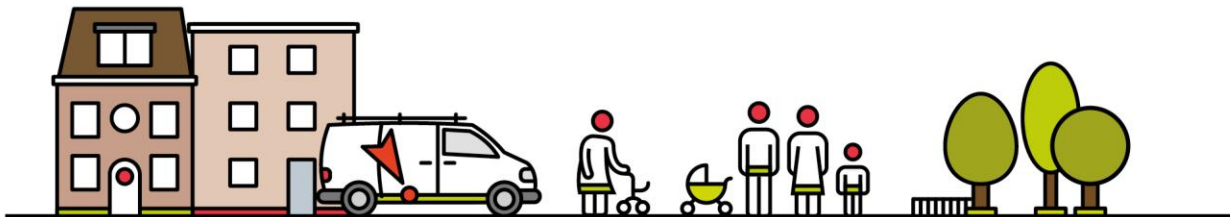


DE STILLE REVOLUTIE VAN WOONBRON! MINNELIJK IS HET NIEUWE GERECHTELIJK

STUDIEDAG HUURINCASSO

Richard van Westenbrugge, 1 oktober 2025



Even voorstellen:

- 52 jaar;
- Getrouwd 3 kinderen;
- 30 jaar incasso;
- 17 jaar bij Woonbron;
- Teamleider Schuldpreventie.



Wat gaan we doen?

- Sociaal Incasseren;
- Continu verbeteren;
- Samenwerken met je incassopartner;
- Incassokosten niet doorbelasten;
- Wat werkt wel en wat niet?



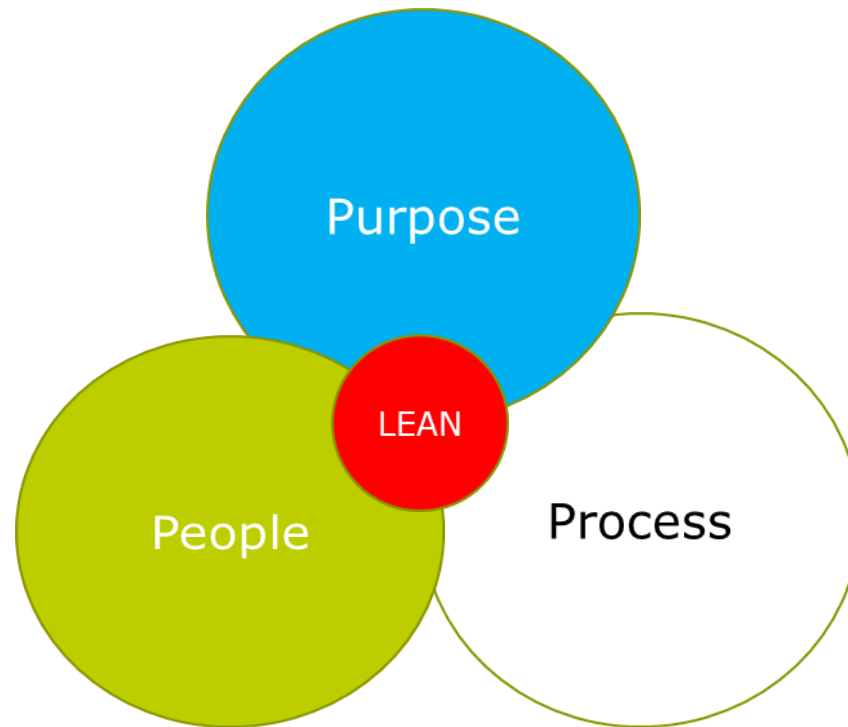
Wat is leren?



