

De kortste weg van A naar B is een rechte lijn



Studiedag Huurincasso

Richard van Westenbrugge, 4 oktober 2023



Wat gaan we bespreken vandaag?

- Incasso en ICT;
- Klantreis oude situatie;
- Problemen Incasso Woonbron;
- Data Gedreven werken en verbeteren;
- Strategie;
- Naar gewenste situatie;
- Credit Managementtool;
- Resultaten.



Incasso en ICT



Klantreis mijnheer Janssen



Huurovereenkomst maandelijks: € 549,40





€ 1.098,80

2 maanden achterstand





€ 2.617,54

3 maanden achterstand plus overdracht deurwaarder





6 maanden achterstand plus vonnis ontbinding en ontruiming

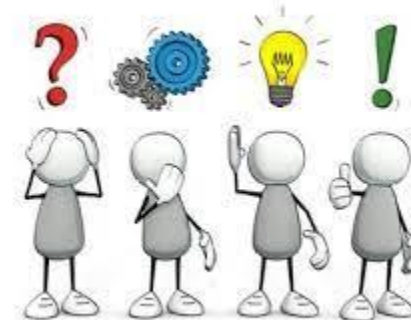


10.037,44

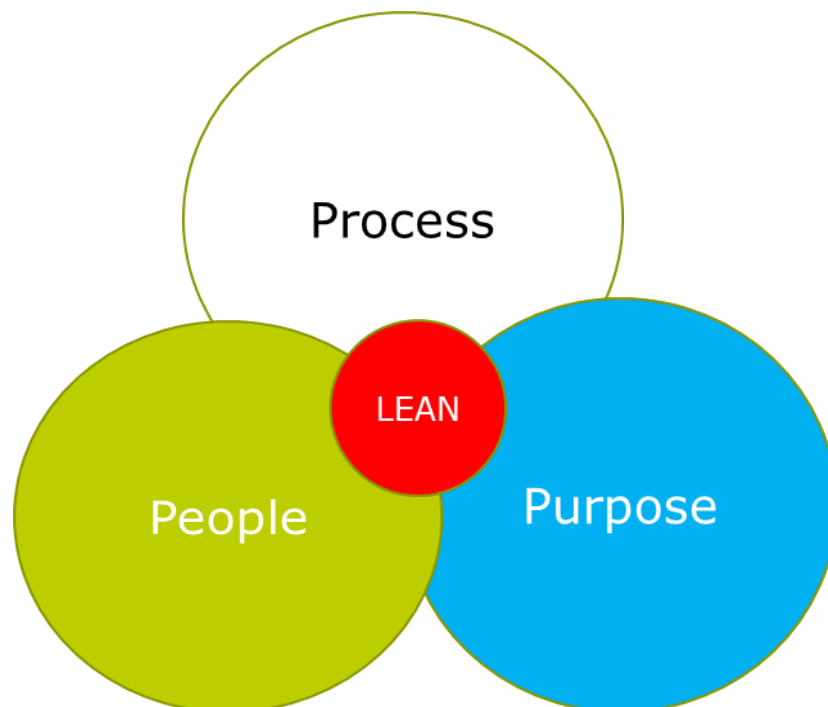


Achtergronden

- Strategie Woonbron niet herkenbaar in het incasso proces;
- Aanpak incasso niet voldoende voor specifieke behoeftes klant;
- Kwetsbare doelgroepen onzichtbaar;
- Onnodige kredietkosten binnen het aanmaanproces;
- Inefficiënte verdeling van het werk;
- Veel handmatige werkzaamheden;
- Hoge huurachterstanden;
- Veel ontruimingen.



Continu Verbeteren en Data Gedreven Werken



Strategie:

Ontbreken van een duidelijke strategie voor Incasso



Strategie draait in essentie om de vraag:

Wat doen we niet?



Strategie Woonbron → Incasso



**THUIS IN
DE WIJK.**



**SOCIAAL
HART**



Sociaal incasseren

Visie

Samen met onze partners bieden we extra service aan onze klanten die de huur niet kunnen betalen. Dat doen we door maatwerk te leveren, vroeg te signaleren en persoonlijk contact te zoeken.

