet te pakken krijgen, krijgen ze weer een brief van ons dat ze contact met ons op moeten nemen. En nog een week later krijgen ze weer een brief voor

diegenen die niet betaald hebben. En aan het einde van de maand krijgen ze de 14-dagen brief. Na drie maanden kan je natuurlijk pas in principe doorsturen naar de rechter. Maar dat is bij ons bijna niet aan de orde.

Hoe komt dat denkt u?

We zitten er toch wel kort bovenop, want we hebben nu maar 15 zaken lopen bij het incassobureau. Dat zijn allemaal oude zaken. Daar loopt allemaal een betalingsregeling mee. Dus er ligt nu niemand bij het incassobureau, waar echt iets aan de hand mee is. Vijf jaar geleden hebben we de switch gemaakt, door kort erop te zitten en sneller persoonlijk te benaderen. En ook huisbezoeken af te leggen bij nieuwe mensen. Dus dat helpt al.

Want als u nieuwe mensen bezoekt vraagt u naar de financiële situatie?

Ja we proberen het eerste telefonisch, omdat mensen toch wel confronterend is. Krijgen we ze echt niet te pakken dan gaan we er gewoon langs om te kijken wat er aan de hand is. En inderdaad te kijken wat de oorzaak is en of ze hulp nodig hebben.

En op welke datum stuurt u dan een herinnering of aanmaning?

De herinnering sturen wij altijd tussen de 12^e en 14^e van de maand. Wij incasseren pas op de 5^e van de maand en rond de 12^e krijgen we de meeste storno's. Die willen we natuurlijk ook allemaal meenemen, dus tussen de 12^e en de 14^e versturen we ze. Ligt er ook een beetje aan hoeveel storno's wij zien op de bank. Die versturen we dan pas op de 14^e. Wan na de 14^e krijgen we nagenoeg geen storno's meer.

6. Welke van de overige handelingen binnen het incassoproces, ervaart u als het meest effectief in de bestrijding van huurachterstanden? Deze hebben we eigenlijk al gehad, dat is persoonlijk contact en er strakker op zitten.

Ja

7. Welke resultaatproduct(en) van Mail to Pay gebruikt u tijdens het incassoproces (E-mail, Call, Sms, QR-code in brief, Paylink? Dat is dus een Paylink in een e-mail. Dan heb ik nog wel een vraag, zijn er ook huurders die geen e-mail gebruiken, of heeft u daar niet mee te maken?

Ons grootste gedeelte zit op automatische incasso, en in principe kunnen ze zelf aangeven wat ze willen. Er zijn maar heel weinig nieuwe mensen die via de mail-link willen betalen. Want iedereen kiest bijna voor automatische incasso. Ook de oude generatie.

En stel dat mensen niet betaald hebben en ze krijgen een herinnering, dan sturen jullie daar niet die betaallink mee?

Nee, wij krijgen wel een telefoontje van jullie krijgen normaal een linkje en nu niet. Dan sturen we hem alsnog op, want wij kunnen ook inloggen bij Mail to Pay en een los link versturen als het nodig is. In principe sturen wij hem dus eenmalig. Verder ook geen aanmaning via de mail, dat gaat allemaal via de post.

8. Hoe vindt de verzending van het product plaats? Via de woningcorporatie of Mail to Pay?

Wij hebben een eigen dashboard bij Mail to Pay. Daar kunnen wij op inloggen en kunnen we het bestand uploaden wat wij gemaakt hebben. En dan wordt hij verstuurd.

En in dat bestand zitten alle emailadressen?

Ja, dat zit in het bestandje wat wij uit ons softwarepakket halen. En daar link je de mensen aan met een e-mailadres. Daar komen maandelijks de mensen uit die een betaallink willen hebben. En dan verstuurt Mail to Pay het.

9. Waarom hebt u voor Mail to Pay en het product van Mail to Pay gekozen?

Nou eigenlijk via Aareon onze softwareleverancier. Wij hebben nog Tobias. Die hebben een samenwerking met Mail to Pay en die gaven aan dat dit in hun pakket past. En deze link gaat heel goed met ons softwarepakket.

Zou je ook nog nieuwe producten van Mail to Pay toe willen voegen?

Nog niet over gehad, maar wij hoeven niet heel veel te versturen. Omdat wij best wel klein zijn, we hebben wel over sms'jes en dergelijke nagedacht. Maar omdat het maar zo weinig is, is het niet voordelig om het uit te besteden.

Dan kost het meer dan het oplevert?

Ja klopt.

10. Is de nieuwe methode (paylink) die u inzet effectiever dan de oude methode (acceptgiro)?

Ja ik denk het wel. Die acceptgiro's duurden natuurlijk heel lang. Nu zien we gelijk wie er betaald heeft, hem ontvangen heeft en gelezen heeft. Wie hem niet ontvangen heeft zien we ook. We krijgen natuurlijk weleens een belletje van dat ze hem niet ontvangen hebben, maar dan zien wij dat ze hem wel ontvangen hebben. Er zit veel meer controle op, dan bijvoorbeeld bij een acceptgiro.

Als je inlogt bij Mail to Pay heb je daar dus allemaal zicht op?

Ja, dat is zeker handig.

11. Levert de methode financiële voordelen op voor de woningcorporatie?

In vergelijking met de acceptgirokaarten zijn we nu voordeliger uit dan toen. Want die kosten best veel geld. Nu betalen we per link dat we versturen. We zijn er natuurlijk niet happig op als iedereen elke maand gaat sturen van, we hebben ons linkje niet gehad. Want wij moeten per link betalen.

Want hoeveel is dat dan als ik vragen mag?

Ja volgens mij is dat 50 cent of 30 cent als ik het uit mijn hoofd zeg.

12. Levert de methode u ook tijdswinst op?

Jazeker, je hoeft aan de bank ook niets meer te koppelen. Als ze hebben betaald en wij zien dat de volgende dag, dan is het gelijk goed. Dus die koppelt die ook naar aanleiding van de link, eigenlijk is het heel simpel en makkelijk.

Hoelang gebruikt u het al dan?

Volgens mij 3 jaar.

13. Wat zijn de voordelen van de methode? Volgens mij zijn deze wel duidelijk

Ja

14. Zitten er ook nadelen aan de methode en zo ja, welke?

Nee, ik kan in vergelijking met de acceptgirokaarten niets bedenken. Ik weet niet hoe het werkt met sms'jes of andere producten, maar zover ik zie zitten er geen nadelen aan. Je kan alles zien, wat er verstuurd is, hoeveel er verstuurd is of het aangekomen is.

15. Zou u de methode aan andere corporaties aanraden? En waarom wel of niet?

Ja wij hebben destijds Joost uit Boxtel, heette eerst St. Jozef, op bezoek gehad. Die zijn komen kijken en die wilden die methode ook inzetten en hebben gekeken hoe het werkte. Wij hebben toen aangegeven dat wij er heel erg over te spreken zijn en dat het erg makkelijk en toegankelijk programma is en ook het contact met Mail to Pay goed is. Ik zou het daarom zeker aanraden aan andere woningcorporaties.