**De constante
bereidheid om je
overtuigingen aan
te passen!!**



CONTINU VERBETEREN



SOCIAAL INCASSEREN



Onze missie

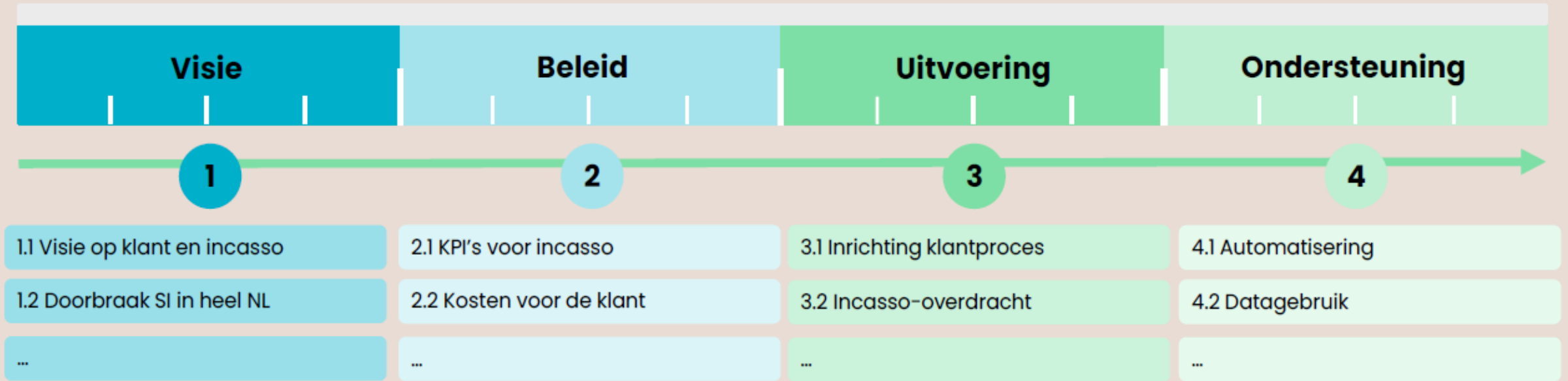
Woonbron zorgt in gevarieerde wijken voor passende huisvesting voor hen die ons nodig hebben. Voor onze bewoners zijn wij partner in prettig wonen. Vandaag voor morgen.



Een mensgerichte incasso-aanpak
Gericht op passende en duurzame oplossingen,
Die blijvend voordeel oplevert
Voor klant, schuldeiser en maatschappij.



Meetlat Sociale Incasso: 4 niveaus, 24 onderdelen, 3 scores



Hekensluiter:
<5,5



Middenmoter:
5,5 - 8



Koploper:
8+

Toetsingskader van afdeling Schuldpreventie bestaat uit 10 gouden regels



Onze 10 gouden regels

1. Ik doe er alles aan om een ontruiming te voorkomen.
2. Ik doe er alles aan om kosten voor de huurder te voorkomen en zet escalatie richting deurwaarder alleen in als het niet anders kan.
3. Ik houd de regie over het dossier van huurders met betaalachterstand, ook als onze ketenpartners zijn ingeschakeld.
4. Ik benader huurders met een betalingsachterstand vroegtijdig en proactief.
5. Ik benader de huurder positief en met open blik.
6. Ik help de huurder met financiële problemen te zoeken naar een duurzame oplossing.
7. Ik ben voor huurders die niet willen betalen duidelijk over de consequenties en streng/directief in het sturen naar een oplossing.
8. Ik geef anderen de ruimte om fouten te maken en daarvan met elkaar te leren. Ik verwacht dat anderen mij deze ruimte ook geven.
9. Ik zorg ervoor dat wij onze klant- en incassovisie zowel binnen als buiten woonbron uitdragen.
10. Ik houd de vinger aan de pols bij huurders die uit een betalingsachterstand komen.*

Ik onderschrijf de regels van het de afdeling Schuldpreventie en handel daar ook naar.

VERBETERINGEN SCHULDPREVENTIE

- Strategie Woonbron door vertalen naar het incassoproces;
- Centraliseren afdeling Schuldpreventie;
- Automatisering doorvoeren;
- Data gedreven werken;
- Meer persoonlijk contact met de klant;
- Contacten gemeentes optimaliseren en vastleggen;
- Outputmanagement;
- Meewerken aan een schuldenvrij Nederland.



STRATEGIE DOOR VERTALEN NAAR DEURWAARDER



Wat kost een deurwaardersdossier gemiddeld?



€ 2.800,00!



€ 170,00!!