Doelen

- Daling huurachterstanden
- Verminderen deurwaarderszaken
- Voorkomen huisuitzettingen
- Besparen op kredietkosten
- Meer persoonlijk klantcontact & oplossingsgericht werken

Klantsegmenten

Groene klant ('De keurige betaler')

Oranje klant ('Slordige betaler')

Blaauwe klant ('sleper')

Rode klant ('Probleemgeval')



De purpose van Sociaal Incasseren

- Juiste "Tone of Voice"
- Meer Klantcontact en maatwerk
- Oplossingsgericht werken
- Minder deurwaarderskosten in rekening brengen
- Minder Ontruimingen
- Problemen van de klant snel in beeld



VOE

- Ontwikkelingsmogelijkheden op kennis en vaardigheden
- Meer tijd voor de klant
- Minder handmatige en administratieve werkzaamheden
- Meer data nodig voor maatwerk aan de klant
- Modernere digitale middelen nodig

VOC



VOB

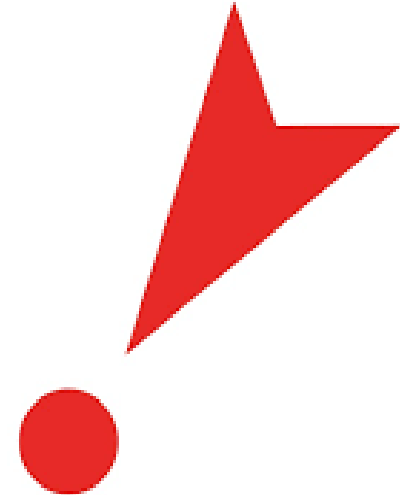


- Minder ontruimingen minder kosten
- Lagere huurachterstanden
- Lagere executiekosten door meer afhandeling in het minnelijke traject
- Verminderen kredietkosten
- Minder afboekingen oninbaar



5-jaars doelen Woonbron Incasso

- **0** ontruimingen;
- Verminderen deurwaarderszaken;
- Besparen op kredietkosten;
- Meer minnelijke betalingsafspraken;
- Voorkomen klanten met schulden.



Incasso en ERP systemen

- 80/20;
- Zijn er toekomstige ontwikkelingen?
- Wensenlijstje;
- Passen nieuwe bedrijfsprocessen in je huidige systeem?
- Zijn de gebruikers tevreden?
- Kun je je klanten optimaal bedienen?



Credit Management Systemen



Voordelen Data Gedreven werken met een Credit Management Tool

- Klantgerichte benadering passend bij strategie van Woonbron;
- Data en behandelplan;
- Slim automatiseren van repeterende handelingen;
- Robotisering en algoritmes bepalen volgende stap in de workflow;
- Tijdswinst Incasso wordt ingezet op communicatie met de klant;
- Focus op de kwetsbare klant.