16. Is de methode gebruiksvriendelijk?

Ja, ik vind het zeer gebruiksvriendelijk. Het is eenvoudig te gebruiken. Ik heb natuurlijk geen ervaring met andere producten, maar dit werkt goed.

17. Zijn er ook financiële kosten voor de woningcorporatie aan de methode verbonden?

Ja per link betaal je, dus die 30 cent. En wij moeten een soort porto betalen iedere maand. Maar dat is alleen het aantal wat we maandelijks versturen, dus geen standaard maandelijks bedrag. Want we hebben natuurlijk betalingsregelingen en die zijn soms meer en soms minder per maand. Het kost natuurlijk geld, maar dat kost alles. Net als dat je het per post verstuurd.

Want kost het ook eenmalige aanschaffingskosten?

Ja die hebben we wel betaald en implementatiekosten natuurlijk. En verder betaal je per maand naar de hoeveelheid die je gebruikt.

18. Hoeveel tijd kost de implementatie van de methode?

Dat is lastig, want dat heeft een ICT-collega gedaan. Er zijn mensen op bezoek geweest en die zijn even bezig geweest. Ik geloof niet dat dat heel veel tijd kostte.

19. Heeft u de huurders over de methode geïnformeerd?

Ja, wij hebben ze toen allemaal de keuze gegeven, omdat de acceptgirokaarten weggingen, hebben we ze de keuze gegeven of ze een Mail to Pay-link wilden of automatische incasso of niets meer van ons wilden krijgen. De acceptgirokaart verdween en je kon dus uit die drie dingen kiezen.

En dat konden mensen via mail aangeven?

Ja via mail en brief, voor de oudere generatie die geen mail heeft.

20. Heeft de methode gezorgd voor een herindeling van het incassoproces of heeft u veranderingen in het incassoproces door moeten voeren voor/na implementatie van de methode? (Verschuiven van (betaal)termijnen, verandering van takenpakket incassoconsulent/medewerker)

Nee, wij hebben niets hoeven te veranderen. Wij hebben vier of vijf jaar geleden ons gehele incassoproces al verandert. Alleen bij ons is het verschil: acceptgirokaart werd betaallink. En dat zat al in het incassoproces verweven. Dus er zat geen verschil in. Het ging eigenlijk een op een gewoon door.

Verder vindt u het dus belangrijk om sociaal contact te hebben met de huurder en dat vroeg in het proces al te doen, en dus strak op de huurder te zitten.

We willen natuurlijk niemand naar het incassobureau sturen, want daar zit niemand op te wachten. Dat is ook voor geen enkele partij gunstig.

Validiteit & Betrouwbaarheid

- Naam
- Functie
- Woningcorporatie
- Incassoafdeling

Inrichting van het incassoproces

- Verrichte incassowerkzaamheden
- Inpasbaarheid van methode in incassoproces
- Termijnen van incassowerkzaamheden

Omschrijving en werking van product

- Tot stand komen van methode
- Werking van methode
- Overzicht van verstuurde producten
- Kosten van methode

Effectiviteit

- Vergelijking tussen nu en vroeger
- Reden van effectiviteit

- Financiële winst
- Tijdswinst

Ervaringen geïnterviewde met methode

- Voordelen van methode
- Nadelen van methode
- Andere producten van Mail to Pay
- Aanrader
- gebruiksvriendelijkheid

Implementatie van methode

- Hoeveelheid tijd voor implementatie
- Informeren van huurder
- Herindeling van incassoproces

1. Wat is u naam, wat is uw functie en bij welke woningcorporatie bent u werkzaam?

Mijn naam is Charmaine Edeling, ik werk bij woningcorporatie Oost Flevoland Woondiensten en mijn functie is incassoconsulent.

2. Hoe groot is de incassoafdeling van de woningcorporatie waar u werkzaam bent?

De woningcorporatie heeft een incasso-afdeling die bestaat uit 1,5 fte.

Dus dat ben jij en?

Ik werk 32 uur en dan is er nog iemand voor 24 uur, die is net aangenomen. Het was altijd een functie voor 1 persoon.

Maar daar de herindeling van het incassoproces is er een nieuw iemand bij aangenomen?

Ja, de komende tijd gaan we bezig met de optimalisering van het incassoproces. De organisatie heeft er daarom voor gekozen om een extra iemand aan te nemen. Het is nog de vraag of die persoon nog lang nodig is, of tijdelijk is. De persoon is in ieder geval voor 1 jaar aangenomen.

3. Hoeveel woningen verhuurt de woningcorporatie waar u werkzaam bent?

5000

4. Is de methode specifiek toegepast op de woningcorporatie waar u werkzaam bent?

Hoe bedoel je dat precies?

Mail to Pay heeft bijvoorbeeld de flows op jullie organisatie ingericht?

Oh zo, Ja klopt. Mail to Pay richt het proces in op de wensen van OFW. Dus ze hebben wel voorbeelden hoe andere corporaties het inrichten. OFW heeft echter zelf bepaalt hoe ze in willen richten en dat gaan we ook doen. Dus het is specifiek voor OFW.

Krijg je bij de inrichting ook ondersteuning van iemand van Mail to Pay?

Ja, er is een consultant van Mail to Pay. Die adviseert en richt de flows in.

5. Voor welk gedeelte van het incassoproces is de methode relevant (begin, midden, einde)?

Eigenlijk gebruikt OFW Mail to Pay voor het hele incassoproces, zelfs voor de prolongatie. Dus als de maandfacturen worden klaargezet. Er zijn mensen die via automatische incasso betalen en er zijn mensen die via Mail to Pay betalen. Vanaf het begin, midden en einde. Totdat de vordering aan de deurwaarder wordt overgedragen.

De Wik-brief kan je ook versturen via Mail to Pay zag ik?

Ja, wij doen alles via Mail to Pay.

De incassokosten worden dan automatische verrekend?

De incassokosten incasseren wij niet. Wij melden alleen als de klant binnen veertien dagen niet betaalt, dat is de Wik-brief. De incassokosten rekenen we dan door, op het moment dat ze deze verschuldigd zijn wordt het overgedragen aan het incassobureau. OFW doet dat niet zelf, sommige corporaties beheren dat wel zelf.

6. Welke incassohandelingen verricht u nog meer tijdens het incassoproces, naast het inzetten van deze methode? (Huisbezoeken afleggen etc.) en welke daarvan ervaart u als het meest effectief?

Belrondes, huisbezoeken en hulpverlening.

Ga je echt maandelijks op huisbezoek bij huurders?

Ja, op dit moment worden huisbezoeken maandelijks ingepland. Maar straks met het vernieuwde incassoproces worden de huisbezoeken wekelijks ingepland. De huisbezoeken worden door onszelf ingepland en Mail to Pay geeft via (Tobias) AX aan welke adressen we moeten bezoeken.

Welke daarvan ervaart u als het meest effectief?

