EEN HUURDERGERICHT INCASSOPROCES

Een huurdergericht incassoproces, hoe ziet dat er uit?

Deze klantreis is het resultaat van een project dat Aedes en KWH samen met vier corporaties uitvoerden om het incassoproces een huurdersgezicht te geven. Het laat zien hoe de huurder het incassoproces en het contact met de corporatie beleeft, bekeken door de bril van de huurder. Hiermee kunnen corporatie-medewerkers bewust worden van hun eigen proces en zelf ook stappen zetten richting een huurdergericht incassoproces. De deelnemers van het project delen ook hun eigen ervaringen en geven tips wat voor hun goed werkt om huurders te helpen.

1 INTRODUCTIE PROJECT

In 2019 werd door een aantal corporatiemedewerkers het idee opgevat om een primair proces bij de kop te pakken en dit opnieuw te ontwerpen, maar dan met de huurder centraal. Gekozen werd voor het incassoproces.
Maar hoe zet je de huurder voorop in een proces? Door hen te betrekken en hun verhalen op te halen en daarmee het huurdersperspectief in kaart te brengen.

KWH en Aedes zijn samen met vier corporaties het afgelopen jaar aan de slag gegaan met het in kaart brengen van dit huurdersperspectief voor het incassoproces. Juist bij een dergelijk lastig en sociaal ingewikkeld proces is het essentieel om de huurder een plek te geven. Want alleen dan kun je het proces goed organiseren, zowel binnen de corporatie en met samenwerkingspartijen. Het mooie is dat er een methode is ontwikkeld voor het ophalen van het huurdersperspectief die ook heel goed toe te passen is bij andere (sociale) processen.

Het eindresultaat van dit project is een klantreis voor het proces huurincasso dat inzichten biedt in de wereld van de huurder met een huurachterstand.

2 METHODE

Voor dit project gebruiken we een onderzoeksmethode genaamd context-mapping. Dit is een methode die door gebruik van creatieve opdrachten de bredere context van de huurder in kaart brengt. De methode geeft inzicht in bijvoorbeeld de sociale kring van de huurder of de levensloop van de huurder. Een context die nodig is om te begrijpen waarom iemand met betaalproblemen te maken krijgt. Wanneer je de context kent en begrijpt is het gemakkelijker om tot oplossingen te komen.

De huurder krijgt een pakket opgestuurd met daarin een poster met een paar leuke, gemakkelijke opdrachten. Ook ontvangt de huurder alle benodigde materialen (zie afbeelding 1). De huurder krijgt een week de tijd om de poster in te vullen. Hierna volgt een diepteinterview met een medewerker van de corporatie, waarbij de ingevulde opdrachten op de poster één voor één worden besproken. Hierdoor is de huurder voorbereid op het gesprek, vertelt meer en kan ook gemakkelijker antwoord geven. Je kunt hierdoor goed tot de kern van het verhaal komen. Huurders vinden de opdrachten ook leuk om te doen en krijgen een ander gevoel bij het gesprek. Uiteraard kunnen zij zelf bepalen welke (persoonlijke) informatie ze wel en niet delen.

Afbeelding 1: De inhoud van het creatieve onderzoekspakket dat huurders ontvingen. Je ziet een poster met opdrachten, een uitlegfolder en alle materialen om de opdrachten creatief uit te voeren, zoals stickers, plastjes en emoji's.

Afbeelding 2: Drie van de deelnemers oefenen met de opdrachten van het onderzoekspakket. Daarna hebben zij elkaar geïnterviewd aan de hand van de ingevulde opdrachten.

3 RESULTATEN

De resultaten zijn verwerkt tot een Klantreis. Hierin komen veel waardevolle inzichten naar boven. Deze inzichten zijn zichtbaar binnen de grijze vakken van de klantreis. Ze krijgen een extra kleuring door citaten en persoonlijke verhalen van huurders en deelnemende corporaties. Dit zijn de blauwe en oranje vakken binnen de klantreis. Wanneer je horizontaal de vakken volgt, lees je ervaringen van 1 specifieke huurder.

