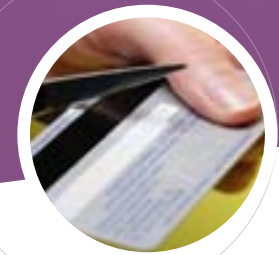
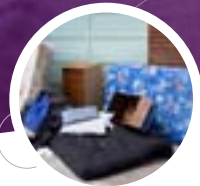


Incasso

*Hoe zorgt u ervoor dat hij
zijn huur kan blijven betalen?*



Integrale benadering voor het omgaan
met klanten die moeite hebben met betalen.



STEINGOOD TRAININGEN

Algemeen

Het incasseren van openstaande huren is een gecompliceerd vak geworden. Steeds meer mensen krijgen het huishoudboekje niet op orde. In 2010 gaf 10% van alle huurders aan problemen te hebben met het tijdig betalen van de huur. Dat betekent dat de medewerker die belast is met het incasseren van de huur steeds meer werk krijgt. Maar dit komt niet alleen door de toename wanbetalers.

Een kleine 20 jaar geleden was het incasseren van huurpenningen vooral een zaak tussen huurder en woningcorporatie. In de afgelopen jaren hebben we in dit kader steeds meer te maken gekregen met hulpverlenende instanties. Denk daarbij aan de schuldhulpverlenende instanties, de GGD en de thuiszorg-organisaties. Inmiddels zijn er allerlei samenwerkingsverbanden tussen woningcorporatie en hulpverlener in dit kader ontstaan. Daarnaast is de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen sinds 1998 van kracht. In 2008 is deze wet, onder meer voor de woningcorporatie als schuldeiser, ingrijpend gewijzigd.

Deze ontwikkelingen hebben uiteraard gevolgen voor het beleid en de procedures van de woningcorporaties. Om het incassowerk effectief te laten verlopen is het daarbij noodzakelijk om een aantal feiten op een rij te zetten.

De feiten: waar praten we eigenlijk over?

Huurachterstanden in cijfers

De 430 woningcorporaties in ons land beheren in totaal 2.400.000 huurwoningen. Maandlijks versturen zij ongeveer 240.000 betalingsherinneringen, aanmaningen en ultimatumbriefjes. Niet elke betalingsherinnering leidt tot een problematische huurschuld. Woningcorporaties spreken over het algemeen pas van een huurschuld als op de laatste dag van de maand de huur van die maand niet is betaald.

Kengetallen Landelijk 2006 – 2009

Gemiddelde bruto huur per woning (2009)	€ 447
Gemiddelde huurachterstand relatief *	1,6%
Totale huurachterstand woningcorporatiesector	€ 200.000.000

* De huurachterstand wordt uitgedrukt in een percentage van de totale bruto huuropbrengst van één jaar.

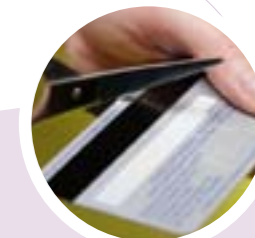
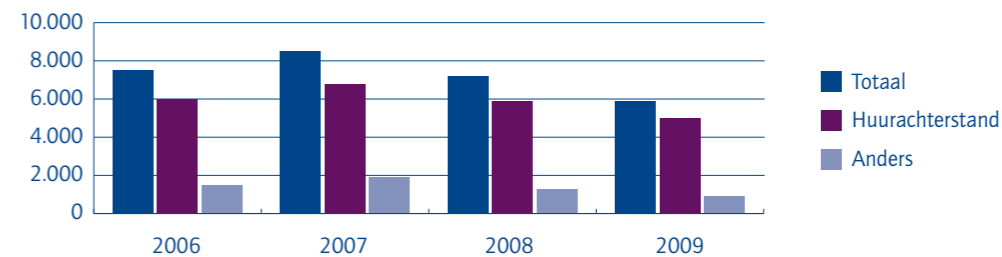
Als we uitgaan van een gemiddeld rentepercentage van 3%, dan leidt de sector in totaal € 6.000.000 verlies alleen al aan rente.

De cijfers: ontruimingen

Het aantal huisuitzettingen in devwoningcorporatiesector, als gevolg van een huurachterstand, daalt sinds twee jaar flink. Waren er in 2007 nog ruim 6.700 ontruimingen; in 2009 waren dat er ruim 5.000.

Ontwikkeling ontruimingen landelijk 2006 – 2009

Huisuitzetting



Toch zijn de kosten voor de sector nog steeds erg hoog. In ongeveer 90% van de gevallen moeten de gemaakte kosten na een ontruiming als oninbaar worden afgeboekt. Vaak wordt vergeten dat het hier niet alleen gaat om kosten van de huurachterstand en de inzet van een deurwaarder. De kosten van een verhuizer, het afvoeren en opslaan van spullen, herstelkosten en de kosten van leegstand, lopen niet zelden op tot duizenden euro's per ontruiming. Gemiddeld kost een ontruiming zo'n € 8.500. Voor de hele sector komt dat neer op € 40.000.000 tot € 50.000.000 op jaarbasis wat als verlies moet worden afgeschreven.

Wat willen we bereiken?

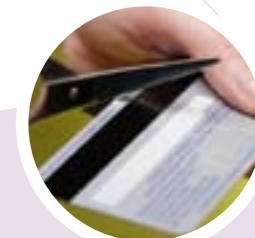
Gezien de kosten die corporaties maken is het vanzelfsprekend dat we financiële doelen voor ogen hebben. Maar om een goede aanpak van de problemen te organiseren is het net zo belangrijk om klantgerichte en maatschappelijke doelen te formuleren. Een ontruiming betekent niet alleen een kostenpost voor de woningcorporatie, het is ook een huishouden dat op straat komt te staan. Het gaat daarbij vaak om kwetsbare mensen; een groep waar woningcorporaties ruim 100 jaar geleden juist voor zijn opgericht. Ook moet niet vergeten worden dat geld maar één keer kan worden uitgegeven. Geld dat opgaat aan ontruiming kan niet meer worden gestoken in leefbaarheid of onderhoud. We formuleren daarom drie algemene formuleren:

1. Het terugdringen van huurachterstanden
2. Het terugdringen van ontruiming en de daarmee samenhangende kosten
3. Het voorkomen van problemen bij de kwetsbare groep huurders

Hoe kunnen we dat doen?