Toch wel het huisbezoeken, het persoonlijk contact. Als je de klant gezien en gesproken hebt vindt de klant het ook makkelijker om de weg te zoeken naar de corporatie op het moment dat het weer mis gaat.

Hoeveel huurders zijn dat per maand?

Ongeveer 10 per maand.

En de belronde, dan bel je alle huurders die op een bepaalde datum nog niet betaald hebben?

Ja, dan bellen we bijvoorbeeld alle mensen met een betalingsregeling die niet nagekomen wordt. Dat is ook wat je in de huidige tijd (door Corona) ziet. Dan kijken we iedere week wie dat zijn en gaan we iedereen nabellen. Dat is best wel een klus, maar dat gaan we straks ook anders inrichten in Mail to Pay. Want daar kan je ook kiezen voor een Robocall, dus dat Mail to Pay zelf klanten nabelt. Op het moment dat iemand dan aan de telefoon komt kan hij een medewerker doorgeschakeld krijgen.

Jullie gaan dus voor het hele pakket van Mail to Pay?

Ja klopt, we willen alles zo efficiënt mogelijk, zodat je zo min mogelijk tijd kwijt bent met zulke dingen en meer tijd overhebt voor de klant en voor de zwaardere casussen.

7. Als de huur op de 1^e van de maand betaalt moet worden, op welk dag voor of na de 1^e van de maand begint u met het inzetten van de (resultaatproducten) van Mail to Pay?

Eigenlijk vraag jij op welke dag de aanmaprocedure wordt gestart?

Ja klopt

Op dit moment zijn er twee dagen waarop we aanmaningen versturen. En dat is elke vijfde van de maand en halverwege nog een keer op de 15^e. Maar dat gaat straks allemaal veranderen, het nieuwe proces mail ik je zo meteen toe. Daarin zie je hoe het hele proces verandert en er per klantclassificatie bepaald wordt wanneer iemand een huisbezoek of aanmaning o.i.d. ontvangt.

En de klantclassificaties hoe worden die bepaald?

Aan de hand van het betaalgedrag van de huurder. Daarover hebben we meerdere gesprekken gevoerd met het management. Daarin zijn we tot een definitie gekomen en hebben we afgesproken wanneer welke klant in welke groep valt.

En heb je ook nog verschil tussen de aanmaningen, tussen die van de 5 en de 15^e?

Ja, maar wij versturen alle soorten aanmaningen op deze twee dagen. Dus op de 5^e versturen we alle aanmaningen. Sommige corporaties sturen aanmaning 1 op een bepaalde datum en aanmaning 2 op een bepaalde datum. Maar wij versturen alle soorten aanmaningen op dezelfde datum. Dus ik heb vandaag aanmaningen verstuurd omdat ik dat niet voor het weekend wilde doen. Dus dan heb ik aanmaning 1,2,3 en de betalingsregelingen allemaal verstuurd. Via Mail to Pay.

Dat zet je dan in Mail to Pay?

Ja, je maakt de aanmaningen aan in AX. Dan verstuurt je ze naar Mail to Pay. Mail to Pay verstuurt dan de mailtjes naar de klanten. We hebben ervoor gekozen om de Wik-brieven per brief te versturen, door Mail to Pay.

En op welke datum is de Wik-brief dan?

Dat is ook op dezelfde datum als we alle aanmaningen versturen.

Op de 15^e?

Nee ik heb vandaag ook Wik-brieven verstuurd. Rond de 5^e sturen we alle soorten aanmaningen

Bij de ene verstuur je de Wik-brief op de 5^e en bij de ander op de 15^e?
Hoe bedoel je?

Je zegt dat je alle soorten op de 5^e of op de 15^e verstuurt. Maar bij de ene klant stuur je dus de Wik-brief al op de 5^e en bij de ander stuur je een vriendelijke herinnering en dat hangt af van het soort klant?

Nee, dat hangt af van... Stel je moet de huur van juni betalen, en je hebt die vandaag op de 4^e nog niet betaald. Dan krijg jij een eerste herinnering een eerste aanmaning. Als je op de 15^e je huur nog niet hebt betaald dan krijg je een tweede herinnering. Dan komt je 14 dagen aanmaning, maar die wordt dan verstuurt op de 5^e van de volgende maand. Maar dan neem je ook gelijk de volgende maand mee. Dan heb je een 14-dagen aanmaning over je gehele saldo. Want je hebt ook mensen die juli niet hebben betaald en dan weer in de eerste herinnering komen. Op die manier verstuur je dan per datum al je aanmaningen. Als er dus aanmaningen worden verstuurd worden alle soorten verstuurd. AX valt op een code, de transactie valt op een code. Dat onthoudt het systeem en dat verstuur je dan ook.

8. Welke resultaatproducten van Mail to Pay gebruikt u tijdens het incassoproces (E-mail, Call, Sms, QR-code in brief, Paylink)?

Wij gebruiken op dit moment de e-mail, sms, QR-code zit standaard in elke mail en elke brief, en de Paylink wordt ook verstuurd.

En met de Paylink kan je betalen in de eigen omgeving

Wat bedoel je precies met de Paylink dan?

Paylink is dat je een mail verstuurt met een link erin, en als iemand daarop drukt betaalt diegene binnen de omgeving van de organisatie. Bij ons is dat MijnTriada. Daar komt hij dan terecht bij zijn achterstallige huur of factuur. En normaal als je een betaalverzoek doet kan iemand betalen via een beveiligde internetpagina.

Eigenlijk betaalt die dan via iDeal.

Ja, en via Paylink dan in een omgeving van de organisatie

Ja, dan betalen ze via het Huurdersportaal.

Ja klopt.

Ik wist niet dat die optie er was, maar dat is inderdaad ook leuk.

Ja, ik had met een andere corporatie gesproken die dit verstuurden, nadat ze de acceptgiro hadden afgeschaft.

Ohja, acceptgiro hebben wij inderdaad ook niet meer. Bij ons krijgen de huurders die via Mail to Pay de maandfactuur betalen gewoon een e-mail met een iDeal-betaalverzoek en een QR-code erin. Een beetje een combinatie.

En heb je ook verschil in wie een brief krijgt of een e-mail?

In ieder geval de 14-dagen aanmaningen zijn ook brieven, zodat elke klant op de hoogte van zijn achterstand is. Nu hebben we Mail to Pay ingericht op aanmaningsgroep, als je aanmaning 1 hebt hebben we een workflow ingericht. En dan krijgt iemand een e-mail. Als iemand zijn e-mail niet opent krijgt hij een sms, als hij die sms niet leest krijgt hij een brief, dat kan je helemaal zelf inrichten. Wij hebben de brieven alleen voor de 14-dagen-brief ingericht. De sms'jes gaan er wel uit als iemand zijn mail niet leest. Ik maak zelf elke maand een export van de emailadressen die bouncen of niet actief zijn. Om daarna even met de klant te bellen en te zeggen dat het e-mailadres niet meer actief is en of we deze aan kunnen passen. Je moet echt zorgen dat je data op orde is.

Dat lijkt me inderdaad belangrijk ja, anders komt het niet aan.

