



# HUURINCASSOBELEID

[2025]



## Versiebeheer

| Versie | Aanpassingen                                | Status     | Auteur      | Datum      |
|--------|---------------------------------------------|------------|-------------|------------|
| 0.1    | Eerste opzet opgesteld                      | Concept    | S. Hermenet | 01-03-2025 |
| 0.2    | Aanpassingen na feedback MW                 | Ter review | S. Hermenet | 01-04-2025 |
| 0.3    | Aanpassingen na feedback beleidsadviseur    | Ter review | S. Hermenet |            |
| 0.4    | Aanpassingen na feedback huurdersvereniging | Ter review | S. Hermenet |            |
| 1.0    | Vaststelling in MT                          |            |             |            |
| 1.1    | Definitief                                  |            |             |            |

# Inhoud

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Inleiding .....</b>                        | <b>4</b>  |
| <b>2. Klantgericht en Resultaatgericht .....</b> | <b>5</b>  |
| Klantgericht .....                               | 5         |
| Resultaatgericht .....                           | 6         |
| <b>3. Het Incassotraject.....</b>                | <b>7</b>  |
| <b>4. Samenwerking externe partijen .....</b>    | <b>8</b>  |
| <b>5. Juridische procedure en kosten .....</b>   | <b>8</b>  |
| <b>6. Monitoring en bijsturing .....</b>         | <b>9</b>  |
| <b>Bijlagen:.....</b>                            | <b>10</b> |



# 1. Inleiding

Het doel van dit beleid is om een efficiënt en klantgericht proces te waarborgen voor het innen van achterstallige huurbetalingen waarbij huurachterstanden geminimaliseerd worden en huisuitzettingen voorkomen worden. Hierbij is het uitgangspunt dat de gezonde financiële situatie van WoonInvest wordt behouden en er te alle tijde genoeg aandacht is voor de omstandigheden van en de relatie met de huurder. In lijn met ons koersplan intensiveren we de samenwerking met partners om huurders sneller en efficiënter te ondersteunen en het proces te optimaliseren. Automatisering helpt ons standaardtaken sneller en foutlozer uit te voeren, waardoor er meer ruimte is voor persoonlijke aandacht. Daarnaast blijft maatwerk centraal staan. Door technologie en menselijke interactie te combineren, kunnen we beter inspelen op de unieke behoeften van huurders en hen optimaal ondersteunen. Zo bieden we flexibele en efficiënte dienstverlening die de huurder centraal stelt.

We zetten in op een toekomstgerichte benadering waarbij de volgende doelen centraal staan:

- Intensiveren van de samenwerking.
- Optimalisatie door automatisering
- Maatwerk leveren
- Flexibele en efficiënte dienstverlening

De volgende meetbare doelstellingen zijn opgesteld:

- Maximaal 1000 huurders met een achterstand
- Maximaal 1.35% huurachterstand zittende huurders
- Gemiddelde achterstand zittende huurders maximaal 1.200,00 euro
- Gemiddelde achterstand vertrokken huurders maximaal 1.400,00 euro
- Maximaal 3 huisuitzettingen per jaar

## Meetbare doelen moeten nog vastgesteld worden

Dit beleid is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met de medewerkers die dagelijks betrokken zijn bij het huurincassoproces, waaronder de afdelingen financiële administratie, klantenservice, en huurincasso. Daarnaast is het beleid besproken met andere interne afdelingen om breed draagvlak en afstemming te waarborgen. Ook de huurdersorganisatie is betrokken, zodat het beleid recht doet aan de belangen van de huurders. Bovendien zijn er waardevolle inzichten gedeeld met medewerkers van andere woningcorporaties, die zijn meegenomen in het beleid.

Het beleid is ontstaan uit de behoefte aan meer duidelijkheid en structuur binnen het huurincassoproces. We streven naar een gestroomlijnd proces waarbij zowel de belangen van de organisatie als die van de huurders centraal staan. Tegelijkertijd weerspiegelt het beleid onze voortdurende ambitie om processen te verbeteren en effectiever in te spelen op de behoeften van zowel huurders als medewerkers.