14 Huurder categorieën

elke nacht opnieuw automatisch ingedeeld



Nieuwe
huurder



Uitstekend betalende
huurder



Zeer goede
betalende huurder



Goede betalende
huurder



Huurder die
persoonlijke aandacht
nodig heeft



Huurder die **extra persoonlijke
aandacht** nodig heeft



Huurder:
Kan wel / Wil wel
Structuur nodig



Huurder:
Kan wel / Wil niet
Motivatie nodig



Huurder:
Kan niet / Wil wel
Maatwerk nodig



Huurder:
Kan niet / Wil niet
**Motivatie en
Maatwerk** nodig



Huurder die **veel
persoonlijke
aandacht** nodig
heeft



Vertrekkende huurder

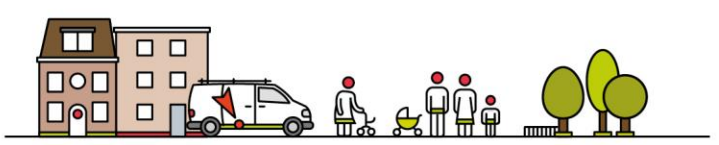
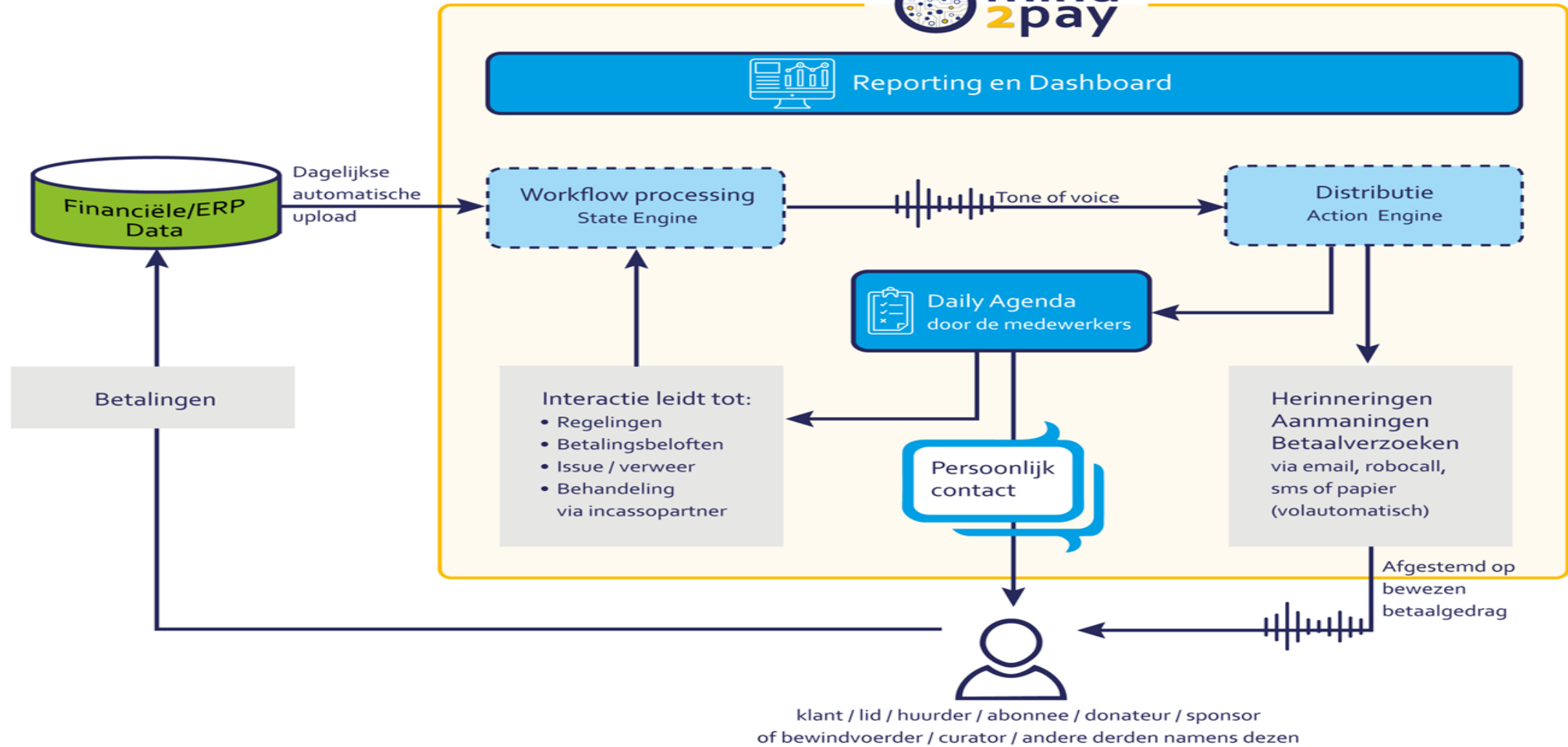


