



Respectus
Bruijnings Ingenhoeslaan 138
2273 KT VOORBURG

Datum 25 augustus 2025
Contactnummer -

Contactpersoon Marjon van Wijk
Telefoon

Onderwerp Reactie op uw advies Incassobeleid

Beste bestuursleden van Respectus,

Dank voor jullie uitgebreide reactie op de adviesaanvraag Incassobeleid. Fijn dat er een positief advies ligt. Jullie geven nog suggesties en kanttekeningen mee. In deze brief gaan wij hierop in.

Lessen landelijke trend

Jullie tip is om altijd te checken of er regelingen zijn waarmee huurders geholpen kunnen worden. Wij nemen dit mee in ons overleg met de gemeente in het kader van Vroegsignalering. Op onze website is een overzicht geplaatst van een groot aantal partijen die zich bezighouden met hulp bij schulden. Ook in de huurverhogingsbrief is hier aandacht voor geweest.

Analyse huurincasso

- Het woningbezit van WoonInvest omvat 16% niet-DAEB woningen. De 'achterstand' die bij niet-DAEB wordt genoemd betreft ook het bedrijfsonroerendgoed en het zorgvastgoed. Het geeft een vertekend beeld omdat hier de huur in zit van een grote zorgpartij die soms wat later wordt geboekt. Dan lijkt de achterstand niet-DAEB heel hoog, terwijl dat niet zo is.
- Voor slepers zetten we aparte acties in.
- Helaas is het niet mogelijk om iemand te verplichten om automatisch te betalen. Gelukkig doet ruim 75% dat al wel. Bij nieuwe huurders bieden we het standaard aan. Een automatische betaling is niet altijd een garantie voor een goed betaalgedrag. Een betaling kan namelijk ook gestorneerd worden.
- Het klopt dat er nog oude dossiers zijn. We zijn momenteel oude zaken aan het afronden of afboeken als er geen verhaalsmogelijkheden zijn (bijvoorbeeld na overlijden). Het doel van het beleid is niet zoveel mogelijk zaken naar de deurwaarder te sturen. Het proces is nu zo ingericht dat er meerdere acties ingezet worden om in de eerste twee maanden hulp aan te bieden en tot een oplossing te komen.

KPI's

- Het streven is gericht op zo min mogelijk huisuitzettingen. De praktijk leert dat het soms niet te voorkomen is. Daarom stellen we het aantal op maximaal 3 per jaar. Dat is niet afwijkend van landelijke gemiddelden. Overigens bepaalt niet de deurwaarder, maar WoonInvest of een ontruiming doorgaat.
- U adviseert om de vaste lasten te laten doorbetalen door gemeenten. Dat was in het verleden gebruikelijk, maar gemeenten (sociale dienst) zien dit niet als hun kerntaak. Budgetbeheerders en bewindvoerders kunnen dit wel doen, maar hieraan zijn ook kosten verbonden voor de huurder.

Positieve communicatie

In het proces zijn belacties en huisbezoeken opgenomen. Met de huisbezoeken zijn we gestart, maar dit is nog niet zo succesvol. Overdag zijn mensen vaak niet thuis. Dit gaan we evalueren. Onze acties kruisen niet met bijvoorbeeld Vroegsignalering.

Afboeken

WoonInvest boekt vorderingen af als een erfenis beneficiair is aanvaard. Dan willen erfgenamen wel de 'lusten', maar niet de 'lasten'. We gaan er dan wel vanuit dat er geen positieve bronnen zijn. Dit horen wij van de notaris. Criteria voor afboeking worden per situatie bekeken.

Samenwerken

WoonInvest moet investeren in goede relaties met de gemeenten en hulpverleners. In Leidschendam-Voorburg is er een maandelijks overleg waar we knelpunten bespreken. De Kredietbank levert geen kredieten, heeft andere rol namelijk schuldhulpverlening. Met de deurwaarder zijn de banden ook geïntensiveerd en overleggen we ook maandelijks over de voortgang van dossiers.

Tot slot

Ik stuur u de uitwerking van het proces en de incasso agenda op een later moment als deze zijn vastgesteld door het Management Team. Het proces en de agenda zijn niet statisch en kunnen aangepast worden als dit leidt tot verbetering of als gevolg van externe ontwikkelingen. Zo willen wij in de agenda toevoegen dat wij zelf de WIK-brief opstellen en versturen, en willen wij op vaste dag(en) de huisbezoeken gaan doen als proef.

De termen worden nog uitgeschreven en met u gedeeld, alvast vertellen wij u dat ZVWOVP zonder vast woon- of verblijfplaats betekent.

Vragen?

Neem gerust contact op met Marjon van Wijk.

Met vriendelijke groet,

Peter van Heeswijk
Directeur-bestuurder WoonInvest