9. Gebruikt u Robotiseringproducten (Machine Learning, Regelingenbot, Robocall) van Mail to Pay en zo ja, welke?

Nog niet, maar het is wel de bedoeling om daarmee te gaan werken.

Ik zag inderdaad iets over de regelingenbot, maar dat is toch eigenlijk ook een soort flow alleen dan per huurder of per betalingsregeling?

Ik heb daar inderdaad wel iets over gehoord, dat Mail to Pay de betalingsregeling aanpast aan het betaalgedrag van de klant. Maar het fijne weet ik er niet van. Ik ben daar wel in geïnteresseerd, welke winst daaruit te halen is voor een kleine corporatie. Zoveel regelingen doen we niet. Ik heb nu 150 aanmaningen verstuurd voor de betalingsregelingen, dus het moet qua kosten ook te verantwoorden zijn dat je zoiets inkoopt.

Het is wel mooi dat zoiets in ieder geval kan

Ja, je kan zoveel met Mail to Pay. Ik hoorde ook dat je, als iemand niet betaalt, je er een bericht uit kunt laten gaan die een deelbetaling aanbiedt. Je kan de klant laten weten dat zijn huur niet is afgeschreven en de klant aanbieden om alvast de helft te laten betalen. En dan kan je het zo inrichten dat voor de andere helft een regeling afgesproken wordt.

10. Maakt u ook gebruik van een flow en zo ja, welke resultaatproducten gebruikt u tijdens de flow en in welke volgorde?

Achter elke aanmaning hangt dus een flow. Aanmaning 1,2,3. Aanmaning 1 is de herinnering, daar hangt een flow achter. Aanmaning 2 is de aanmaning en aanmaning 3 is de Wik-brief. Daar zijn flows op ingericht.

Want, stel iemand betaalt niet op de 1^e, krijgt hij dan automatisch een bepaalde brief?

Nee dat gaat nog niet automatisch, die opdrachten geef ik vanuit het systeem. Vanuit AX, selecteer ik iedereen die aanmaning een moet krijgen. Dan zit er een knop Mail to Pay in AX en dan klik daar op. Dan klik ik aanmaning 1 aan en schiet hij al die emailadressen naar Mail to Pay. En dan gaat de flow beginnen. Maar dat gaat straks ook veranderen, want als het goed is, als we alles opnieuw hebben ingericht, hoeft je maar 1 keer de opdracht te geven van AX naar Mail to Pay en doet hij dat gehele proces vanzelf.

Dus dan is alles geautomatiseerd en verstuurt hij automatisch de brief naar mensen die op een bepaalde datum niet hebben betaald en als zij op een volgend moment nog niet betaald hebben krijgen zij weer een andere mail etc.

Ja, klopt.

11. Welke handelingen verricht u gedurende de incassomaand m.b.t. de methode van Mail to Pay?

Ik maak de aanmaningen in AX aan. AX zet zelf alle klanten op een code en dan selecteer per code alle klanten en die koppel ik aan Mail to Pay. De Flow start vanzelf, daar doe ik verder niets aan. Dat doe je eigenlijk per aanmaning. En ook de maandfacturen worden op die manier per Mail to Pay verstuurd, ook de eerste verhuurnota wordt per Mail to Pay verstuurd.

Eigenlijk al die administratieve handelingen zijn relatief eenvoudig en verder kan je je richten op contact met de huurder en de zwaardere casussen?

Ja klopt, maar ik kijk wel elke week even naar welke aanmaningen ik verstuurd heb en of die klanten betaald hebt. Dan kijk ik naar het saldo, dat altijd actueel is. Op het moment dat de klant betaald heeft is het saldo 0. Dus dan vind ik hem ook niet meer terug in mijn overzicht. Dus dan kijk ik wel welke klanten heb ik een aanmaning 1,2 of 3 verstuurd en welke klanten moeten nog wel of niet betalen en op welke klanten moet ik acties op uitzetten, dus op huisbezoek of bellen of mailen. Of dat ik toch nog een brief versturen, altijd is er vrijheid om je eigen creativiteit te gebruiken. Het gaat erom dat je de klant bereikt en tot afspraken komt.

Verstuur je zo'n enkele brief dan ook via Mail to Pay?

Dat is heel verschillend. Via Mail to Pay is het wel mogelijk om een 'verzoek tot contact' aan te klikken. Dan klik ik Mail to Pay aan en hangt er een flow onder met een verzoek tot contact. Dan gaat er een mail en een brief uit en dan hebben we ingericht dat we die klant proberen te bereiken i.v.m. de

achterstand. Soms probeer ik ook via de deurwaarder een 14-dagen brief te versturen, want dan denken mensen wel van nu moet ik wat gaan doen. Dan draag ik de zaak nog niet over, maar verstuurt de deurwaarder alleen een brief.

12. Welke handelingen verricht u nu wel en voor implementatie van de methode niet en andersom?

Hiervoor werkten ze handmatig alle aanmaningen af en stuurden ze iedereen handmatig een brief. Dus alles uitprinten en in enveloppen doen etc. Nu met Mail to Pay ben je daar veel sneller mee klaar. Dat scheelt heel veel tijd per maand. Als je al die brieven moet uitprinten en inpakken kan je daar wel een dag voor uittrekken zeker.

13. Welke van de resultaat- en robotiseringsproducten acht u het meest effectief, dan gaat het bijvoorbeeld om e-mail, sms of brief?

Ik vind eigenlijk de sms erg effectief, maar de mail ook. Als ik inlog op Mail to Pay kan ik op klantniveau zien wat effectief is. Je kan er ook rapportages uithalen, die laten zien hoeveel aanmaningen je hebt verstuurd en hoeveel klanten dit hebben gelezen. Iedereen gebruikt tegenwoordig een mobiele telefoon, dus je ziet wel dat steeds meer betalingen via mobiele telefoon worden gedaan, dus dat is zeker effectief.

En die cijfers haal je uit de rapportages?

Ja, die kan je uit Mail to Pay halen. Daar zitten hele analyses in over het betaalgedrag, je kan kijken of de klant zijn mail opent en de betaallink aanklikt of annuleert. De volgende keer opent hij hem op zijn telefoon. Mail to Pay heeft daar ook rapportages van, van de klanten die zij hebben. Daaruit blijkt ook dat de meeste betalingen het laatste jaar sowieso via de telefoon worden gedaan.

De sms moet er dus sowieso bij?

Ja die zou ik sowieso inzetten.

14. Is de methode die u inzet effectief? Heeft u cijfers over het aantal huurders met een betaalachterstand voor en na toepassing van de methode? Dat is dan wel duidelijk, gaan we naar vraag 15.

15. Welke elementen bevat de methode die ervoor zorgen dat de methode effectief is of kan zijn? Zit dat er bijvoorbeeld in dat de huurder via verschillende kanalen wordt benaderd of heel vaak wordt benaderd of op een klantvriendelijke manier wordt benaderd?