Eén van de uitkomsten van dit project zijn 4 huurderprofielen, waarmee huurders iets eenvoudiger gecategoriseerd kunnen worden. Deze profielen zijn gebaseerd op twee factoren (zie afbeelding 3), namelijk:

1 Drempels
De huurders ervaren drempels om contact op te nemen en te houden met de corporatie wanneer zij betaalproblemen hebben. Te laat contact leggen en hulp krijgen maakt het probleem vaak alleen maar groter.

2 Verlagdheid
Het andere kenmerk is het (on)vermogen van huurders om actie te ondernemen en hun problemen op te lossen. Een hoge verlamdheid zorgt bijvoorbeeld voor het niet kunnen overzien van de problemen of het maken van "verkeerde" keuzes.

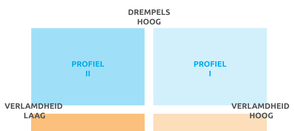
4 CONCLUSIES

Het is geen verrassing dat het hebben van betaalproblemen veel stress en onzekerheden met zich meebrengt. Een aantal conclusies en aanbevelingen die naar voren zijn gekomen:

Verlaag drempels
Huurders ervaren drempels om contact op te nemen met de corporatie en om hulp te vragen. De eerste stap die gezet moet worden is het verlagen van de drempels. Persoonlijk contact lijkt een goede manier om dit te doen, zo kan aan vertrouwen worden gewerkt. Inzicht in deze drempels en hoe hoog die zijn bij huurders speelt, helpt bij het in contact komen met huurders.

Bied maatwerk
Bij betaalproblemen, zeker als deze serieus van aard zijn, is maatwerk kunnen bieden belangrijk. Ook de vinger aan de pols houden en in contact blijven met de huurder is iets van noodzakelijk is in het proces. Het is goed om je te realiseren dat een goed incassoproces tijd kost.

Huurdergerichte houding essentieel
Een andere belangrijke conclusie is dat de softskills van medewerkers mede bepalend zijn voor een succesvolle aanpak. Denk aan goed kunnen luisteren, doorvragen en empathie tonen enerzijds, maar ook structuur kunnen bieden anderzijds.



Afbeelding 3: Op basis van de inzichten uit de gesprekken kunnen we de deelnemers indelen in vier categorieën, verdeeld over twee assen: drempels en in welke mate deze zorgen voor verlamdheid bij de huurders.

5 HOE AAN DE SLAG?

Dit document laat van een aantal huurders de ervaringen zien hoe zij een incassoproces ervaren. Die verhalen kunnen helpen om het bewustzijn bij jou als lezer te vergroten, zodat je beter op je eigen proces en handelen kunt reflecteren. Deze klantreis is dan ook geen geoptimaliseerd proces dat corporaties een op een kunnen implementeren. Maar welke stappen kun je dan concreet zetten om jouw eigen proces aan de hand van dit document te verbeteren?

1 Lees de klantreis zowel horizontaal als verticaal goed door. Neem ook de tips die worden gegeven goed tot je. Probeer je in te leven in de huurder, je huurdersbril op. Welke nieuwe inzichten haal je hier uit? Schrijf die op.

2 Vergelijk die punten met je eigen proces. Welke zijn wellicht ook bij jullie van toepassing of zou je meer willen toepassen? Benoem een aantal punten uit je eigen proces die je eens tegen het licht zou willen houden. Bekijk die eens met een huurdersbril op, wat merk je dan? Wat kan er anders/beter?

3 Ga met een aantal van de punten aan de slag, maar begin klein. Vraag ook huurders om hun ervaringen en feedback. Voelen ze zich gehoord? Zo zet je kleine stapjes richting een huurder-gericht incassoproces.

4 Wil je ook aan de hand van de posters met je eigen huurders in gesprek? Dat kan! Neem contact op met KWH. We denken graag met je mee!