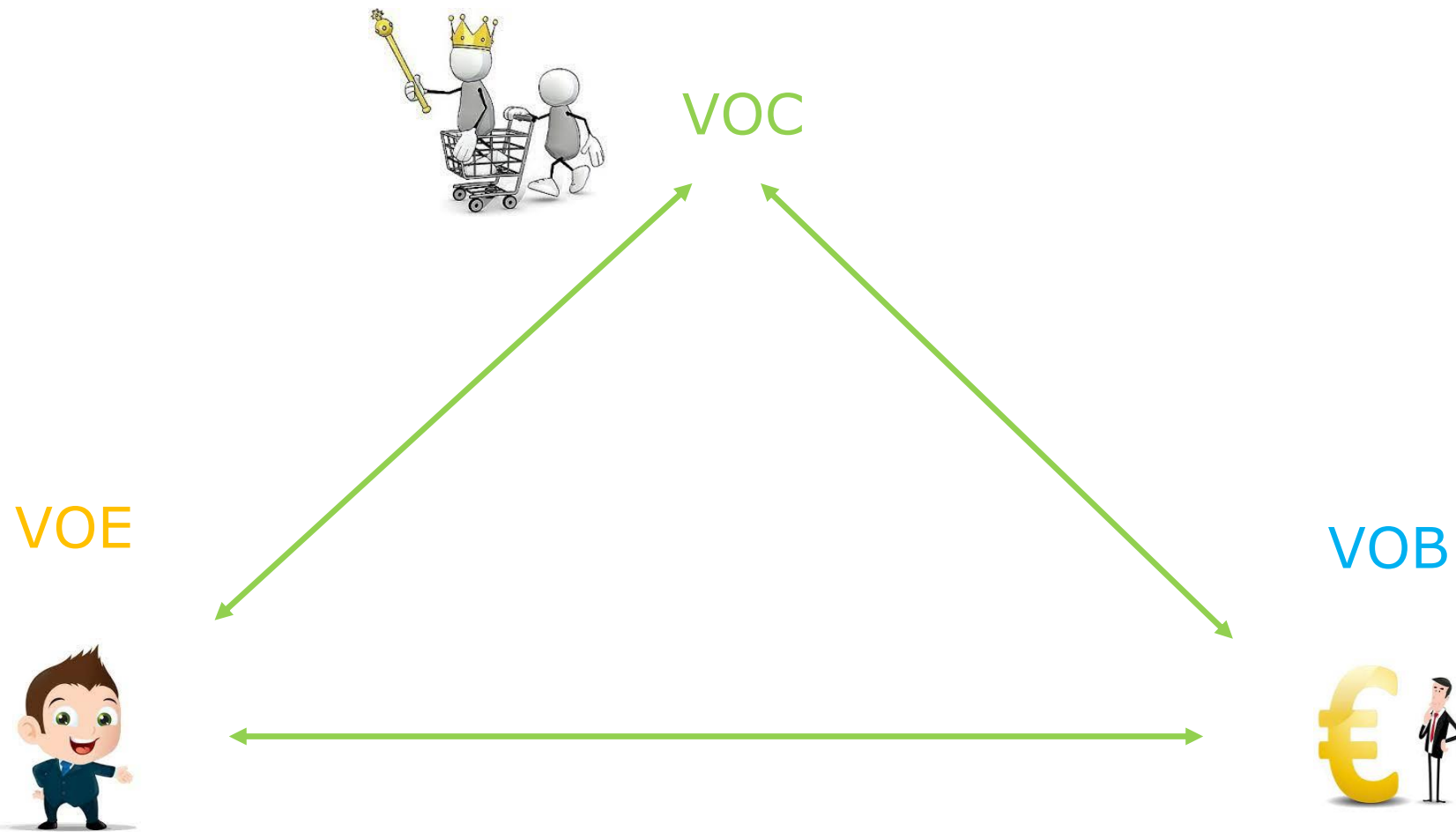
Wat is de minnelijke incassoscore van uw incassopartner?



90% BETAALD



3 VOICES

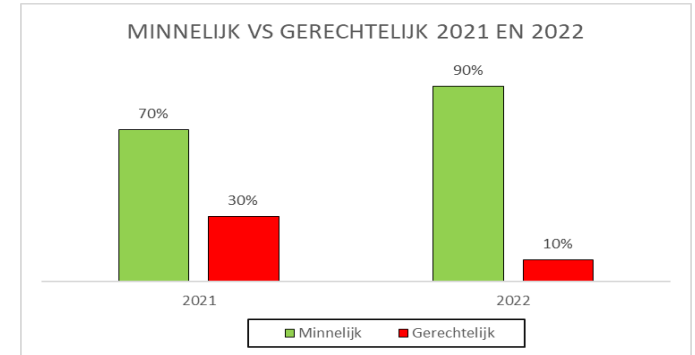
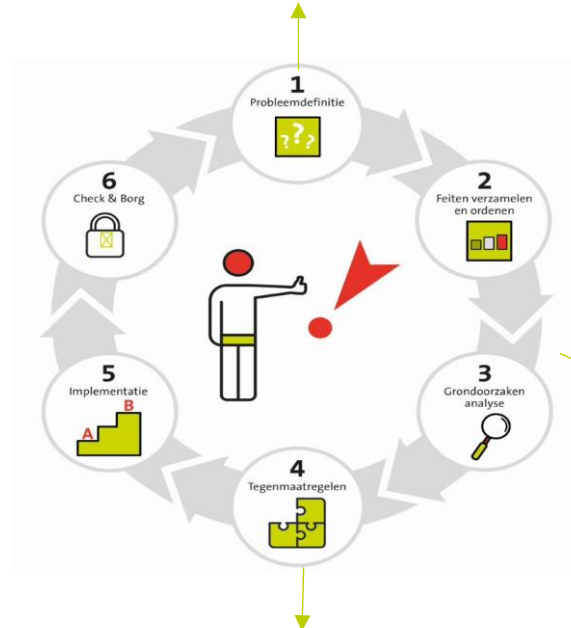


Verminder failure demand deurwaarder van minnelijk naar gerechtelijke traject

- Het proces hindert om naar minnelijk afhandelen te gaan in de keten.
- Zaken worden gerechtelijk opgelost in plaats van minnelijk
- Gerechtelijke trajecten leiden tot ontruimingen
- De kosten lopen op voor de klant

- Maandelijkse bewaking op de incassodossiers door de incasso medewerkers
- Check en Borg op de hoeveelheid overgedragen dossiers aan incassobureau
- Jaarlijks evaluatie van de SLA afspraken en verbeteren waar nodig.