Ik denk dat het vooral heel makkelijk voor de klant gemaakt wordt om te betalen en de betaalmethode voor de klant heel laagdrempelig is. Dus die klant hoeft niet te komen pinnen of zelf het rekeningnummer van OFW in te vullen om het over te maken. Maar hij kan de iDeal-link aanklikken via zijn sms. Dat is gewoon heel makkelijk.

En dat haalt gewoon een drempel weg die mensen bij betaling kunnen ervaren?

Ja, dat verwacht ik wel, want tegenwoordig willen we toch allemaal alles zo makkelijk mogelijk hebben.

16. Levert de methode financiële voordelen op voor de woningcorporatie?

Ja, ik denk dat het zeker efficiënter is dus dat is een financieel voordeel. Op het moment dat je minder klanten hebt met een achterstand, omdat je ze makkelijker kan bereiken is dat natuurlijk ook een financieel voordeel voor de corporatie, maar ik kan het niet in cijfers uitdrukken. Dat zou je aan Mail to Pay kunnen vragen, die zouden zulke dingen kunnen uitdrukken in cijfers.

17. Levert de methode u ook tijdswinst op? Daar hebben we het voor een deel al over gehad.

Jazeker, het is gewoon heel makkelijk. Als een klant betaalt via Mail to Pay is het ook direct verwerkt in het systeem. Als een klant zelf de huur overmaakt, dan komt dat bedrag bij de bank binnen en dan moet iemand bij de corporatie dat bedrag nog boeken op het openstaande saldo. Als iemand via Mail

to Pay betaald wordt dat meteen gelinkt. Dus in die zin ben je ook effectiever bezig. Dat scheelt weer een handeling. En daarnaast bespaar je tijd doordat je alle brieven en e-mails niet handmatig hoeft te versturen.

18. Is er ook een moment geweest waarop u de effectiviteit van de methode in twijfel trok? Zou Mail to Pay op enige manier niet effectief kunnen zijn?

Ja, het is natuurlijk wel belangrijk dat je data op orde is. Dus dat je telefoonnummers en emailadressen kloppen. Daar moet je ook echt je medewerkers van Klantenservice aan laten werken, als je iemand aan de telefoon hebt, check gelijk de gegevens. Ik kan me voorstellen wanneer je als corporatie je data niet op orde hebt, Mail to Pay niet heel veel nut heeft.

19. Wat zijn de voordelen van de methode? Zou je deze nog kort samen willen vatten?

Efficiënt werken, de klant makkelijk bereiken, het voor de klant makkelijk maken om te betalen, dus laagdrempelig. Maar ook voor de organisatie zelf levert het voordelen op, de administratie rondom het boeken van de huren is makkelijker. Je hebt snel inzage in de achterstanden

20. Zitten er ook nadelen aan de methode en zo ja, welke? Behalve dan dat je je data niet op orde hebt, maar misschien zoets als de kosten?

Ja, ik weet niet de precieze prijzen van Mail to Pay, maar ik heb weleens gehoord dat sommige organisaties het te duur vinden. Maar dat zijn keuzes die je moet maken, maar dat kan een nadeel zijn inderdaad.

Maar ik heb gehoord dat je per verstuurd product betaalt.

Ja, en een nadeel is misschien ook wel dat je iemand op moet leiden binnen je organisatie die daarmee (Mail to Pay) gaat werken. Je moet wel bepaalde kennis genereren van Mail to Pay, anders ben je altijd afhankelijk van een consultant. En dat kost ook geld. Het is ook goed om zelf te weten hoe het werkt, hoe je het aan kan passen en je rapportages eruit kan halen. Dus daar moet je wel energie en tijd in stoppen, maar daarna levert het weer wat op.

Maar bij de implementatie krijg je dus een cursus ofzo?

Ja, dat zijn dingen die je zelf kan kiezen. Kijk sommige corporaties willen liever alles uitbesteden en die leggen elke vraag bij een consultant neer. Er zijn ook corporaties die het liever zelf regelen en hun medewerker daar goed voor opleiden. Dan heb je er duurzaam profijt van. Want het is wel een complex programma, het is niet dat iedereen dat zomaar kan.

Er zitten natuurlijk ook heel veel opties op?

Ja klopt en je moet wel begrijpen wat er gebeurt als je iets anders gaat inrichten. Dus het is niet een heel makkelijk systeem. Het is wel makkelijk om je aanmaning naar Mail to Pay te versturen, maar alles wat daarachter hangt, de hele inrichting van het systeem, is niet heel makkelijk.

Dat sluit bij vraag 22 aan. 22. Is de methode gebruiksvriendelijk? Het versturen van een aanmaning is dus niet moeilijk, maar de rest dat erbij komt kijken wel? (omgedraaid met 21)

Ja, maar om je workflows goed in te richten en je analyses eruit te halen, daar moet je wel echt kennis voor hebben. Zelf ben ik bij verschillende corporaties aan het werk geweest en heb ik met veel verschillende systemen gewerkt. Voor Mail to Pay heb ik geen opleiding o.i.d. gehad. Ik moest wel echt even zoeken van wat houdt iets in of wat betekent iets, dus zelf voor mij is het niet altijd even makkelijk of gebruiksvriendelijk.

21. Zou u de methode aan andere corporaties aanraden? En waarom wel of niet?

Ja, zeker! Ik ben zeker voorstander van Mail to Pay.

Denk je ook dat een minimaal aantal woningen in beheer moet hebben wil Mail to Pay kans van slagen hebben?

Dat vind ik lastig om te zeggen. Een collega van mij had het voor een kleinere corporatie van 2500 woningen uitgezocht, of het relevant was of niet. Zij hebben ervoor gekozen om het niet doen, omdat ze een kleine corporatie zijn en het idee hadden dat het dan meer kost dan dat het oplevert.

Maar jullie hebben 5000 woningen in beheer en bij Triada 6500. Dus dat zijn er ook al wel wat meer.

Dan is het eigenlijk niet te doen om aanmaningen handmatig te versturen. Dan biedt Mail to Pay wel echt uitkomst. Ook de bellen die je zelf maakt, kost ook al veel tijd. Als je dat mooi in kan richten in Mail to Pay, dan levert dat tijd op.

23. Waarom hebt u voor Mail to Pay en de producten van Mail to Pay gekozen? Dat lijkt me nu in ieder geval wel duidelijk. Omdat er zoveel voordelen aan zitten.

24. Zijn er ook financiële kosten voor woningcorporatie aan de methode verbonden? Over de financiële kosten hebben we het dan ook al kort gehad. Want bijvoorbeeld het gebruik van de robots, dat zal ook wel weer wat meer kosten, of is dat een vast maandbedrag?

Nee alle extra opties die je neemt, moet je wel voor betalen. Je krijgt gewoon een standaardpakket en zo'n regelingenbot kost denk ik extra. Zou je aan Mail to Pay moeten vragen. Ik denk dat zo'n Robocall wel extra geld zal kosten, wij moeten zelf ook even kijken. Op het moment dat we het incassoproces in gaan richten per classificatiegroep. Dan willen we meer vanuit Mail to Pay gaan doen, dus ook het telefonisch contact. En dat we ook de huisbezoeken laten signaleren door Mail to Pay, ik verwacht dat daar wel een kostenplaatje aanhangt, maar dat moeten wij zelf ook nog uitzoeken.