Bij incasso wordt meestal gedacht aan betalingsherinneringen, incassobelondes en tegenwoordig ook huisbezoeken. Toch is het voorkomen van huurachterstanden minstens zo belangrijk. Daarnaast proberen deurwaarders en incassobureaus steeds meer gerelateerde taken in dit kader van de corporaties over te nemen. De procedures en het beleid rond incasso moeten daarom op onderstaande drie speerpunten zijn gericht:

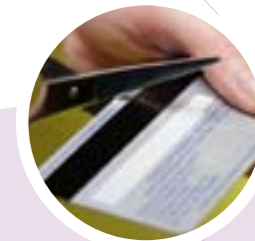
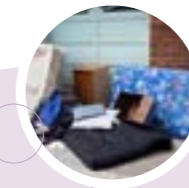
1. Preventie
2. Invordering
3. Uitbesteding





Preventie

Hoe voorkom je huurachterstanden bij (nieuwe) huurders? Bij preventie wordt vooral gedacht aan het weren van huurders met een slecht incassoverleden. Met andere woorden; de woningzoekende die, op basis van een negatieve woningcorporatieverklaring of iets soortgelijks, geen huurcontract krijgt aangeboden. Toch is dit slechts een beperkt deel van preventie. Van startende huurders is geen geschiedenis bekend en juist die groep komt vaak in de betalingsproblemen. Bovendien bestaat meer dan de helft van de ontruiming uit woningen van huurders die er nog geen twee jaar gewoond hebben. Daarom moet de nadruk juist liggen op voorlichting en motivering van de startende huurder. Deze moet de 'open deur' voelen om bij de corporatie aan te kloppen zodra hij of zij in de problemen dreigt te komen.



Invordering

Het invorderen van huurachterstanden zal in eerste instantie schriftelijk gebeuren. Toch is het niet verkeerd om, met name nieuwe huurders met een betalingsachterstand, te bellen. Dit komt meer confronterend over en de kans op herhaling wordt hiermee aanzienlijk verkleind. Ook zal een deel van de huurders niet reageren op brieven. Om die groep te bereiken moeten zij telefonisch benaderd worden of thuis worden bezocht. Deze 'erop-af'-methode kost veel tijd, maar levert over het algemeen het meeste op. Huurders die thuis worden bezocht, tonen in veel gevallen een schrikreactie. Zij kunnen niet langer hun kop in het zand steken. Vaak leidt dit ertoe dat alsnog hulp van familie of de werkgever wordt ingeschakeld. Mocht dat niet lukken, dan volgt er vrijwel altijd een betalingsregeling, dan wel een doorverwijzing naar de hulpverlening.

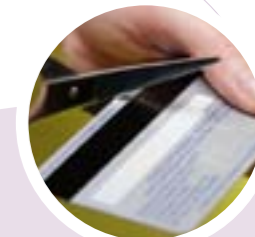
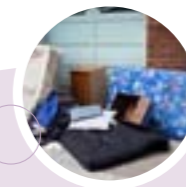
Uitbesteding

Ondanks alle inspanningen zullen er altijd huurders zijn die niet betalen. Het wordt dan tijd om een deurwaarder in te schakelen. Soms wordt er een incassobureau ingezet, al blijft een gerechtsdeurwaarder voor sommige handelingen een wettelijke verplichting. Bij de uitbesteding is het vooral van belang om afspraken met het deurwaarderskantoor vast te leggen in een overeenkomst. Het is verstandig om de werking daarvan minimaal één maal per jaar te evalueren. Om resultaten met elkaar te kunnen vergelijken is het raadzaam om als corporatie met minimaal twee deurwaarderskantoren te werken.

Wat zijn de oorzaken van huurschuld?

Incasso-medewerkers zullen sommige huurders met naam en adres uit het hoofd weten. In deze gevallen zijn de problemen van structurele aard. Daarnaast zijn er ook huurders die jaren trouw de huur betalen en toch ineens in de betalingsproblemen komen. Het gaat dan om een incident. De oorzaken zijn dus in twee categorieën in te delen, waarbij verschillende onderliggende redenen te zien zijn.:

1. **Incidenteel**
 - a. Verlies van werk
 - b. Aanpassing aan lager inkomen
 - c. Bewust achterhouden als gevolg van ontevredenheid
2. **Structureel**
 - a. Kooplust of het zoeken naar compensatie
 - b. Overkreditering
 - c. Te hoge vaste lasten
 - d. Slordigheid
 - e. Verantwoordelijkheid/zelfstandigheid niet aan kunnen.



Welke incassoklanten kennen we?

De meest gehoorde klantentypering zijn de niet-kunners met daarnaast de niet-willers. Met de laatst genoemde groep zijn we meestal snel klaar. Toch ligt het genuanceerder. We beperken hieronder de vier belangrijkste typeringen:

1. Slordige betaler

- Wil wel: Maakt bij contact geen probleem van het betalen
- Kan wel: Heeft geld genoeg, maar vindt het niet belangrijk
- Oorzaak: Structureel: Neemt het tijdig betalen nooit serieus = nonchalant

2. Probleem betaler

- Wil wel: Wil er alles aan doen om uit te problemen te komen
- Kan niet: Komt er niet uit zonder hulp.
- Oorzaak: Incidenteel: Zonder werk gekomen, aanpassing lager inkomen = bezorgd

3. Ontevreden betaler

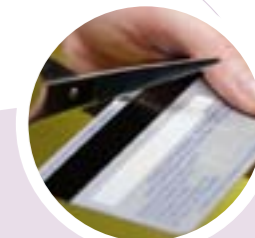
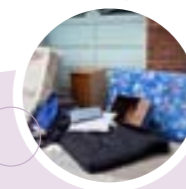
- Wil niet: Houdt geld achter als pressiemiddel
- Kan wel: Geld staat gereserveerd, wordt pas betaald als probleem is opgelost
- Oorzaak: Incidenteel: Klacht is via de reguliere weg niet serieus genomen = boos

4. Structurele wanbetaler

- Wil niet: Doet niet zijn best om er iets aan te doen. Komt afspraken niet na
- Kan niet: Vult het ene met het andere gat
- Oorzaak: Structureel: Verantwoordelijkheid ligt altijd bij een ander = slachtoffer

De reden voor het typeren van klanten is dat elke type een andere aanpak behoeft om de kans op succes zo groot mogelijk te maken. De *slordige betaler* is vaak al beter af met een automatische incasso. Als dat niet voldoende is, dan moet hij op de mogelijke gevolgen van de herhaalde wanprestatie worden gewezen. De *probleembetaler* moet via een betalingsregeling worden geholpen. Als de problemen ernstiger blijken te zijn dan is een doorverwijzing naar de schuldhulpverlening noodzakelijk.