DEELNEMENDE CORPORATIES

Petra van den Bogaard - Goets
Coördinator Huur en Incasso

Danny Burgerhoudt
Senior medewerker Huur en Incasso

Nicolette van der Stelt
Medewerker Financiën

Erna Roeland
Woonconsulent Leefbaarheid

Zairaeh Tempelaars
Financieel medewerker Wonen Incasso

Jurney Eykenloof
Teamleider Wonen

Ilona Driedonks
Medewerker Incasso

Jos van Liebergen
Strategisch beleidsadviseur

ONDER BEGELEIDING VAN:

Susanne Stouten
Programmaleider Sectorontwikkeling en -professionalisering

Niels Lie
Maaike Berkel
Sven Turnhout

Medewerker Onderzoek en Innovatie
Adviseur
Directeur - Bestuurder

KLANTREIS VAN EEN INCASSOPROCES

FASES IN HET PROCES

CONCLUSIES

ONDERDELEN PER FASE

CONCLUSIES PER ONDERDEEL

1 ACHTERLIGGENDE OORZAKEN

In het gesprek met huurders blijkt dat er vaak sprake is van een (plotselinge) verandering in de persoonlijke situatie en het inkomen. Door verwijfens niet goed of niet op tijd in te spelen op deze verandering kunnen betaalproblemen ontstaan.

2 3 DREMPELS OM CONTACT OP TE NEMEN

HUURDERS ERVAREN VAAK DREMPELS OM CONTACT OP TE NEMEN MET DE CORPORATIE.
Een incassoproces begint voor huurders niet bij het eerste contact tussen huurder en corporatie, maar eerder. Namelijk op het moment dat er contact zou moeten zijn. Op tijd hulp krijgen is voor veel huurders erg belangrijk en kan een verschil maken hoe lang en hoe erg iemand in de problemen raakt. Echter, hebben we gezien, ervaren huurders drempels om contact op te nemen.

SCHAAMTE	TROTS	ANGST	GEEN OVERZICHT	VERLAMD-HEID
Bond geld en schulden heerst een groot taboe. Mensen schamen zich en durven er niet over te praten of hulp te vragen. Daarnaast kennen huurders zich ook schamen voor hun andere problemen, zoals verslavingen.	Schaamte en trots liggen in elkaars verlengde. Het grote verschil is dat trotse mensen denken het zelf op te kunnen lossen. Met andere woorden, ze zijn te trots om hulp te durven vragen.	Huurders kunnen het lastig vinden om contact op te nemen, omdat ze vrezen problemen te gaan benoemen. De drempel om contact op te nemen wordt dan daarmee alleen maar groter.	Problemen stapelen zich op en de huurders weten niet meer waar ze moeten beginnen. De drempel om contact op te nemen wordt dan daarmee alleen maar groter.	Door stress kan het bandelingsperspectief van huurders minder worden. Ze komen niet meer in beweging, doen soms letterlijk niks meer. Of het kan leiden tot verkeerde keuzes en mogelijk verkeerde oplossingen.

4 VORM VAN CONTACT TIJDENS EERSTE PERIODE

DE CORPORATIE HEEFT VERSCHILLENDE MANIEREN TER BESCHIKKING IN HET CONTACT MET HUURDERS. Uit de interviews blijkt dat de drempel die een huurder ervaart lager wordt als het contact persoonlijk is, zoals een telefonische of huisbezoek. De corporatiemedewerker(s) krijgt letterlijk een gezicht en de afstand wordt overbrugd. Dit heeft een positief effect op het vervolg.

BRIEF/E-MAIL WHATSAPP	TELEFOON	KANTOOR-BEZOEK	HUISBEZOEK
Een makkelijke optie om in contact te komen. Echter, is het ook een optie die wat afstandelijk overkomen is het door huurders eenvoudig te negeren. Als corporatie weet je niet of de brief of e-mail wordt gelezen.	De telefoon is een direct voren van contact. Doordat je de huurder spreekt, kunje doorvragen. Daardoor kom je meer te weten van de huurder. Toch geeft een telefonisch gesprek nog geen inzicht in de thuissituatie.	Een kantoorbezoek kan voor huurders als minder prettig worden ervaren. Alsof je op het matje van IT-gevraagd. Toch is het wel een mogelijkheid tot persoonlijk contact. Zorg dat de drempel om te komen zo laag mogelijk is.	Een huisbezoek is een manier om persoonlijk contact te maken met de huurder en vertrouwen te winnen. De corporatie krijgt ook inzicht in de thuis-situatie. Helaas kan een bezoek thuis ook bedreigend voelen voor huurders.