In dit beleid is duidelijk vastgelegd hoe we willen omgaan met huurincasso, met oog voor zowel de operationele efficiëntie als het sociale aspect van het proces. Dankzij de samenwerking en de input van diverse betrokkenen, realiseren we een evenwichtige benadering die zowel onze organisatiedoelen ondersteunt als de belangen van huurders beschermt. We blijven ons inzetten voor continue verbetering en transparantie in ons huurincassoproces, zodat we een verantwoorde en rechtvaardige werkwijze kunnen bieden die aansluit bij de huidige behoeften en uitdagingen.

Dit beleid is van toepassing op alle medewerkers die betrokken zijn bij het huurincassoproces en op alle huurders met huurachterstanden. Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle medewerkers om ervoor te zorgen dat huur tijdig wordt betaald en om huurders met betalingsproblemen adequaat te ondersteunen. Het realiseren van een effectieve en rechtvaardige huurincasso is een gezamenlijke opgave, waarbij iedere afdeling – van financiële administratie en klantenservice tot huurincasso – een cruciale rol speelt. Door samen te werken, zorgen we ervoor dat huurders passend geholpen worden en dat de processen binnen de organisatie efficiënt verlopen. Dit beleid richt zich op de incasso van huur bij woningen. Er is gekozen voor een taakverdeling waarbij de financiële administratie verantwoordelijk is voor de incasso van BOG, MOG en ZOG, en de incassoconsulenten de huurincasso van woningen verzorgen.

Deze keuze sluit aan bij de aard van het werk: BOG/MOG/ZOG vergt een administratief-financiële benadering, terwijl woninghuurincasso meer klantcontact en kennis van sociaal beheer vraagt. Zo wordt optimaal gebruikgemaakt van ieders expertise en wordt het incassoproces doelmatiger ingericht.

De 2 pijlers van dit beleid zijn klantgericht en resultaatgericht.

## 2. Klantgericht en Resultaatgericht

### Klantgericht

Er zijn huurders die incidenteel en/of per ongeluk de huur een keer te laat betalen zonder dat er verdere problemen zijn. In dit soort gevallen lost de huurder dit vaak uit zichzelf op of is minimale inzet vanuit WoonInvest nodig. Hiernaast is er in veel gevallen waarin de huur niet betaald wordt, meer aan de hand. De redenen waarom huurachterstanden ontstaan lopen uiteen. Enkele voorbeelden zijn achteruitgang in inkomsten, verlies baan, psychische problemen enz. Daarnaast is de periode in het jaar vaak ook veelzeggend. Zo is het een gegeven dat na de feestdagen, de zomervakantie en na de afrekening servicekosten de huurachterstanden stijgen. Het is erg belangrijk dat we oog hebben voor de situatie van de huurder. Er is altijd een reden waarom er door huurder niet is betaald en zodra wij deze reden(en) weten kunnen we hierop acteren en meedenken naar een oplossing. Het gaat erom een balans te vinden tussen steun bieden aan de huurder en de (financiële) belangen van WoonInvest in acht houden. Samen kan er dan naar passende oplossing worden gezocht. Klantgericht incasseren doen we door persoonlijk contact, flexibiliteit en door ondersteuning te bieden bij problemen. Verder is het doel natuurlijk om, door middel van gerichte maatregelen, de kosten die voortvloeien uit huurachterstanden zoveel mogelijk te verhalen op de daarvoor verantwoordelijke partijen, zodat deze kosten zo min mogelijk ten laste komen van de overige huurders.

- **Proactieve communicatie en persoonlijk contact:**

In een vroeg stadium nemen wij contact op met de huurder. Wij proberen dit zoveel mogelijk op een persoonlijke manier (telefonisch). Bij een oplopende achterstand waarbij telefonisch en schriftelijk contact nog niet tot een oplossing hebben geleidt, gaan we langs bij de huurder. Er vindt altijd een (poging tot) huisbezoek plaats voordat het dossier wordt overgedragen aan de deurwaarder. Persoonlijke benadering zorgt ervoor dat de huurder zich beter gehoord en begrepen voelt. In sommige gevallen worden huurders ook bezocht vanuit een complexgerichte aanpak (bijlage complexgerichte aanpak incasso).

- **Flexibiliteit:**

Er wordt samen met de huurder gekeken naar de feiten en omstandigheden waarbij ook aandacht is voor de persoonlijke situatie waarin een huurder zit. Samen wordt gekeken wat een haalbare oplossing is en naar aanleiding hiervan worden betalingsregelingen opgesteld. Bij het afspreken van betalingstermijnen wordt door de consulent ingezet op haalbare afspraken zodat de huurder schulden kan inlopen zonder financiële problemen. In het incassotraject wordt door alle consulenten wel een maximaal aantal termijnen gehanteerd. Binnen deze kaders wordt maatwerk toegepast passende bij de situatie.