Bij de *ontevreden huurder* is de corporatie aan zet. Zij moeten deze huurder vooral serieus nemen en kijken hoe de problemen kunnen worden opgepakt. De bewaking hiervan is van groot belang. Tot slot moet de *structurele wanbetaler* voor de keuze worden gesteld: De huurder werkt mee of de vordering wordt in handen gelegd van een deurwaarder. Met ander woorden: de huurder wordt kort/strak houden. Motivering en pressie gaan hierbij hand in hand.

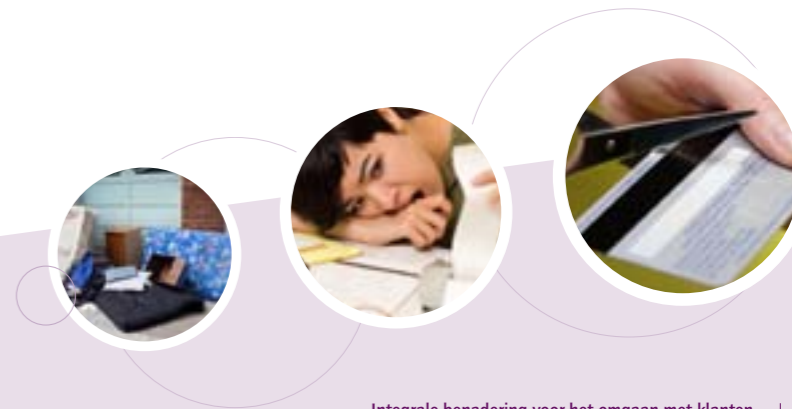




Communicatie met klanten en 'Erop-af'

Inleiding

Veel corporaties kijken met enige regelmaat naar de formulering van hun betalingsherinneringen en aanmaningen. Dat is op zich prima, maar een deel van onze huurders wordt daar niet mee bereikt. Veel mensen die echt in de problemen zitten, zullen geneigd zijn de kop in zand te steken. Dat is geen bewuste keuze, maar een natuurlijk afweermecanisme, met andere woorden: instinctief gedrag. Deze huurders komt niet in beweging door een aanmaning. Er volgt geen betaling, maar ook geen contact. Juist dat contact is essentieel om de problemen te kunnen aanpakken.



Waarom werkt het vaak niet om alleen een brief te sturen?

Tegenwoordig ontvangt iedereen veel papier in de brievenbus. Zoveel dat datgene wat we niet interessant vinden, of waar we geen zin in hebben, niet zullen lezen. Een aanmaning tot betaling van de huur is een stuk waarbij de huurder op zijn verantwoordelijkheden wordt gewezen. Vaak wordt juist die verantwoordelijkheid door de klant buiten zichzelf neergelegd. De aanmaningsbrief ligt snel bij de rest van het oud papier; het probleem bestaat even niet meer.

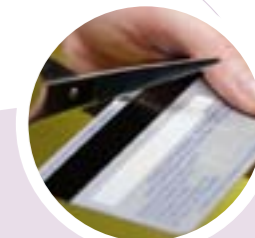
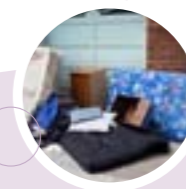
Als brieven niet meer werken, wat werkt dan wel?

Als huurder niet in beweging komt door een aanmaningsbrief, dan zorgt het bezoek aan huis door de medewerker van de corporatie, bijna altijd voor een resultaat. Het huisbezoek (bij voorkeur onaangekondigd) is confronterend voor de huurder. Waar een brief kan nog terzijde kan worden gelegd, is dat met deze medewerker niet te doen. De eerste reactie is, in de meeste gevallen, daarom ook 'schrik'. Voor een deel van de huurders is dit net het duwtje in de rug dat ze nodig hadden.

Helaas volgt bij het andere deel van deze huurders een reactie waarbij de oorzaak (en de verantwoordelijkheid) weer bij een ander wordt neergelegd. 'Het is de werkgever die mij ontslagen heeft', 'Het is de sociale dienst die achterstand heeft', 'Het is de hulpverlener die actie had moeten ondernemen' en ga zo maar door. Het is de kunst om de huurder te motiveren om tot actie over te gaan. De klant moet aan het nadenken worden gezet.

Hoe wordt een huurder aangezet tot nadenken?

Niet zelden wordt een gesprek met een verwijt of een dreigement gestart: 'De huurder had toch zelf niet gereageerd – dit is de consequentie – slikken of stikken'. Soms zal dit werken, maar heel vaak ook niet. De huurder zal op deze manier veel eerder in de weerstand kunnen schieten, dan wanneer het gesprek goed begint. De medewerker krijgt op deze manier niet het vertrouwen en er zal niet zo snel meer opnieuw een gesprek worden aangegaan met deze medewerker. Daarmee schiet de corporatie zijn doel voorbij, namelijk: de ontruiming voorkomen en zo veel mogelijk als, de vordering incasseren. Het is veel effectiever om het vertrouwen van de huurder te winnen. Een goede behandeling van de klant zal hem of haar het gevoel geven gerespecteerd te worden. Naar een corporatiemedewerker die kalm blijft, zal veel eerder en beter geluisterd worden. Als dit lukt, dan is er een goede basis gelegd om de klant te motiveren in beweging te komen. Daarbij is het essentieel om de klant te laten ontdekken wat zijn of haar beweegredenen zijn. Iedereen raakt veel meer gemotiveerd door beweegredenen die zij zelf verzinnen, dan door redenen die een ander voor hen bedenkt. De basisvaardigheid die de corporatiemedewerker daarbij moet beheersen is LSD; Luisteren, Samenvatten en Doorvragen.