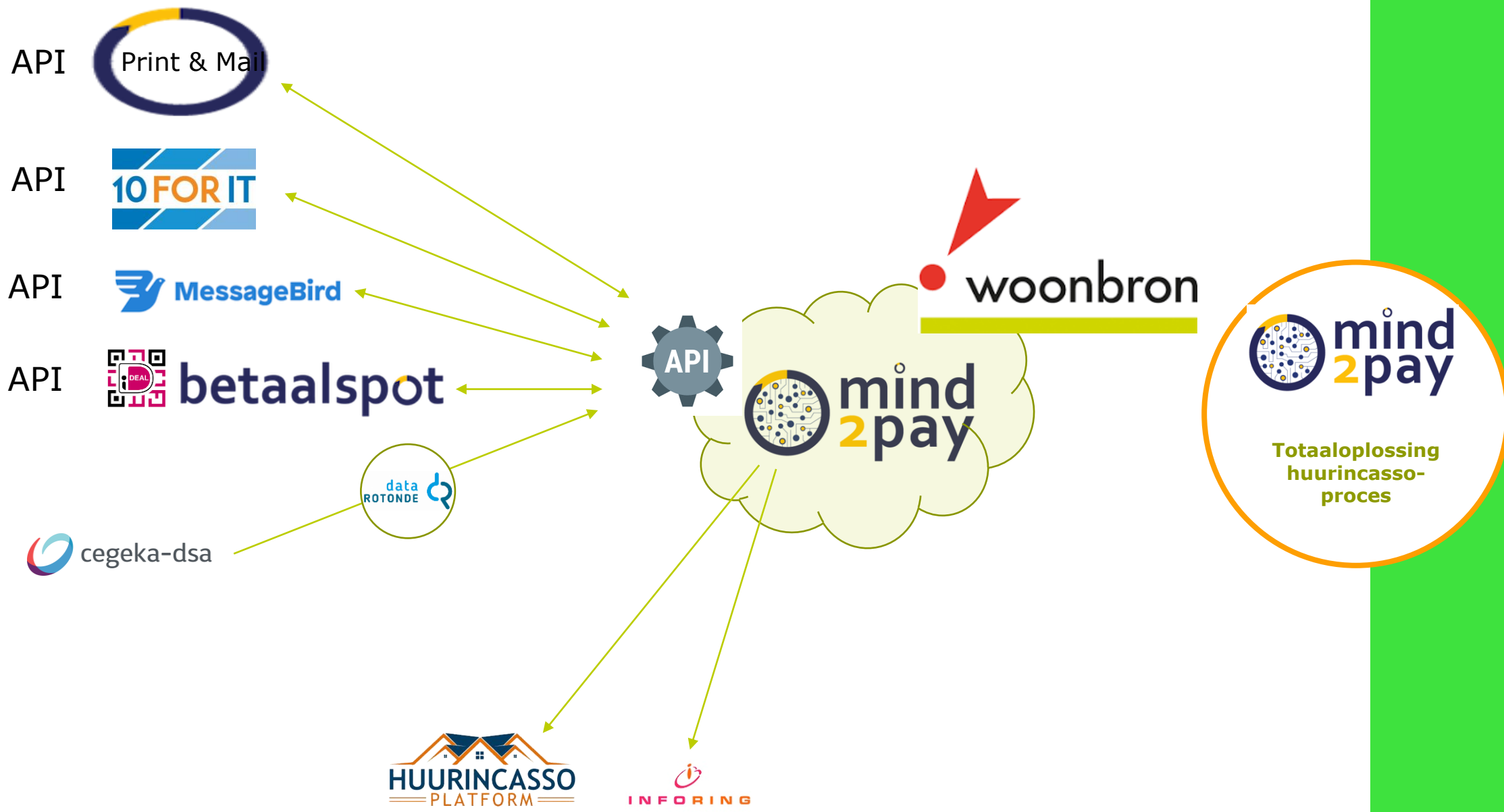
Vertrokken huurder



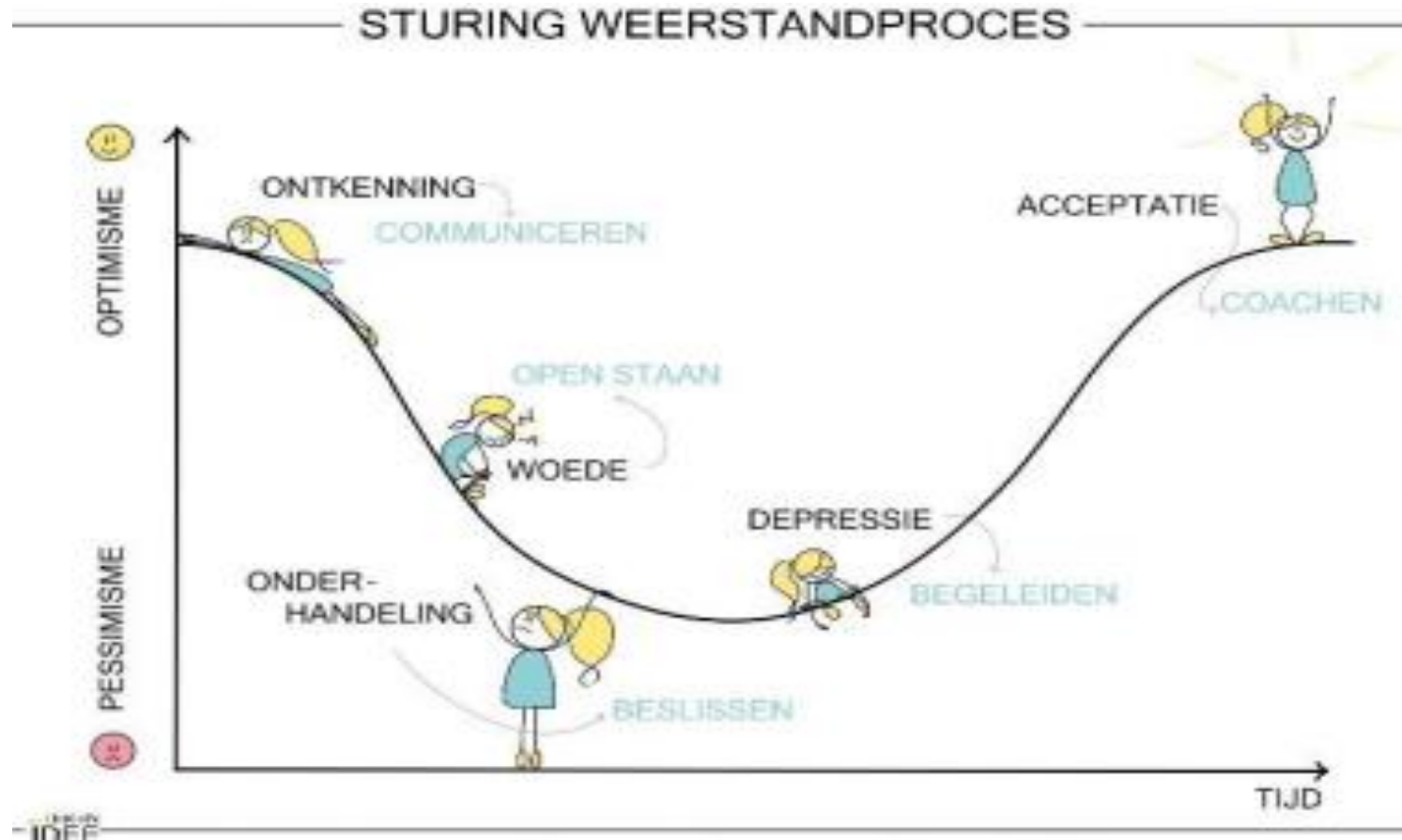
Huurder met nazorg hulpverlening is
afgerond







Verandering Klantsegmentatie in werken en denken



Welke resultaten hebben we behaald?

HUURACHTERSTANDEN HUIDIGE HUURDERS



- 1/2
MILJOEN



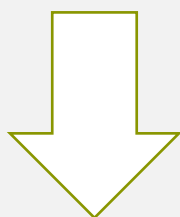
AFBOEKINGEN ONINBAAR



- € 400 K



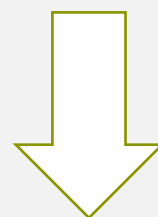
HUURACHTERSTANDEN VERTROKKEN HUURDERS



- 700 K



AANTAL ONTRUIMINGEN



- 16



VRAGEN?



Spijkenisse



06-12 43 88 87



rvwestenbrugge@woonbron.nl