- **Ondersteuning bij problemen:**

Huurders met een betalingsachterstand hebben vaak meerdere problemen aan hun hoofd. Wanneer uit de contactmomenten blijkt dat er mogelijk hulp gewenst is, informeren en adviseren wij huurders zoveel mogelijk over de aanwezigheid van hulpverlenende instanties of andere ondersteunende diensten en hoe ze hier gebruik van kunnen maken. Zowel de incassoconsulenten als de andere medewerkers hebben een constante signaleringsfunctie waarbij signalen die duiden op problemen en/of hulpvragen worden opgemerkt zodat hier een passend gevolg aan kan worden gegeven.

## **Resultaatgericht**

Het primaire doel is om huurbetalingen te ontvangen zodat de financiële situatie niet verstoord wordt en er een gezonde cashflow is. Hiervoor is het belangrijk dat we bij het incasseren van de huur oog hebben voor de te behalen resultaten en onze tijd en middelen hier zo effectief en efficiënt mogelijk op inzetten. Hiervoor is een gestructureerd en gestroomlijnd proces nodig waarbij duidelijke stappen en deadlines zijn vastgesteld waarin bepaalde werkzaamheden gedaan moeten worden. Een goede aanpak zorgt voor minder verlies van huurinkomsten, juridische problemen en betere beheersing van risico's. Resultaatgericht incasseren doen we door het verhogen van de efficiëntie, huurbetalingsdiscipline en een optimaal incassoproces.

- **Betalingsvoorwaarden:**

In artikel 7 van de huurvoorwaarden staat opgenomen dat huurder de te betalen prijs voor de woning in zijn geheel, bij vooruitbetaling, voor de eerste van de maand door overmaking van het verschuldigde bedrag op de in het huurcontract genoemde wijze overmaakt.

- **Verhogen van de efficiëntie:**

Door ervoor te zorgen dat de systemen efficiënt werken kunnen we tijd en kosten besparen en worden de huurders geholpen om op een eenvoudige wijze tijdig betalingen te voldoen. Het is daarom van belang dat systemen goed geïntegreerd zijn en de medewerkers snel bij alle benodigde informatie kunnen.

- **Huurbetalingsdiscipline:**

Wanneer de voorwaarden omtrent huurbetalingen niet duidelijk zijn, zal dit resulteren in te late betalingen. Er moet dus duidelijkheid zijn in de betalingsvoorwaarden en de gevolgen wanneer de huur te laat wordt betaald. Bij de ondertekening van het huurcontract moet een duidelijke uitleg worden gegeven waarbij we automatische betalingen stimuleren. Als de situatie erom vraagt sturen we tijdig herinneringen en waarschuwingen om de huurder te informeren en in beweging te brengen. De eerste huurtermijn wordt op voorhand betaald. Wanneer deze betaling niet plaatsvindt gaat de verhuring niet door.

- **Incassoproces:**

Het incassoproces is erop gericht om huurachterstanden snel te signaleren en hier de nodige acties op te verrichten. Er is duidelijkheid in de te nemen stappen en termijnen. Hierbij wordt geborgd dat partners zoals de gemeente, vroeg signalering, kredietbank en de deurwaarder op de juiste momenten betrokken worden en samenwerking plaatsvindt waar dit nodig is. In sommige gevallen is het noodzakelijk om juridische stappen te nemen om tot een resultaat te komen. Deze kosten belasten we door aan de betreffende huurder.

### 3. Het Incassotraject

WoonInvest volgt het wettelijk kader om zowel de huurder als de belangen van WoonInvest te beschermen. De belangrijkste regels die we ten alle tijden volgen zijn:

- Wet bescherming persoonsgegevens (AVG): De persoonsgegevens van de huurder worden zorgvuldig verwerkt en alleen gebruikt voor het doel van incasso (en de daarbij komende samenwerking met organisaties zoals de gemeente)
- Huurwet: WoonInvest geeft de huurder een redelijke termijn voor betaling en doet vooraf aan verdere stappen meerdere keren waarschuwingen en informeert de huurder over eventuele incassokosten.
- Wet normering buitengerechtelijke incassokosten: De incassokosten moeten proportioneel zijn en in lijn met de wettelijk vastgestelde normen. Kosten zijn afhankelijk van de hoogte van de vordering.
- Betalingsregeling: WoonInvest probeert altijd bij (beginnende) huurachterstanden tot een betalingsregeling te komen zodat verder (juridische) stappen voorkomen kunnen worden.
- Juridische stappen: WoonInvest kan bij weigering van betaling overgaan tot juridische maatregelen zoals een procedure en ontbinding van het huurcontract.