Hoe komt de huurder van nadenken tot in actie komen?

'Het incassogesprek tussen de corporatiemedewerker en de huurder is een wedstrijd die door beiden gewonnen moet worden'. Dit is misschien een wat vreemde uitspraak, maar doorgaans wel de meest effectieve weg. Wat hier bedoeld wordt is onderhandelen. Onderhandelen werkt als volgt:

1. iets aan bieden, dat:

- a. voor de huurder van waarde is en...
- b. de corporatiemedewerker niet te veel 'kost'.

2. altijd in ruil voor

- a. iets dat voor de corporatiemedewerker van waarde is en...
- b. de huurder niet veel 'kost'.

Onderhandelen is dus: het doen van concessies door beide partijen, waarbij beiden het voor hen belangrijkste resultaat behalen. Doordat de corporatiemedewerker goed luistert, samenvat en doorvraagt heeft (LSD), weet deze wat voor de huurder het belangrijkste is. Nu kan de corporatiemedewerker via de 'Als-Dan'-methode te werk gaan.

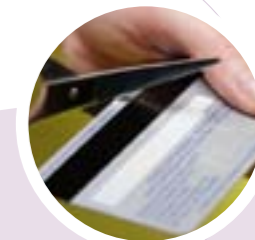
Voorbeelden van de 'Als-Dan'-methode:

Als:

- u de deze week de lopende huur betaalt
- u de helft van de achterstand betaalt
- u de huur vanaf nu door de Sociale Dienst laat betalen

Dan:

- wil ik met u een betalingsregeling aangaan
- ben ik bereid om de ontruiming af te blazen
- wil ik u twee maanden de tijd te geven om met schuldhulpverlening een oplossing te zoeken



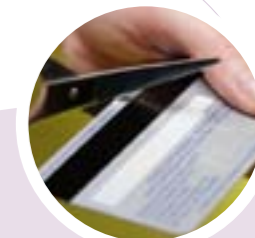
Kan ik wel alle huurders bezoeken die daarvoor in aanmerking komen?

Het bezoeken van huurders kost, vergeleken met het maken van een incassobrieven, veel meer tijd. Denk alleen maar aan de voorbereiding, de reistijd, de bezoeken zelf en de verder afwikkeling van de afspraken. Het komt niet zelden voor dat een corporatie te veel klanten heeft die meer dan twee maanden huurachterstand hebben. Het is dan ook verstandig om een selectie te maken. Daarbij is het essentieel te achterhalen met welk type klant je per geval te maken hebt. Sommige incassoklanten hebben structurele betalingsproblemen en soms volstaat telefonisch contact (de slordige betaler). Bij weer andere klanten heeft een uitvoerig gesprek soms helemaal geen zin meer (de structurele wanbetaler). Bij het laatstgenoemde klanttype volstaat het om één waarschuwing (één keuze) te geven: OF er wordt per omgaande betaald... OF er volgt een doorverwijzing naar de deurwaarder.

De rol van de deurwaarder

Inleiding

Het doorsturen van een huurvordering naar de deurwaarder wordt vaak geassocieerd met huisuitzettingen en hoge extra kosten. Toch kan een deurwaarder in het incassoproces een heel belangrijke rol vervullen, zonder dat het daarbij komt tot een ontruiming en hoge extra kosten. Wat een deurwaarder kan doen voor de corporatie hangt af van de afspraken die met het deurwaarderskantoor worden gemaakt. Daarvoor moet eerst duidelijk zijn wat een deurwaarder voor de corporatie kan betekenen.



Waarmee kan een deurwaarder helpen?

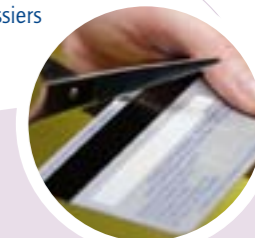
Als het een corporatie niet lukt om zelf een vordering betaald te krijgen, wordt de zaak in handen gelegd van een deurwaarder. Deze zal eerst zelf pogen om de vordering via een minnelijke manier binnen te halen, door te herinneren, te bellen en eventueel door de huurder te bezoeken. Als dit niet lukt zal de deurwaarder een gerechtelijke procedure starten met als insteek de huurder tot betaling te dwingen en de huurovereenkomst te ontbinden.

Een deurwaarderskantoor kan al iets betekenen voordat de vordering een officieel dossier wordt. Onderzoek heeft uitgewezen dat ruim 50% van de huurders de vordering betaald direct na ontvangst van de sommatie van de deurwaarder. Met die wetenschap hebben de deurwaarders de pré-incassobrief uitgevonden. Dit is een brief van de corporatie op briefpapier van de deurwaarder. Deze brief wordt dus versuurd voordat er sprake is van een overdracht naar de deurwaarder. Het is ook mogelijk om het gehele debiteurenbeheer bij een deurwaarderskantoor neer te leggen. Uiteraard zit daar een kostenplaatje aan vast. Opties die minder geld kosten zijn: het uitbesteden van incasso-belrondes en het laten doen van huisbezoeken door medewerkers van het deurwaarderskantoor.

Wat kan er met een deurwaarder worden afgesproken?

Met een deurwaarder kan zo goed als alles worden afgesproken zolang het maar niet indruist tegen de wet. Het is afhankelijk van onderhandelingen en afspraken tussen de corporatie en het deurwaarderskantoor. Daarbij help het om minimaal met twee deurwaarderskantoren te werken. Het gaat dan niet alleen om prestatieafspraken, maar ook om welke kosten (die niet op de huurder te verhalen zijn) wel of niet aan de corporatie mogen worden doorbelast.