Want bij Robocall wordt de huurder gebeld en krijgt dan een soort computerstem aan de telefoon toch?

Ja klopt, en dan kan je ervoor kiezen om dat telefoontje door te verbinden naar een medewerker.

En wat verwacht je dat huurders daarvan vinden?

Ja, geen idee eigenlijk. Kijk ik merk wel... We doen de maandfacturen ook via Mail to Pay. Als je komt huren ga je of via Mail to Pay je huur betalen of via automatische incasso. Bij de klanten die via Mail to Pay betalen, daar hadden ze nog een soort preduce-herinnering. De klant krijgt dan een sms voor de 1^e van de maand. Op de 1^e van de maand moet de huurder de huur bijvoorbeeld betalen, op de 20^e van de maand versturen we dan een maandfactuur en dan krijgt hij drie dagen voordat hij moet betalen nog een herinnering dat hij over drie dagen de huur moet betalen. Heel veel mensen vonden dat erg opdringerig en dat hebben we er dus uitgehaald. Daar kwamen meer klachten over dan dat mensen dat prettig vonden. Terwijl we zelf dachten dat het wel fijn zou zijn zo'n herinnering.

Wat grappig, maar mensen weten het natuurlijk ook wel, omdat het een groot deel van hun inkomen is de huur.

Ja, die hebben zoiets van het is nog niet verschuldigd, dus hoezo ga je het dan al opdringen.

25. Hoeveel tijd kost de implementatie van de methode?

Dat vind ik wel lastig, omdat ze hier drie jaar geleden overgegaan zijn op Tobias AX in combinatie met Mail to Pay. Twee systemen zijn dus in een keer geïmplementeerd. Ik weet niet hoeveel tijd het dus zou kosten om het om te zetten naar Mail to Pay. Mail to Pay heeft ook heel veel voorbeeldbrieven en mailtjes en je moet wel even goed nadenken wat je precies wil en hoe je dat wil. Welke mails wil je hebben etc. Je hebt daar wel even tijd voor nodig.

Oké, en dus wel beseffen dat je daar een duidelijk beeld bij moet hebben?

Ja, want wij kijken nu bij de optimalisatie van het proces ook naar de e-mails die we versturen. Dus per klantclassificatie een andere e-mail en de inhoud daarvan bepalen we dan zelf. Daar hebben we wel over nagedacht, even doorgenomen met elkaar welke boodschap we over willen brengen. Maar ik vind het lastig om dat in uren uit te drukken.

Maar jullie hebben daar dus wel over vergadert over de manier waarop je dat wil doen?

Ja, zeker. We doen dat met een projectteam. Ook met communicatie. Er zijn ook corporaties die met plaatjes werken i.p.v. met teksten. Mail to Pay heeft daar ook wel wat ideeën over hoe je een brief of e-mail het beste in kan richten en daar hebben we dan gesprekken over.

26. Moesten de medewerkers van de woningcorporatie ook wegwijs worden in het systeem van Mail to Pay en op welke manier is dat gebeurt?

De incassomedewerker is eigenlijk de enige die echt actief met Mail to Pay werkt. Ik log in op Mail to Pay en verder niemand binnen de organisatie. In die zin is alleen incasso ermee bezig. En Mail to Pay heeft ook een consulent gekoppeld aan onze organisatie en die komt een keer in de zoveel tijd ook langs om te kijken of alles nog werkt en het doet zoals wij het willen. Of zijn er veranderingen waar jullie nog niet vanaf weten. Die komt dan eigenlijk adviseren.

Maar toen jij bij OFW kwam werken, heb je toen van je voorganger een introductie gehad?

Ja ik heb eigenlijk gewoon een overdracht gekregen, een korte uitleg over Mail to Pay. Ze heeft laten zien hoe alles werkt. Gaandeweg kom je achter veel meer dingen. Binnenkort krijgen we ook een presentatie van Mail to Pay over de nieuwe mogelijkheden. En daar ben ik ook wel benieuwd naar.

27. Waren er opstartproblemen na implementatie van de methode? En zo ja, welke?

Volgens mij liep het wel goed, alleen aan het begin kwamen de betalingen van Mail to Pay wel binnen in AX en die kwamen dan los binnen. Op een gegeven moment is dat omgezet dat al die betalingen in een bulk binnenkomen en je ze heel makkelijk kan wegboeken en je dat niet een voor een hoeft te done. Echt opstartproblemen waren er niet, liep gelijk wel redelijk vlot.

28. Heeft u de huurders over de methode geïnformeerd?

Ja, over de omschakeling zijn de huurders geïnformeerd, maar dat kwam ook vooral doordat OFW nog acceptgiro's verstuurde. Daar zijn ze toen in een keer mee gestopt en hebben ze alles omgezet naar Mail to Pay. Daarvoor hebben ze de huurders geïnformeerd per brief. De aanmaningen zijn ze gewoon gaan versturen per Mail to Pay. Natuurlijk is er op de website informatie gezet, zodat mensen weten dat ze niet gespamd worden. En daar waren in het begin ook vragen over, dat klanten zich afvroegen van: Ik krijg een mailtje met een betaallink, is dat wel goed. Natuurlijk omdat er ook heel veel fraude is. Nu zijn de mensen er wel aan gewend.

Hebben jullie de mensen die dan via acceptgiro betaalden ook de mogelijkheid gegeven om naar automatische incasso of Mail to Pay te gaan? Of zijn die automatisch naar Mail to Pay gegaan?

We hebben dat gewoon allemaal omgezet naar Mail to Pay. Ik vind zelf Mail to Pay beter dan automatische incasso. Meeste corporaties kiezen ervoor om met automatische incasso te laten betalen, maar zelf, persoonlijk, zou ik zeggen: doe alles via Mail to Pay. Want als jij gaat incasseren bij een klant en die klant heeft niet genoeg saldo op zijn rekening staan, dan krijgt de corporatie ergens twee weken later een storno binnen. De maandfactuur staat dan weer open. Maar als jij een Mail to Pay stuurt dan kan je de volgende dag al zien dat de klant niet heeft betaald. En als hij wel heeft betaald, dan is het ook gewoon betaald, dan kan het ook niet meer gestorneerd worden. Je hebt dus ook een beter overzicht van je achterstanden.

En de klant kan de automatische incasso ook terugboeken?

Ja klopt, tot twee maanden ofzo daarna kan hij het terugboeken. Dus dan heb je alsnog een achterstand. Dus ik vind Mail to Pay echt een goede methode, beter dan automatische incasso. Maar dat vind ik persoonlijk.

Nee ik herken het ook bij mijn stagebegeleider, die zei ook dat veel woningcorporaties een automatische incasso heel erg aanbevelen. Maar dat zij soms juist ook hinder van de automatische incasso ondervindt. En ook uit de enquête onder de huurders bleek dat best een groot deel soms een achterstand heeft, omdat hij te weinig saldo op zijn rekening heeft, waardoor de huur niet afgeschreven kan worden.