Voor een goed gestructureerd incassoproces is het belangrijk om op een geordende manier door de verschillende fasen van het incassotraject te lopen. Het inrichten van een helder proces en workflow maakt dat we efficiënter kunnen werken en beter kunnen monitoren. Er wordt gekozen voor een incassotraject waarbij geïncasseerd wordt op basis van de achterstand per maand huur. Dit biedt meer duidelijkheid, maakt het makkelijker om achterstanden prioriteit te geven, volgt de wettelijke termijnen beter en verbetert de communicatie met huurders. Door met categorieën te werken kan het incassotraject worden aangepast aan de situatie van de huurder. Hoe langer de achterstand is opgelopen, hoe strenger de in te zetten maatregel kan zijn. Door te incasseren op basis van huurachterstand per maand wordt er gezorgd voor een georganiseerd kostenefficiënt en klantvriendelijk incassoproces. Er wordt een verdeling gemaakt in de volgende categorieën:

- 1 maand huurachterstand: Snel verhelpen en preventie oplopende schulden door aanmelding vroeg signalering
- 2 maanden huurachterstand: Persoonlijk contact, escalatie voorkomen en aanmelding GGD en Kredietbank
- 3 maanden huurachterstand: Begeleiden naar schuldhulpverlening en overdragen incassobureau
- 4 maanden huurachterstand: Inzet incassobureau, herinneren juridische gevolgen, beperken verliezen en juridische maatregelen.

De werkwijze van het incassotraject is opgenomen in werkinstructie Aanpak schulden op basis van huurachterstand per maand.

## 4. Samenwerking externe partijen

WoonInvest werkt samen met verschillende partijen om betalingsachterstanden tegen te gaan en ervoor te zorgen dat huurders met financiële problemen ondersteuning krijgen.

- **Vroeg signalering:**  
WoonInvest monitort betalingsachterstanden en geeft in een vroegtijdig stadium betalingsachterstanden door aan Vroeg eropaf. Zij nemen contact op met de huurder om te voorkomen dat betalingsachterstanden verder oplopen. Vroeg eropaf kan mogelijk het complete inzicht krijgen omtrent de schuldsituatie van de huurder en ondersteuning bieden en/of doorverwijzen. WoonInvest en de gemeente hebben afspraken over de informatie uitwisseling en volgen het Landelijk Convenant Vroegsignalering. Dit houdt in dat WoonInvest elke maand (voor de 25e) een lijst aanlevert. Ook vindt er maandelijks overleg plaats. Door vroegtijdige interventie worden grotere (betalings)problemen voorkomen. De juiste maatregelen kunnen worden genomen waardoor huurder geholpen worden bij het beheren van de schulden en het behouden van de woning.
- **Kredietbank:**  
Vanuit de gemeente richt de Kredietbank zich op financiële problematiek en schuldhelpverlening. In sommige gevallen kan de kredietbank huurders helpen door het verstrekken van een vervangende lening voor achterstallige betalingen. Wanneer de huurachterstand oploopt meldt WoonInvest huurders aan bij de Kredietbank. Dit gebeurt ter voorkoming van huiszetting en herstel van de (financiële) situatie. WoonInvest schakelt de Kredietbank in als er 2 maanden huurachterstand is.
- **GGD:**  
WoonInvest schakelt naast de Kredietbank ook de GGD wanneer een huurachterstand van 2 maanden is ontstaan. De GGD wordt ingeschakeld als onderdeel van de gezamenlijke aanpak. Zij onderzoeken of passende zorg en/of begeleiding nodig is en begeleiden huurders hierin.
- **Incassobureau Agin:**  
Wanneer verschillende pogingen om betaling te verkrijgen en/of tot goede afspraken te komen met de huurder niet succesvol zijn, schakelt WoonInvest het incassobureau Agin in. Dit gebeurt alleen als er meerdere herinneringen zijn geweest en de achterstand hoog is. Zij nemen het dossier over en helpen bij het vorderen van de huurachterstand en het afsluiten van betalingsregelingen. In uiterste gevallen kan het incassobureau juridische stappen ondernemen voor een betalingsbevel en/of ontruiming.