Deurwaarders zorgen in de eerste plaats voor de bij hen lopende dossiers van onze zittende en vertrokken (ontruimde) huurders. Tegenwoordig zorgen ze ook vaak voor dossiers die inmiddels gesloten zijn vanwege gebrek aan verhaalsmogelijkheden. In deze gevallen kan de deurwaarder zeker wat betekenen. Steeds vaker laten corporaties deze groep monitoren, wat gebeurt in een volgsysteem of schuldbewakingsstelsel. Het gebeurt nogal eens dat vertrokken huurders toch weer worden getraceerd en dat er dan wel voldoende inkomen is. De deurwaarder gaat dan alsnog incasseren, terwijl het dossier al gesloten is. Om via die weg alsnog zo veel mogelijk van de afgeboekte schuld terug te verdienen, moeten er goede afspraken worden gemaakt tussen de corporatie en de deurwaarder. Wat mag de deurwaarder aan zulke dossiers verdienen?n. Daar is geen vaste richtlijn voor, maar is onderdeel van de onderhandelingen tussen de corporatie en de deurwaarder.



Hoe werkt het bezoeken van onze huurders door een deurwaarder?

Er zijn meerdere momenten dat medewerkers van het deurwaarderskantoor onze huurders kunnen bezoeken:

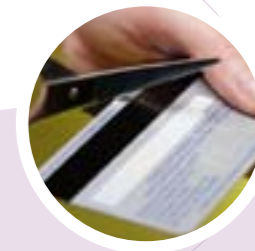
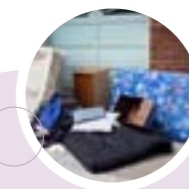
1. Bezoek door een medewerker voordat de vordering uit handen is gegeven
2. Bezoek door een medewerker voordat de rechter uitspraak heeft gedaan (minnelijk traject)
3. Bezoek door een gerechtsdeurwaarder na uitspraak van de rechter (bezorging van het vonnis)

Bij het eerstgenoemde bezoek zijn er altijd kosten voor de corporatie. Het als tweede genoemde bezoek wordt is nog niet vanzelfsprekend door een medewerker van een deurwaarderskantoren gedaan. Hierover kan onderhandeld worden. Ook kan worden gevraagd om van deze gesprekken rapport uit te brengen aan de corporatie zodat er een compleet beeld ontstaat van de huurder. De kosten van dit soort huisbezoeken kunnen op de huurder worden verhaald. Het derde bezoek, door de gerechtsdeurwaarder zelf, kan ook een belangrijke rol vervullen. Als een huurcontract is ontbonden en de huurder moet zijn huis uit worden gezet, dan moet de gerechtsdeurwaarder de ontruiming per exploit aanzeggen. Hij moet daarvoor naar huurder toe. Iets wat tot nu toe nog nauwelijks gebeurt, is dat een medewerker van de corporatie dan mee gaat. Dit is het moment dat er alsnog belangrijke afspraken kunnen worden gemaakt met de huurder. Het pressiemiddel van de ontruiming maakt dat de huurder dan in beweging wordt gezet.

De rol van de schuldhulpverlener

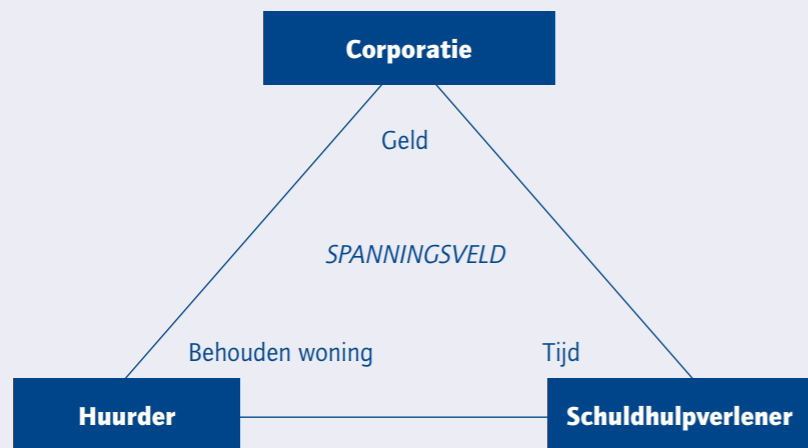
Inleiding

De huurder weet de weg naar de schuldhulpverlening steeds vaker te vinden. Waren er in 2009 nog 54.000 nieuwe aanmeldingen; in 2010 was het aantal nieuwe aanmelding met 50% gestegen naar 80.000. De schuldhulpverlening wordt door veel woningcorporatiemedewerkers gezien als een frustrerende factor in het incassoproces. Toch kan de schuldhulpverlening weldegelijk onderdeel zijn van een effectieve aanpak van de incassoproblematiek. Specifieke, meetbare, acceptabele, realistische en tijdsgebonden (SMART) afspraken zijn daarbij van groot belang.



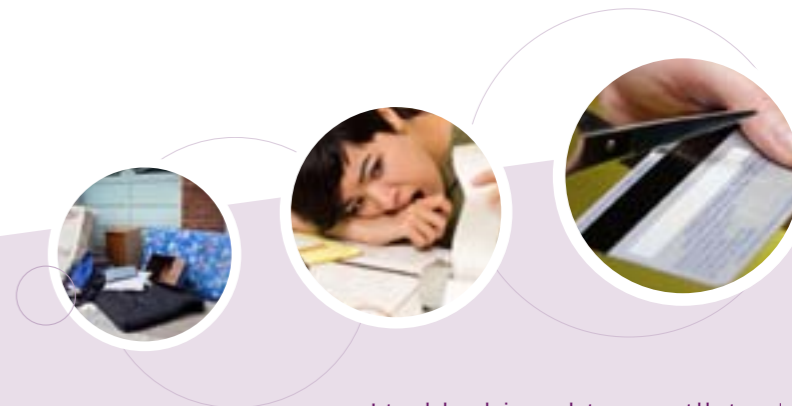
Met welk spanningsveld heeft de corporatie te maken?

Het moment dat de huurder de gang maakt naar de schuldhulpverlener is vaak laat in het incassoproces. In veel gevallen pas wanneer het huurcontract door de rechterbank is ontbonden en de ontruiming door de gerechtsdeurwaarder is aangezegd. De huurder heeft als belangrijkste doel de woning te behouden. De woningcorporatie heeft als doel zo veel mogelijk van de in rekening gebrachte huurpenningen incasseren en het liefst zo snel zo snel mogelijk. De woningcorporatie heeft als pressiemiddel daartoe de dreigende ontruiming. Door de rol van de schuldhulpverlener heeft als doel de huurder weer financieel zelfstandig te laten functioneren, maar heeft, om dat doel te bereiken, wel tijd nodig.