5 6 OPVOLGING

DE OPVOLGING IS VAAK MAATWERK.
Toch komt uit de interviews naar voren wat goed werkt voor een goede opvolging en wat een goede opvolging lastig maakt.

WAT WERKT?	WAT IS LASTIG?
Samenwerking met partners werkt. Zorg voor duidelijke afspraken en rol-verdeling. Ook een warme en snelle overdracht tussen de hurder en betrokken partijen en het samen doen met de huurder, maken een goede opvolging gemakkelijker.	Je bent afhankelijk van verschillende partijen, als de samenwerking niet goed is, kan dit de opvolging vertragen. Daarnaast is het lastig om huurders een rooie te geven. Hoe zorg je er voor goede balans tussen geen goede opvolging gemakkelijker.

7 UITKOMSTEN VAN EEN INCASSOPROCES

DE UITKOMST VAN HET TRAJECT KAN ER VERSCHILLEND UITZIEN.
In het gunstige geval is de huurder zelf in staat het probleem op te lossen. Andere opties zijn een betaalregeling of ondersteuning van derde partijen. In het uiterste geval kan het leiden tot ontruiming.

HUURDER LOST HET ZELF OP	BETAAL-REGELING	MET DERDE PARTIJEN	AANZEGGING TOT ONTRUIMING
Sommige huurders vinden het belangrijk zelf regie te houden en zijn ook goed in staat om het probleem zelf op te lossen.	Soms is een huurder geholpen met een betalingsregeling. Maar zijn de schulden hoog of spelen er nog andere zaken, dan zijn andere, maatregelen noodzakelijk.	Sommige zaken zoals zorg gaan buiten het bandelen van de corporatie. Goede samenwerking tussen partijen en snelheid zijn dan ook erg belangrijk. De corporatie is een van de goede signalerende functie hebben.	Helaas lukt het niet altijd om tot een oplossing te komen, worden afspraken niet nagekomen of krijgt de corporatie geen contact. In dat geval kan dan een aanzegging tot ontruiming volgen. Sommige huurders komen dan alsnog in beweging.

HOE GAAT HET NU MET DE HUURDERS?

HUURDERS-PROFIELEN

De profielen hebben kenmerken gekregen om ze makkelijker te kunnen onderscheiden. Deze kenmerken zijn op gevoel toegekend.

8 ECHTE HUURDERS

PROFIEL I
DREMPELS: HOOG
VERLAMDHEID: HOOG

KENMERKEN
VLUCHTEN
ONTKENNEN
MACHTELOOS

ACHTERGRONDVERHAAL 1
De eerste keer dat ik niet kon betalen, had te maken met de overgang van betaald werk naar pensioen. Ik had verwacht dat dit soepel zou verlopen. Helaas was dat niet het geval in verband met mijn pensioengat. Daardoor kwam ik in de problemen.

ACHTERGRONDVERHAAL 2
Meneer was het eigen ondernemingg als schilder. Hij kwam in de problemen doordat een opdrachtgever lang niet betaalde. Dit zorgde niet alleen voor het faillisement van het bedrijf, maar ook voor een enorme persoonlijke schaamte. Zijn sociale kring om hem heen wist van niks. Ook de drempel om contact op te nemen met de corporatie was enorm.

PROFIEL II
DREMPELS: HOOG
VERLAMDHEID: LAAG

KENMERKEN
TROTS
EIGEN REGIE
ONDERSCHATTING

ACHTERGRONDVERHAAL 3
Meneer had een inkomensterugval van inkomen als een ZZP-er naar een AOW'gaan pensioenopbouw). Hier tussen zat een bepaalde (administratieve) periode waarbij meneer geen inkomen had. Tijdens deze overbruggingsperiode had meneer geen geld om de woonlasten te voldoen maar wel de zekerheid dat het ging komen (na een paar maanden).