## 5. Juridische procedure en kosten

Voor het nemen van juridische stappen wordt de deurwaarder van het incassobureau ingeschakeld. Het dossier wordt pas overgedragen als alle stappen in het reguliere incassotraject zijn doorlopen en zowel WoonInvest als het incassobureau niet tot een oplossing met de huurder komen. De huurder blijft op dit moment in gebreke en middels een dagvaarding wordt de huurder uitgenodigd voor een rechtszitting. Afhankelijk van het vonnis (bijvoorbeeld een tussentijdse regeling of veroordeling tot betaling) wordt het vonnis ten uitvoering gebracht. Voor het afdwingen van betalingen kan een gerechtelijke incasso aangevraagd worden. Een juridisch incassotraject bestaat veelal uit advocaatkosten/Agin, rechters- en griffiekosten en incassokosten. De kostenverdeling hangt af van de uitspraak. De gevolgen van een juridische procedures zijn groot (kosten en maatregelen) en moeten daarom zoveel mogelijk voorkomen worden. Daarnaast willen wij een zo laag mogelijk aantal huisuitzettingen en is deze norm ook opgenomen in de prestatieafspraken met de gemeenten waarbij partijen optimaal samenwerken om ontruiming te voorkomen. Zo kan



de gemeente bij wijze van maatwerk de huur rechtstreek betalen of kan er gebruik gemaakt worden van budgetbeheer voor huurders met een problematische huurachterstand. WoonInvest en gemeente werken volgen het proces voorkomen uithuiszettingen en vroegsignalering vindt plaats op grond van het Landelijk Convenant Vroegsignalering.

## **6. Monitoring en bijsturing**

Door de financiën en het proces te monitoren kan het beleid voortdurend worden geoptimaliseerd zodat de belangen van WoonInvest en de huurders worden beschermd. Via Power BI wordt het verloop van de huurachterstanden en betalingsregelingen bijgehouden en hier wordt maandelijks een rapportage van gedraaid. Op basis van de prestatie-indicatoren kan worden bijgehouden of de doelstellingen in het beleid in lijn liggen met de gemeten prestaties. Naast de financiële doelstellingen wordt ook gekeken naar de maatschappelijk verantwoordelijk. Dit wordt bijgehouden in het aantal doorverwijzingen naar vroegsignalering, het aantal juridische procedures/ huisuitzettingen en het meten van de huurderstevredenheid. Ook is het belangrijk om aandacht te hebben voor het aantal digitale betalingen en de ontwikkeling hiervan in de gaten te houden. Automatische betalingen verkleinen het risico op achterstanden. WoonInvest streeft ernaar dat voor 2028, minimaal 90% van de huurders de huur betaald via automatische incasso.

In bepaalde gevallen gaat WoonInvest over tot het afboeken van vorderingen. In deze gevallen zijn de vorderingen oninbaar. Dit is gebruikelijk na het overlijden van een huurder zonder erfgenamen of na een WSNP/voorstel tot finale kwijting. In sommige andere gevallen zoals bij betrokken huurders die onvindbaar zijn gaat WoonInvest ook over tot afboeking of vindt er schuldbewaking plaats en wordt dit jaarlijks bewaakt bij de deurwaarder. De beoordeling van deze situaties vindt altijd door meerdere medewerkers plaats waarbij een leidinggevende het akkoord geeft. Hierdoor wordt bewaakt dat de nauwkeurigheid en integriteit wordt gewaarborgd.

De implementatie van het incassobeleid zal volgens de acties in het uitvoeringsplan tot stand komen. Het uitvoeringsplan geeft een overzicht van de plannen en verantwoordelijkheden. Ook geeft het uitvoeringsplan een gedetailleerde tijdslijn weer voor elke fase van de implementatie. Het uitvoeringsplan zal periodiek worden bijgewerkt op basis van de voortgangsrapportages en evaluaties.

## Bijlagen:

- Situatie incasso landelijk en analyse WoonInvest
- Huurincassoproces **(Wordt los ingebracht in het MT)**
- Incasso agenda **(Laatste versie in de maak)**
- Procedure incasseren op basis van maanden achterstand
- Afboekregels