Waarom is er vaak sprake van "strijd"?

Bij een ontbinding van de huurovereenkomst geeft de rechter vrijwel altijd aan dat deze 'uitvoerbaar is bij voorraad'. Dit betekent dat de ontruiming, direct na ontvangst van het vonnis, kan worden aangezegd. De ontruimingsdatum ligt in de regel tussen de twee en vier weken vanaf het moment van de aanzegging. Tot 2008 had de schuldhulpverlener geen juridische middelen om dat nog tegen te gaan, maar de regels zijn veranderd. De schuldhulpverlener heeft het moratorium als middel in handen. Dit is een voorlopige voorziening waarmee voor de maximaal zes maanden kan worden voorkomen dat de woning wordt ontruimd. Dit komt er op neer dat woningcorporatie en schuldhulpverlener elkaar steeds een stap vóór willen zijn. Daarmee wordt de relatie tussen schuldhulpverlener en woningcorporatie er niet beter op. De communicatie beperkt zich vaak tot het hoogst noodzakelijke en er wordt over en weer strijd ervaren.





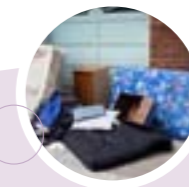
Is er wel een gemeenschappelijk doel?

Het kan gelukkig anders. Bij strijd zijn woningcorporatie en schuldhulpverlener vooral heel hard aan het werk om elkaar te bewerken met eigen argumenten. De huurder is hierin passief. Wat vaak vergeten wordt is dat woningcorporatie en schuldhulpverlener een gemeenschappelijk belang hebben, namelijk, dat de huurder de verantwoordelijkheid neemt en zijn gedrag verandert. Alleen zo kan een duurzame oplossing worden verkregen. De mogelijkheid moet worden gecreëerd om de klant op termijn financieel zelfredzaam te maken. De kans op recidive wordt daarmee ook kleiner.

Hoe komen we tot effectieve samenwerking?

Een goede samenwerking valt of staat met communicatie. Zodra er contact is met de schuldhulpverlener, moet duidelijk worden wat er op dat moment nodig is. Daarbij kan de situatie het beste worden gecategoriseerd. We onderscheiden hier twee categorieën:

1. Er is sprake van een problematische schuldenlast
2. Er is sprake van een crisissituatie



Problematische schuldenlast

Als een huurder met een huurschuld zich heeft aangemeld bij de schuldhulpverlening, zonder dat er sprake is van een dreigende ontruiming, dan behoort de huurder tot deze categorie. Bij het eerste contact met de schuldhulpverlener moet de woningcorporatie duidelijk krijgen hoeveel tijd nodig is om de situatie te stabiliseren. In deze periode moet onder meer het inkomen op pijl worden gebracht en moeten alle schuldeisers in kaart worden gebracht. Hier is tijd voor nodig.

Belangrijke hulpvragen in dit deel van het proces zijn:

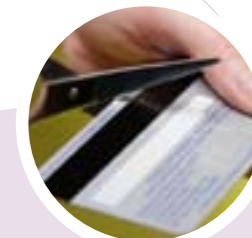
1. Welke afspraken zijn gemaakt tussen de huurder en de schuldhulpverlener?
2. Vanaf wanneer kan lopende huurbetaling gegarandeerd worden?
3. Door wie of welke instantie zal de lopende huur worden betaald?
4. Hoe lang is nodig voor het stabilisatie-traject en het in kaart brengen van alle schulden?
5. Op welke datum is er opnieuw contact tussen de corporatie en de schuldhulpverlener?

Het is verstandig om duidelijke afspraken te maken die voor de schuldhulpverlener haalbaar zijn. Daarbij wordt met de schuldhulpverlener een datum afgesproken waarop de schuldhulpverlener opnieuw contact zal opnemen met de woningcorporatie. Deze afspraak wordt geagendeerd zodat de nakoming ervan kan worden bewaakt. De schuldhulpverlener kan bij het volgende contactmoment aangeven wat de status is van de gemaakte afspraken.

Crisissituatie

In veel gevallen vindt de huurder de weg naar de schuldhulpverlening pas als deze de ontruimingsaanzegging heeft ontvangen. Er is dan sprake van een crisissituatie. Het risico op strijd tussen woningcorporatie en schuldhulpverlener is in dit geval het grootst. De schuldhulpverlener heeft het middel van het moratorium in handen gekregen om de ontruiming voor de duur van een half jaar op te laten schorten. De woningcorporatie heeft op zijn beurt weer mogelijkheden de ontruiming alsnog uit te voeren. Het voeren van een dergelijke machtstrijd levert echter geen enkele partij voordeel op. De woningcorporatie kan beter kijken hoe hij deze situatie in zijn voordeel kan ombuigen, zonder dat daarbij de eigen belangen, maar ook de belangen van schuldhulpverlener en huurder wordt geschaad. Het is daarom goed om te kijken wat deze belangen zijn:

1. Huurder: wil een van zijn eerste levensbehoeften behouden: woonruimte
2. Woningcorporatie: wil zo veel mogelijk geld terug zien
3. Schuldhulpverlener: wil tijd om de klant voldoende te kunnen helpen



Deze afweging van belangen verschaft de woningcorporatie een onderhandelingspositie. De woningcorporatie is namelijk de belangrijkste schuldeiser als het gaat om de vervulling van een eerste levensbehoefte: een dak boven het hoofd van de huurder. Het belang van de woningcorporatie, het innen van de huurschuld, kan worden geruild met het uitstel van de ontruiming (belang huurder) en tijd om de financiën van de huurder op orde te krijgen (belang schuldhulpverlener). De huurder kan via de schuldhulpverlening een voorlopige, voor de huurder realistische regeling afspreken. Deze regeling kan doorlopen tot het moment dat er een definitieve schuldregeling is.