ACHTERGRONDVERHAAL 4
Meneer had samen met zijn partner een cafe. Drank was daarom altijd een grote handberek. Zijn vriendin deed de administratie van het bedrijf. Toen hun relatie uit ging, werd de administratie niet goed meer bijgehouden. Ook het evenwicht dat zij op hem uitoefende verdween, waardoor het drank- en drugsgebruik toenam en meneer versliefd raakte.

PROFIEL III
DREMPELS: LAAG
VERLAMDHEID: HOOG

KENMERKEN
PASSIEF
VERZANDEN

ACHTERGRONDVERHAAL 5
Mevrouw kreeg sinds dat zij een auto-ongeluk had te maken met allerlei problemen. Ze raakte de weg kwijt, had geheugen-problemen en kon niet goed meer nadenken. Ze verloor het overzicht, waardoor ook betaalproblemen ontstonden. Ook verloor ze haar baan.

ACHTERGRONDVERHAAL 6
Mevrouw heeft een lastige periode achter de rug en zit daardoor in een lastige situatie. Haar zoon is erg ziek en vraagt veel van zijn vader. Ze heeft haar baan moeten opzeggen om voor hem te kunnen zorgen. Haar inkomen is erg laag. Ze heeft geen enkele buffer voor onvoorziene uitgaven. Zelfs voor zaken als mondkapjes moeten alle dubbeltjes worden omgedraaid.

PROFIEL IV
DREMPELS: LAAG
VERLAMDHEID: LAAG

KENMERKEN
NONCHALANT
OPTIMISTISCH
ZELFREDZAAM

ACHTERGRONDVERHAAL 7
Eerder had mevrouw al (alleen) telefonisch/contact gehad en het opnieuw getroffen voor haar situatie. Toch ververgerde de situatie, want daarna is ze ook haar baan kwijtgeraakt, door corona. Daar schaamde ze zich in is eerste instantie voor dat ze niet nogmaals contact durfde op te nemen. Ze is nog jong en heeft uiteindelijk toch veel contact met instanties om haar te helpen, ook met de corporatie.

ACHTERGRONDVERHAAL 8
Mevrouw heeft een lastige periode gehad en is er meerdere malen alleen voor komen te staan. Daarnaast heeft haar boekhouder fouten gemaakt, waardoor zij door toedoen van iemand anders flink in de problemen gekomen, oa met de belastingdienst. Daar is ze nog erg boos over. Haar zij is ook iemand die niet de kop in het zand steekt en erg zelfstandig hulp is gaan zoeken en organiseren.

GOUDEN TIPS VAN DEELNEMERS

GOUDEN TIP VOORSCHAKELING 1
Zoek eerder actief toenadering tot huurders met een beletje of huisbezoek. Huurders zullen na persoonlijk contact eerder geneigd zijn hulp te accepteren en de problemen zullen minder groot zijn. Sein ook als het nodig is maatschappelijke partners in. Zij vervullen een grote rol in de vroegsignalering.

GOUDEN TIP WELKOMSTGESPREK 2
Houd met nieuwe huurders altijd een welkomstgesprek. Dan zorg je voor een persoonlijk aanspreekpunt. Dat kan helpen de drempel te verlagen om contact op te nemen als ze de corporatie nodig hebben bij iets.

GOUDEN TIP PERSOONLIJK CONTACT 3
Persoonlijk contact is erg belangrijk, dat zorgt ervoor dat je als corporatie benaderbaar bent. Maak ook voldoende tijd vrij voor gesprekken, waardij de problemen goed in kaart kunnen worden gebracht. Dat vereist inzicht in persoonlijke zaken, zoals de sociale kring. Doe dat met respect en empathie.

GOUDEN TIP VOORKEUR HUISBEZOEK 4
Geef de voorkeur aan huis-bezoek boven kantoorbezoek. Het is pro-actief, je krijgt een goede indruk van de situatie van de huurder en het is persoonlijk. Zorg dat je een goede inleiding hebt voor het bezoek, om vertrouwen op te bouwen.

