

WoonInvest

De heer P. van Heeswijk

Postbus 163

2270 PD Voorburg

Voorburg, 16 januari 2025

Betreft: advies Respectus met betrekking tot het incassobeleid van WoonInvest

Geachte heer Van Heeswijk, beste Peter,

Op 25 juni ontvingen wij het herziene incassobeleid van WoonInvest ter advisering. Naar onze mening is er een goed en deugdelijk stuk werk opgeleverd. Vanuit de huurdersvereniging brengen wij dan ook 'overall' een positief advies uit. Desalniettemin hebben wij enige kanttekeningen en suggesties, die wij gaarne in uw aandacht aanbevelen.

Lessen.vanuit.de.landelijke.trend

Vanuit de landelijke trends willen we de aandacht vestigen op twee ontwikkelingen:

- 30% van de huishoudens heeft problemen met huur- en energiekosten;
- 21% checkt nooit of ze nog recht hebben op toeslagen.

De les die we hieruit moeten trekken is dat we in het huurbeleid niet te makkelijk om moeten gaan met een keuze voor 'meest maximale huurverhoging', die we in andere stukken tegenkomen. Het middel toeslagen is daarnaast niet erg effectief als een belangrijk deel van de betrokkenen niet checkt of ze er recht op hebben. Dit pleit ervoor dat bij elke huurachterstand – bijvoorbeeld in het traject 'vroeg erop af' – altijd een potjescheck wordt gedaan. Wellicht lost het een deel van de problemen op.

Analyse.huurincasso.WoonInvest

Het valt ons op dat 73,3% van de totale huurachterstand veroorzaakt wordt in de sfeer van DAEB-woningen. Graag vernemen wij hoeveel procent van het woningbestand uit DAEB-woningen bestaat. Het lijkt erop dat een klein deel van de woningen (niet-DAEB) zorgt voor een groot aandeel van de huurachterstand. Als dat zo is zou in deze categorie een steviger beleid kunnen worden gevoerd.

Het hoge aantal 'slepers' is daarnaast zeer vervelend voor het functioneren van het nieuwe incassobeleid. Immers het is een categorie die steeds weer bij de gemeente wordt aangemeld voor 'Vroeg Erop Af'. Wij stellen ons voor voor deze categorie na een eerste waarschuwing verplicht automatisch incasso in te voeren. Automatisch incasso biedt ook de mogelijkheid om binnen een maand het incassoproces te herhalen.

Tenslotte schrikken wij wat van het volume van de huurachterstand en de ouderdom van dossiers. Achterstanden voorkom je alleen als je er snel ‘bovenop’ zit. Dat zal – ook in het nieuwe beleid – extra capaciteit vragen. Dossiers die te lang blijven liggen bij de deurwaarder kosten ook geld, dat we uiteindelijk niet incasseren. We zullen ons goed moeten afvragen wanneer een deurwaarder nog een positieve toegevoegde waarde heeft. Deze analyse missen we nog.

Huurincassobeleid

KPI's

De weergegeven KPI's zijn in onze ogen afgeleid van de bestaande situatie. In onze ogen kunnen die gebruikt worden voor een eerste doelstelling. Op langere termijn moet er in onze ogen beter gescoord kunnen worden. Het aantal huisuitzettingen van 3 vinden wij hoog. In onze ogen zou het streven – in samenwerking met de gemeente en de zorginstellingen – nagenoeg nihil moeten zijn. In onze ogen zou het financieel beheer van deze categorie door de burgerlijke gemeente overgenomen moeten worden (direct transfer van uitkering naar vaste lasten).

Proactieve communicatie en persoonlijk contact

Wij onderschrijven het belang van een proactieve communicatie en persoonlijk contact. Wij vragen ons wel af wanneer telefonisch-, schriftelijk of persoonlijk contact wordt opgenomen en in hoeverre deze activiteiten kruisen met het proces van ‘Samen Erop Vooruit’ van de gemeente. Dat proces start immers reeds na een maand. Wij zijn een voorstander van proactief handelen, maar dat betekent ook dat er voldoende capaciteit voor moet worden vrijgemaakt.

Vanuit de tekst vernemen wij dat de achterstanden oplopen rondom de feestdagen, de zomervakantie en de afrekening van de servicekosten. Om dit te voorkomen stellen wij ons voor het automatisch incasso standaard op te nemen in het huurcontract en op termijn geen andere vormen meer toe te staan. Stimuleren zouden we dus graag omgezet zien in verplichten. Wij kunnen ons dus ook geheel vinden in de opvatting dat de eerste huurtermijn op voorhand wordt betaald om de verhuring door te laten gaan.

De fasen in het incassoproces zijn scherp gedefinieerd. Wij kunnen ons daarin vinden. Wij vragen ons wel af of een extra (automatische) incassoronde kan worden ingepast en op welk moment het persoonlijk contact vanuit WoonInvest is ingepast. In dit verband zijn we geïnteresseerd in de werkinstructie Aanpak schulden op basis van huurachterstand per maand.

Samenwerking externe partijen

Voor wat betreft de vroegsignalering adviseren wij om met de gemeente af te spreken om de resultaten stelselmatig binnen een maand terug te rapporteren, zodat de tweede fase in de relatie met de Kredietbank vragen we ons af wie het kredietrisico loopt in geval van kredietverlening. Wij gaan er voorshands vanuit dat dit de Kredietbank is. In de relatie met Agin gaan we ervan uit dat de besluitvorming tot ontruiming altijd een verantwoordelijkheid voor WoonInvest is.

Bijlagen

Graag ontvangen wij te gelegener tijd de navolgende bijlagen ter advisering:

- Huurincassoproces;
- Incasso agenda
- Procedure incasseren op basis van maanden achterstand.

Afboekregels oninbare vorderingen

De betekenis van de tabel in de tekst is ons niet in alle gevallen duidelijk (bv. wat is ZVWOVP, worden de genoemde criteria los van elkaar of tezamen toegepast?).

Overlijden.zonder.verhaal

Ook hier is het ons niet duidelijk of de factoren gezamenlijk of afzonderlijk als bepalend gelden. Zo lijkt ons zonder meer afboeken niet correct als een erfenis beneficiair wordt aanvaard. Tenslotte kunnen er ook positieve bronnen zijn. Deze gegevens alleen lijken ons onvoldoende.

Bovenstaande aandachtspunten en suggesties laten onverlet, dat wij een positief advies uitbrengen over het samengestelde huurincassobeleid. Uw visie op de aangedragen aandachtspunten zien wij gaarne tegemoet.

Met vriendelijke groet

Carina Mens

(Voorzitter huurdersvereniging Respectus).