Ja, dat zie ik inderdaad ook. Ik zou zeggen, zet alles gewoon om naar Mail to Pay.

29. Heeft de methode gezorgd voor een herindeling van het incassoproces of heeft u veranderingen in het incassoproces door moeten voeren voor/na implementatie van de methode? (Verschuiven van (betaal)termijnen, verandering van takenpakket incassoconsulent/medewerker)

Het incassoproces dat OFW altijd had is gewoon gebleven, dat is alleen omgezet naar Mail to Pay. Ze verstuurden dus altijd al een 1^e, 2^e en 3^e aanmaning op de dagen dat we nu ook aanmanen, dat is hetzelfde gebleven. Nu is het tijd om wat te veranderen doordat OFW wat dichterbij de huurder wil zitten, dus sneller contact wil hebben met de huurder.

Denk je ook dat er ook termijnen gaan veranderen?

Ja, dat gaat gebeuren. (Ze stuurt een overzicht met daarin de nieuwe flows, waarop te zien is hoe verschillende acties per type huurder op verschillende dagen plaatsvinden, zie overzicht). De groene betaler (goede betaler) krijgt op dag 7 bijvoorbeeld een herinnering, terwijl de nieuwe huurder op dag 7 direct een huisbezoek krijgt. Op dag 10 telefonisch contact met de oranje huurders, het is dan de bedoeling dat we op dag 10 een lijst krijgen vanuit Mail to Pay met adressen die je moet bellen. Automatisch. Voor elke klantclassificatie (groen, oranje, rood) hebben we dus een flow/plan met acties. Dit zijn dus de acties per soort klant die over de gehele maand gedaan worden. Op dag 33 volgt dan overdracht naar de deurwaarder (GDW), vanuit Mail to Pay ontvangen we dan de klanten die we over moeten dragen.

Dus dit hebben jullie bedacht en gaan jullie dan verder nog met Mail to Pay om tafel?

Ja klopt, we gaan met Mail to Pay en Aareon om tafel om te kijken hoe we dit concreet in kunnen gaan richten. Er zijn corporaties die dit al doen. Tijdens de presentatie van Mail to Pay zal besproken worden hoe deze corporaties daarmee omgaan en wat er allemaal mogelijk is. Dan gaan we kijken hoe we alles gaan inrichten. Als we alles compleet hebben komt er een consultant van Aareon en die gaat alles inrichten in de testomgeving. Als alles zo is zoals we het willen hebben dan wordt het omgezet in de productie.

Validiteit en betrouwbaarheid

- Functie respondent
- Grote van incassoafdeling
- Woningcorporatie

Inrichting van het incassoproces

- Soorten aanmaningen
- Termijnen
- Werkzaamheden van incassoconsulent
- Effectiviteit van incassowerkzaamheden
- Vernieuwing van het incassoproces

Methode van Mail to Pay

- Resultaatproducten
- Flows
- Robotiseringsproducten
- Voordelen van producten
- Werking van methode i.c.m. Tobias AX
- Te verrichten werkzaamheden m.b.t. Mail to Pay
- Kosten van methode
- Klantclassificaties

Implementatie van Mail to Pay

- Inwerken en opleiden
- Informeren van huurder

- Projectgroep-vergaderingen
- Opstartproblemen na implementatie

Effectiviteit

- Tijdswinst
- Kostenbesparing
- Effectiviteit in het geding
- Redenen voor effectiviteit
- Relevantie voor incassoproces

Ervaringen incassoconsulent

- Voordelen van Mail to Pay
- Nadelen van Mail to Pay
- Mening over automatische incasso
- Gebruiksvriendelijkheid van Mail to Pay

Bijlage 12: Tabel Inrichting flows Mail to Pay m.b.t. klantclassificaties

Onderstaand een overzicht van de inrichting van de flows naar aanleiding van de klantclassificaties. De inrichting van de flows en de klantclassificaties zijn door een team van OFW bedacht. Het betreft een concept en wordt nog niet in de praktijk gebruikt.

Onderstaande schema mocht in overleg met de incassoconsulent van OFW, in deze scriptie weergegeven worden. (Bron OFW, 2020)

	Groen – Goede betaler	Oranje – Matige betaler/ Studenten	Rood – Slechte betaler	Nieuwe huurder	Vertrokken huurder	Sleper
1	Storno > bericht met betaallink	Storno > bericht met betaallink	Storno > bericht met betaallink	Storno > bericht met betaallink		Storno > bericht met betaallink
2						
3						
4						
5		WIK met betaallink	WIK met betaallink			
6						
7	Herinnering met betaallink			Huisbezoek		Herinnering met betaallink
8						
9						
10		Tel. contact				
11			Huisbezoek			
12	Tel. contact					
13				WIK met betaallink		
14						
15						
16		Huisbezoek – SMS met betaallink				
17	WIK met betaallink		Tel. Contact – SMS met betaallink			WIK met betaallink
18						
19				Tel. contact		
20						
21						
22	Huisbezoek					
23		SMS met betaallink - Huisbezoek				
24			SMS met betaallink – Tel. contact			Tel. contact
25				SMS met betaallink		
26						
27		Laatste Kans met betaallink				
28	Laatste Kans met betaallink – SMS met betaallink		Pré-incasso GDW (betaallink)			
29						
30				Laatste Kans met betaallink		Huisbezoek
31						
32						
33	Overdracht GDW	Overdracht GDW	Overdracht GDW			

Bijlage 13: Aanmaning Triada

Geachte,

U hebt momenteel een betalingsachterstand. U hebt de huur of een rekening nog niet, of niet volledig betaald. Daarom krijgt u van ons deze aanmaning.

Maak het bedrag binnen 7 dagen over

Uw betalingsachterstand is momenteel € «aanm012». Wij vragen u dit bedrag over te maken binnen 7 dagen na de datum bovenaan deze brief. En wel op [REDACTED] ten name van Triada en onder vermelding van “«vgo005»”. Een overzicht van uw totale betalingsachterstand ziet u in de bijlage.

Neem contact op met Triada als u niet direct kunt betalen

Lukt het niet om uw huur of rekening direct te betalen? Neem dan contact met mij op. Ik help u graag en ben bereikbaar op [REDACTED]. Ter informatie voeg ik de bijlage ‘Te laat met uw huur’ toe. Daarin leest u meer over zaken rond huurbetaling en betalingsachterstand.

Met vriendelijke groet,

Bijlagen: Uw betalingsachterstand
 Te laat met uw huur

Geachte,

Op «aanm006e» hebt u van Triada een aanmaning gekregen vanwege uw betalingsachterstand. U hebt het verschuldigde bedrag nog niet (volledig) betaald. Daarom stuur ik u deze ingebrekestelling.

U houdt u niet aan de afspraak

De afspraak in de huurovereenkomst is dat u de huur elke maand vooruit betaalt. De betalingstermijn voor een factuur is 10 dagen. U houdt u niet aan deze afspraak, want u hebt nog niet (volledig) betaald. Daarom bent u volgens de wet in gebreke.