GOUDEN TIP HOUDING 5
Blijf consequent contact zoeken, ook als je huurders al heel lang kent. De situatie kan immers snel veranderen en hun reactie op communi-catie kan veranderen. Dan blijk je toch te kort door te bocht te gaan in je verwachtingen. Probeer daarom ook iedere keer weer opnieuw te doen alsof het de eerste keer achterstand is voor huurders. Je zit vaak in een stramien.

GOUDEN TIP HOUD CONTACT 6
Houd na het opstellen van een plan persoonlijk contact met de huurder. Doe dat waar nodig samen met de maatschappelijke partners. Op die manier vergroot je de kans dat een huurder het plan blijft nakomen en eventuele nieuwe problemen snel signaleren.

GOUDEN TIP NAZORG 7
Toon interesse na afloop van het proces. Pleeg even een telefoontje om te vragen hoe het gaat. Het laat een positief gevoel achter bij de huurder, dat de corporatie klaar staat mocht het ooit weer zover komen.

GOUDEN TIP EMPATHIE 8
Persoonlijke competenties van medewerkers zijn ook erg belangrijk, zoals het vertrouwen van huurders kunnen winnen. Op een fijne manier contact hebben, met empathie, goed kunnen luisteren en doorvragen zijn daarbij belangrijk. Let wel op de juiste balans tussen zakelijk en persoonlijk contact.

EYE-OPENERS VAN DEELNEMERS

EYE-OPENER JURNEY
Dat wij als corporaties een ontwikkeling hebben door-gemaakt als het gaat over huurincasso. Persoonlijk contact en samenwerking met ketenpartners is cruciaal om huurders ook echt te kunnen helpen. Daarnaast is het noodzakelijk dat we blijven investeren in de competenties van onze medewerkers, waardoor we beter kunnen anticiperen op de ontwikkelingen in onze doelgroep. Denk bijvoorbeeld aan de stijging van steeds meer verwarde personen die zelfstandig moeten wonen of status-houders.

EYE-OPENER JOS
Zoek het persoonlijke contact, het liefst bij de huurder thuis (omgevings-situatie), want dat maakt het voor medewerkers gemakkelijker om persoonlijk in te spelen op problemen en maatwerk te bieden waar nodig. Daarnaast biedt het de huurder vertrouwen.

Verder bleek het een primaire drang voor huurders om problemen eerst vooral zelf op te willen. Terwijl dat vaak verdomde lastig is.

EYE-OPENER PETRA
Maak persoonlijk contact bij huurders thuis en onderhoud ook contact. Dus blijf iemand volgen, dat zal resultaat geven. Iemand kan een goede wil hebben, maar zijn er omstandigheden waardoor er toch weer een drempel ontstaat. Dan bestaat het risico dat iemand weer afgljdt en uit het zicht raakt. Dat wil je voorkomen.
Daarnaast is een goede samenwerking met partners (gemeente, zorgaanbieders) erg belangrijk. Informeer elkaar als er signalen zijn dat het even niet goed gaat.

EYE-OPENER NICOLETTE
Ondanks dat wij de huurders die wij spraken toch redelijk goed kennen, ervaarden zij veel schaamte en durfden ze geen contact met ons op te nemen.

Tip: Blijf proberen in contact te komen met huurders. En vertuur minder snel de WIK-brief, die kan huurders namelijk meer weerhouden om contact met de corporatie aan de gaan.

EYE-OPENER ZAIRAEH
Blijf inzetten op fysiek contact. Dat geeft meer inzicht in de persoonlijke situatie van huurders. Durf te kijken vanuit het huurdersperspectief! Daarmee krijg je vertrouwen en respect van de huurder. En met waardering/respect krijg je meer voor elkaar!

EYE-OPENER ERNA
De openheid van de huurders tijdens de gesprekken over hun eigen ervaringen was verrassend. Ze namen er echt de tijd voor.