De voordelen voor de verschillende partijen:

1. Huurder:

- a. behoud een dak boven zijn hoofd

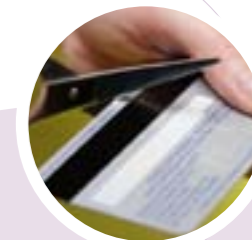
2. Woningcorporatie:

- a. ontvangt meer dan bij een officiële schuldregeling
- b. maakt zichzelf de belangrijkste partij voor de schuldhulpverlening

3. Schuldhulpverlener:

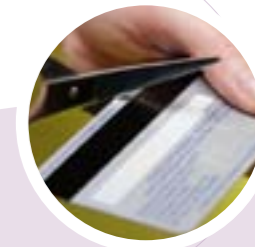
- a. hoeft niet naar de rechtbank voor een aanvraag van het moratorium
- b. bouwt een goede verstandhouding op met de woningcorporatie
- c. heeft meer tijd om huurder te motiveren

Wat belangrijk is in dit proces, is de informatievoorziening over en weer. Daarbij moet vooral gedacht worden over wat belangrijke informatie is voor de andere partij. Het is goed om de schuldhulpverlener te informeren als een huurder is doorgestuurd naar hen, maar ook als een huurder voor ontruiming staat. Daarmee krijgt de schuldhulpverlener meer ruimte om te kunnen anticiperen. Informeer de schuldhulpverlener ook altijd als de lopende huur niet (volledig) wordt voldaan, in plaats van het direct laten aanzeggen van een ontruiming. Vaak vindt de schuldhulpverlener nog mogelijkheden om die achterstand te voldoen. 'De medewerker van de woningcorporatie is er niet om de huurder te straffen, maar om zoveel mogelijk huurachterstand binnen te halen'. De ervaring leert, dat een dergelijke openheid zorgt voor een constructieve sfeer. Omdat de schuldhulpverlener een spil is tussen schuldenaar en schuldeiser, is deze gebaat bij een goede relatie met de belangrijkste schuldeiser.



**Belangrijke aandachtspunten:**

1. Maak na elk gesprek met de schuldhulpverlener een nieuwe, tijdsgebonden afspraak om contact te hebben met elkaar.
2. Agendeer alle contactafspraken op dossierniveau.
3. Denk niet alleen in belangen van de woningcorporatie, maar ook in die van de schuldhulpverlener en de huurder.
Uiteindelijk is daar het eigen doel het beste mee gediend.
4. Geef openheid van zaken naar schuldhulpverlener. Informatie van de schuldhulpverlener is net zo belangrijk als informatie naar de schuldhulpverlener.
5. Evalueer minimaal 2 maal per jaar de samenwerking met de schuldhulpverlening



De invloed van de WSNP.

Inleiding

Het kan zijn dat het traject via de schuldhulpverlening mislukt, zonder dat de huurder daaraan schuld heeft. Voor die mensen is de Wettelijke Schuldsanering in het leven geroepen. In 1998 is de Wet Schuldsanering Natuurlijk Personen (WSNP) van kracht geworden. In 2008 is deze wet ingrijpend gewijzigd en niet in de laatste plaats voor de woningcorporatie als schuldeiser. Jaarlijks worden 6.000 tot 12.000 mensen tot de WSNP toegelaten.

Wat is het doel van deze wet?

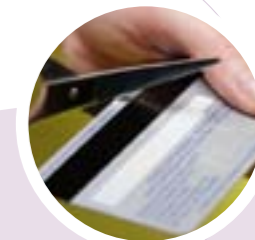
Doel van deze wet is om mensen met een problematische schuld, na het doorlopen van een traject van drie jaar, zijn of haar restschuld kwijt te schelden. De wetgever heeft daarbij gestreefd om dit via de schuldhulp-verlenende instanties te laten lopen. Met andere woorden; zonder tussenkomst van de rechter. Als iemand toch door een vonnis van een rechter moet worden toegelaten tot de WSNP, dan moet daarvoor eerst het hele minnelijke traject zijn doorlopen.

Wat voor invloed heeft de WSNP op het incassoproces van de woningcorporatie?

Als een huurder is toegelaten tot de WSNP dan heeft dat gevolgen voor een drietal zaken:

1. Het versturen van post
2. Het afboeken van de huurvordering
3. Het eventuele ontruimingsvonnis

In de praktijk meldt de bewindvoerder zich bij de woningcorporatie. Vaak zal hij of zij dat schriftelijk doen. Het vonnis van de rechtbank waarin de toelating tot de WSNP bevestigd staat, wordt meegezonden. Dit betekent dat de post voor de huurder vanaf dat moment voor de duur van 13 maanden naar de bewindvoerder wordt gestuurd. Ook heeft de woningcorporatie in dat geval te accepteren dat een groot deel van de vordering moet worden afgeboekt. Het gaat zelfs nog een stap verder. Mocht er een vonnis tot ontbinding en ontruiming van de woning zijn verkregen, dan komt deze te vervallen voor de duur van de WSNP. Als er na die periode een 'schone lei' wordt verkregen (de schulden worden kwijtgescholden), dan is het ontruimingsvonnis niets meer waard.



Kan een woningcorporatie dan helemaal niets meer?

Iemand die is toegelaten tot de WSNP zal minimaal 3 jaar lang op 95% van het bijstandsniveau moeten leven. De lopende verplichtingen zullen in die periode zonder uitzondering moeten worden voldaan. Ten onrechte wordt wel eens gedacht dat de lopende verplichtingen door de bewindvoerder worden voldaan of bewaakt. Dit is lang niet altijd het geval. De klant blijft daar dus zelf verantwoordelijk voor.

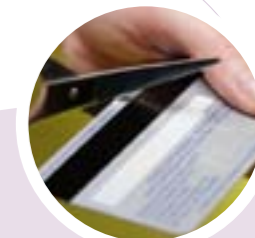
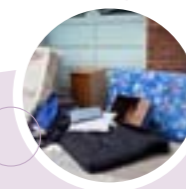
Voor een eventuele nieuwe huurschuld kan een nieuwe incassoprocedure worden gestart of een vonnis worden gehaald. Met de oude huurschuld kan vaak weinig gedaan worden, toch er zijn uitzonderingen.