Betaal binnen 15 dagen

Uw betalingsachterstand is momenteel € «aanm012». Ik verzoek u dringend het totale bedrag **binnen vijftien dagen nadat deze brief bij u is bezorgd** te betalen. Maak dit over naar [REDACTED] ten name van Triada onder vermelding van «vgo005».

De kosten van de deurwaarder zijn voor uw rekening

Als u het openstaande bedrag niet op tijd betaalt, schakelt Triada de deurwaarder in. Die brengt ook incassokosten inclusief 21% BTW bij u in rekening*. Op dit moment betekent dat voor u € «aanm021» bovenop uw betalingsachterstand.

Wij zetten het voor u op een rij:

1. Betalen binnen 15 dagen

Uw betalingsachterstand € «aanm012»

Rekeningnummer [REDACTED]

Ten name van Triada

Onder vermelding van «vgo005»

2. Bij inschakelen deurwaarder

Totale betalingsachterstand per 17 juni 2020

inclusief niet-vervallen termijnen € «aanm012»

Incassokosten inclusief 21% BTW € «aanm021»

Kom op tijd in actie

Laat uw (huur)schuld niet verder oplopen. Betaal het openstaande bedrag nu direct. Hebt u hulp nodig bij uw financiën of administratie? Neem dan contact met mij op. Ik help u graag en ben van maandag tot en met vrijdag bereikbaar op [REDACTED]. Ter informatie voeg ik de bijlage 'Te laat met uw huur?' toe. Daarin leest u meer over zaken rond huurbetaling en hulpverlening.

Met vriendelijke groet,

Bijlage: Te laat met uw huur

* De incassokosten zijn berekend volgens het 'Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten'. Triada kan BTW niet verrekenen en moet die zelf ook afdragen. Wij berekenen incassokosten daarom inclusief BTW aan u door.

Neem contact op

Als u, om welke reden dan ook, uw huur niet op tijd kunt betalen, blijf daar dan niet mee zitten! Neem contact met ons op. Wij kunnen dan samen met u kijken naar een passende oplossing. Bijvoorbeeld een betalingsregeling of een doorverwijzing naar hulpverlening.

Betalingsregeling

Het is vaak mogelijk om een betalingsregeling te treffen. Hieraan zijn geen kosten verbonden. Belt u hiervoor met één van onze incassoconsulenten (0578) 67 66 66. Met een betalingsregeling betaalt u de openstaande maand huur in termijnen terug. De afspraken, die wij hierover met u maken, bevestigen wij schriftelijk. U weet dan precies waar u aan toe bent.

Hulpverlening

Komt u er zelf niet uit? Of wilt u dat iemand even met u meekijkt?

Hulp vinden is in elke gemeente een beetje anders geregeld. Op deze en de volgende bladzijde leest u waar u in uw gemeente terecht kunt. Neem contact op met een van deze hulpverlenende instanties in uw gemeente als u hulp of advies wilt.

Aanmaning

Als u de huur helemaal niet betaalt, ontvangt u na de eerste aanmaning een ingebrekestelling. Hierin staat dat u nog veertien dagen de tijd heeft om te betalen. Doet u dat niet, dan schakelen wij een deurwaarder in. Zij sturen u vervolgens een brief waarin staat wat u wanneer moet betalen. Houdt u er rekening mee dat er dan veel extra kosten bijkomen.

Deurwaarder

Als u ook de deurwaarder niet betaalt dan kan dat uiteindelijk leiden tot beslaglegging op uw inkomen en goederen. In het uiterste geval zeggen wij de huurovereenkomst op en gaan we over tot huisuitzetting. Laat het niet zo ver komen! Neem op tijd contact met ons op voor een betalingsregeling.

Kom in actie!

Kortom, loopt u achter met huur betalen?

Laat het niet te ver komen en kom in actie!

Hulp vinden bij uw betalingsproblemen

Voor inwoners van de gemeenten Hattem en Epe



Vérian is er voor alle inwoners van de gemeenten Hattem en Epe. Medewerkers van Vérian kunnen u deskundig helpen als u problemen hebt waar u zelf niet meer uitkomt. Samen met u werken zij aan een oplossing voor (huur)schulden of zaken rond inkomen en uitkering. Vérian is bereikbaar via (088) 1263126 of via email welkom@verian.nl (www.verian.nl).

Speciaal



voor inwoners van de gemeente Hattem Gemeente Hattem

U kunt bij de gemeente terecht voor informatie over bijzondere bijstand en kwijtscheldingsmogelijkheden van gemeentelijke belastingen. De gemeente Hattem is bereikbaar via (038) 443 16 16 of via e-mail gemeente@hattem.nl (www.hattem.nl).



Op Koërs

Deskundige vrijwilligers kunnen u onder andere helpen bij het maken van een overzicht van de inkomsten en uitgaven, het ordenen van de administratie en het aanvragen van financiële regelingen. Ook bieden zij ondersteuning bij trajecten in de schuldhulpverlening.

Een afspraak met 'Op Koërs' maakt u via Stichting Welzijn Hattem (SWH), telefoon (038) 443 28 81 of e-mail info@swhattem.nl (www.swhattem.nl)

Speciaal voor inwoners van de gemeente Heerde



Gemeente Heerde

Gemeente Heerde

U kunt bij de gemeente terecht voor informatie over bijzondere bijstand, kwijtscheldingsmogelijkheden van gemeentelijke belastingen of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). De cliëntadviseurs kunnen u ook verder helpen als u een aanvraag schuldhulpverlening wilt doen.

De gemeente Heerde is bereikbaar via telefoon (0578) 69 94 99 of via e-mail info@zorgvraagheerde.nl (www.zorgvraagheerde.nl).

Speciaal voor inwoners van de gemeente Epe



Gemeente Epe

Gemeente Epe

Bij de gemeente kunt u informatie krijgen over bijzondere bijstand, kwijtscheldingsmogelijkheden van gemeentelijke belastingen of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Ook kunt u hier terecht voor een persoonlijk budgetadvies of schuldhulpverlening. De medewerkers maken samen met u uw schulden inzichtelijk. Dat helpt nieuwe schulden te voorkómen. Voor informatie of een afspraak belt u 140578 of mailt u naar gemeente@epe.nl (www.epe.nl).



Formulierenteam Koppelswoe

Deskundige vrijwilligers kunnen helpen bij het maken van een overzicht van de inkomsten en uitgaven, het ordenen van de administratie en het aanvragen van financiële regelingen.

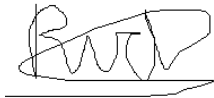
U maakt een afspraak via Koppelswoe, telefoon (0578) 67 67 67 of via e-mail info@koppelswoe.nl (www.koppelswoe.nl).

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

Naam: Robert van der Stelt

Plaats en datum: Kampen, 08 juni 2020

Handtekening:

A handwritten signature in black ink, appearing to read "R. van der Stelt", written over a horizontal line.