EYE-OPENER DANNY
Persoonlijk contact met huurders en samenwerking met andere partijen (sociale partners) is ontzettend belangrijk. Ook nadat er afspraken met de huurder en derden zijn gemaakt. Blijf signaleren of alles goed loopt.

EYE-OPENER ILONA
Vraag naar de (sociale) context van de bewoner, want dit geeft veel informatie over de zelfredzaamheid van mensen.

ALGEMENE TIPS

TIP BIJ GEBRUIK VAN BRIEVEN / E-MAILS 1
1. Zoals gezegd is het sturen van een brief of e-mail een black box. Je weet niet of de huurder het leest. De vraag is dan, wat doe je als je geen reactie krijgt? Wanneer schaal je op naar een ander middel? Snelle opvolging is belangrijk, zeker wanneer ook andere manieren niet tot contact leiden. Ga dan snel persoonlijk langs om de situatie te peilen.

II. Let op bewoording in schriftelijke communicatie. Het woord 'hulp' kan namelijk negatief worden opgevat door sommige (zelf-redzame) huurders. Gebruik bijvoorbeeld: 'Samen naar een oplossing zoeken'.

TIP BIJ KANTOOR-BEZOEKEN 2
Wees je bewust hoe een uitnodiging op kantoor kan overkomen. We zagen een voorbeeld dat iemand voelde dat ze op het matje werd geroepen. Huurders weten ook niet wat ze kunnen verwachten en vinden dit vaak erg spannend. Laat een huurder zich welkom en prettig voelen. Let er dus op geen afstand te creëren. Let bijvoorbeeld op taalgebruik in brieven. Maar ook persoonlijke uitingen, zoals zakelijke kleding en type auto's kunnen afstand schappen.

TIP BIJ HUISBEZOEKEN 3
Huisbezoeken zijn erg waardevol, omdat je snel inzicht krijgt in wat er achter de voordeur plaatsvindt. Neem de tijd voor een goed gesprek en een daarbij de bredere context mee, zoals de sociale kring. Je krijgt daarmee het plaatje compleet van de persoonlijke situatie en de hulpvraag. Daarna kan een goede aanpak worden gekozen. Betrek waar nodig ook partners, dan kan er snel geschakeld worden. Maar bedenk wel dat je in de persoonlijke omgeving van een huurder komt, soms wordt dat als bedreigend ervaren.

TIP VOOR BETALINGS-REGELINGEN 4
Een betalingsregeling moet passen bij de situatie van de huurder. Sommigen willen er wel snel vanaf zijn en zeggen meer te kunnen missen dan werkelijk mogelijk is. Een regeling die goed past, is op de lange termijn houdbaarder.

TIP VOOR DE NAZORG 5
Elke situatie is anders voor huurders en iedereen reageert daar ook weer anders op. Dat geldt ook voor huurders die al eerder met incasso te maken hebben gehad. Huurders die het eerder zelf wisten en konden oplossen, zullen in een andere situatie dichtskijgen en niet weten waar ze moeten beginnen. Dat maakt het lastig om huurders die al bekend zijn te helpen bij een volgend probleem. Doe altijd alsof het een eerste keer is. En blijf ook actief contact zoeken, iemand kan immers toch drempels ontwikkelen.

Een andere tip voor nazorg is om eens iemand op te bellen die op de goede weg is, om te vragen hoe het gaat. Een beetje interesse tonen kan een goed gevoel geven en het verlaagt drempels voor eventueel later contact.

CONTACT

Heb je nog vragen of ben je benieuwd wat we voor jouw incassoproces kunnen betekenen? Of wil je misschien ook aan de hand van de poster met huurders in gesprek? Neem dan contact met ons op!

Maaike Berkel - Adviseur
maaike.berkel@kwh.nl
06 -53 34 40 85

Niels Lie - Medewerker Onderzoek en Innovatie
niels.lie@kwh.nl
06 -18 34 65 59

Susanne Stouten - Programmaleider Sectorontwikkeling en -professionalisering
s.stouten@aedes.nl
06 - 20 28 39 32