Bij een nieuwe huurschuld bied de rechter de mogelijkheid om de WSNP te laten beëindigen. Er moet dan een verzoek worden ingediend bij de rechter-commissaris. Als er vóór de uitspraak van de WSNP sprake was van een ontbindingsvonnis is het zelfs mogelijk om zonder tussenkomst van de rechter de woning alsnog te laten ontruimen.

Waar doen we goed aan als we een ontruimingsvonnis hebben?

Het komt regelmatig voor dat een ontruimingsvonnis niet uitgevoerd kan worden als de huurder daarna tot de WSNP wordt toegelaten. Dit leidt in veel gevallen tot frustraties bij woningcorporatiemedewerkers. De medewerker heeft er vaak veel tijd in gestoken zonder het gewenste resultaat te behalen. Een nieuwe huurschuld die ontstaat na toelating tot de WSNP kan dan alsnog leiden tot aanzegging van de ontruiming.

Of het verstandig is om de ontruiming daadwerkelijk uit te voeren is nu de vraag. Het leidt bij de medewerker misschien tot een gevoel van genoegdoening, maar één van de oorspronkelijk doelen schiet de corporatie daarmee voorbij, namelijk: 'Zo min mogelijk ontruiming en terugdringing van de daarmee samenhangende kosten'. Met een ontruiming hebben we niet alleen te maken met het afboeken van huurachterstanden. De woningcorporatie heeft dan ook te maken met extra kosten van ontruiming, vervoer en opslag van leegstand. Het is dus verstandig om een eventueel opgelopen huurschuld (of het risico op een nog verder oplopende huurschuld) hier tegen af te wegen.



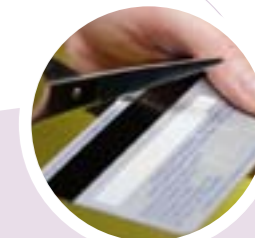
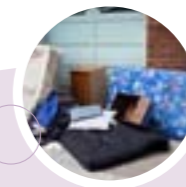
Wat kunnen we het beste doen?

Het belangrijkste middel is ook in dit geval weer communicatie. Mocht er een nieuwe huurschuld ontstaan na toelating tot de WSNP, dan zijn daarbij drie partijen van belang, namelijk:

1. De bewindvoerder
2. De huurder
3. De deurwaarder

De corporatiemedewerker zal eerst contact op moeten nemen met de bewindvoerder. Deze heeft zicht op de financiën en kan meedenken over de aanpak om de huurder in beweging te krijgen en het probleem op te lossen. Met de bewindvoerder kunnen dan concrete en tijdsgebonden afspraken worden gemaakt. Het komt voor dat de bewindvoerder zich niet bemoeit met de lopende verplichtingen. In dat geval moet de corporatiemedewerker contact opnemen met de huurder. In beide gevallen heeft de corporatie een sterke onderhandelingspositie: de beëindiging van de WSNP of dreigende ontruiming is het wisselgeld.

De woningcorporatie staat het sterkst als er op basis van de oude huurschuld (van vóór de WSNP) een vonnis tot ontbinding en ontruiming is gehaald. Er kunnen dan afspraken worden gemaakt met de deurwaarder om deze aan te zeggen. De ontruiming is dan niet het doel, maar een middel om de huurder in beweging te laten komen. De huurder kan in veel gevallen niet zelf voor de betaling zorgen en zal geld moeten lenen bij familie, vrienden, werkgever, etc., om zijn of haar belangrijkste doel veilig te stellen: een dak boven het hoofd. Hierdoor kan alsnog ontruiming worden voorkomen en voorkomt de corporatie de kosten die we bij een dergelijk huurder vrijwel nooit te verhalen vallen.



Ons aanbod!

Wat kan Steingood voor u betekenen?

Zoals we eerder hebben gezegd: 'incasso is een gecompliceerd vak geworden'. Vaak wordt van alles ondernomen om de incassoproblematiek aan te pakken, maar worden bijvoorbeeld de afspraken met de schuldhulpverlening vergeten. En zijn de plannen voor verbetering wel uitvoerbaar met het huidige personeelsbestand? Willen we niet te veel?

In dit boekje hebben we u willen laten zien wat bij een goed werkend incassobeleid van belang is. Wij denken dat een integrale aanpak het beste resultaat oplevert. Steingood kan u helpen om dat voor uw organisatie goed in beeld te krijgen. Wat zijn uw doelen en wat zijn uw mogelijkheden? Wij kunnen u daarin adviseren en uw personeel trainen. Daarnaast kunnen wij de voortgang voor u monitoren. Vraag gerust om een vrijblijvend gesprek als u meer wil weten.

Enkele voorbeelden van maatwerk-producten die wij kunnen leveren zijn:

Advies en beleidsontwikkeling

- Doorlichten huidige procedure en verbeterplan opstellen
- (Samen met medewerkers) Beleid en procedure herzien

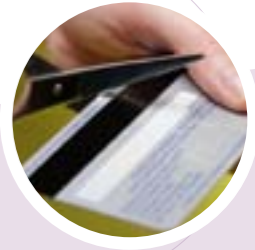
Training

Een maatwerk-training kan gaan over de volgende onderwerpen:

- Incassogesprekken
- Beleid en procedures
- 'Erop-af'-methode
- Samenwerking met schuldhulpverlening en deurwaarders
- WSNP
- Effectieve incassobrieven schrijven

Ontzorgen

- Wij kunnen werkzaamheden van u overnemen:
- Incidenteel kunnen onze ervaren incassomedewerkers achterstanden weg werken of tijdelijk medewerkers vervangen.
- Structureel kunnen wij bepaalde taken van u overnemen, zoals het maandelijks actief persoonlijk benaderen van klanten met een betalingsachterstand.



Meer weten?

Neem contact op met

Steingoed Trainingen

Fascinatioboulevard 1176,

2909 VA Capelle aan den IJssel

telefoon: 010 - 418 74 69

fax 010 - 422 03 38

e-mail: trainingen@steingoed.nl

www.steingoed.nl



STEINGOED TRAININGEN

www.steingoed.nl