- SLA met nieuwe afspraken opgesteld met incassobureau, waarin de tegenmaatregelen zijn opgenomen.



- Deurwaarder verdient in het minnelijke traject minder dan in het gerechtelijke traject
- Een gerechtelijke traject kost gemiddeld € 2.900,00 per dossier en een minnelijk dossier kost € 260,00 per dossier. Nu wordt 70% minnelijk afgehandeld, maar de norm moet naar 90%;

- Woonbron betaalt het bedrag van € 170,00 per dossier i.p.v. € 2.500,00 per dossier waardoor de focus op het minnelijk traject ligt en niet op gerechtelijk wat het verdienmodel van de deurwaarder is.
- Groei realiseren naar 95% minnelijk afhandelen vanaf 2026



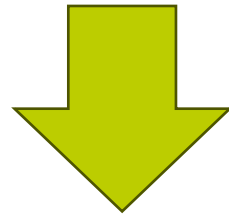
EERLIJKE PRIJS VOOR INCASSO DIENSTEN



KOSTEN/BATEN



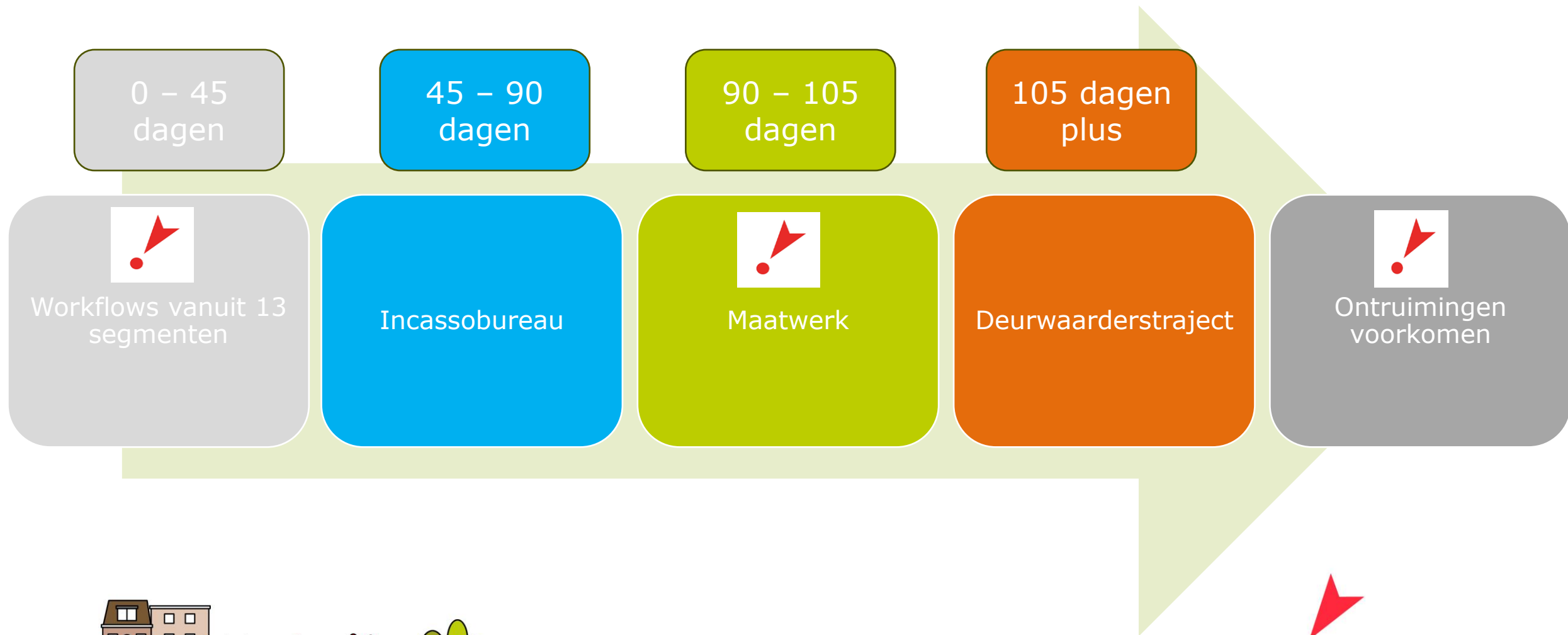
+ € 240.000,-



- € 500.000,-



WAT DOEN WE ZELF?

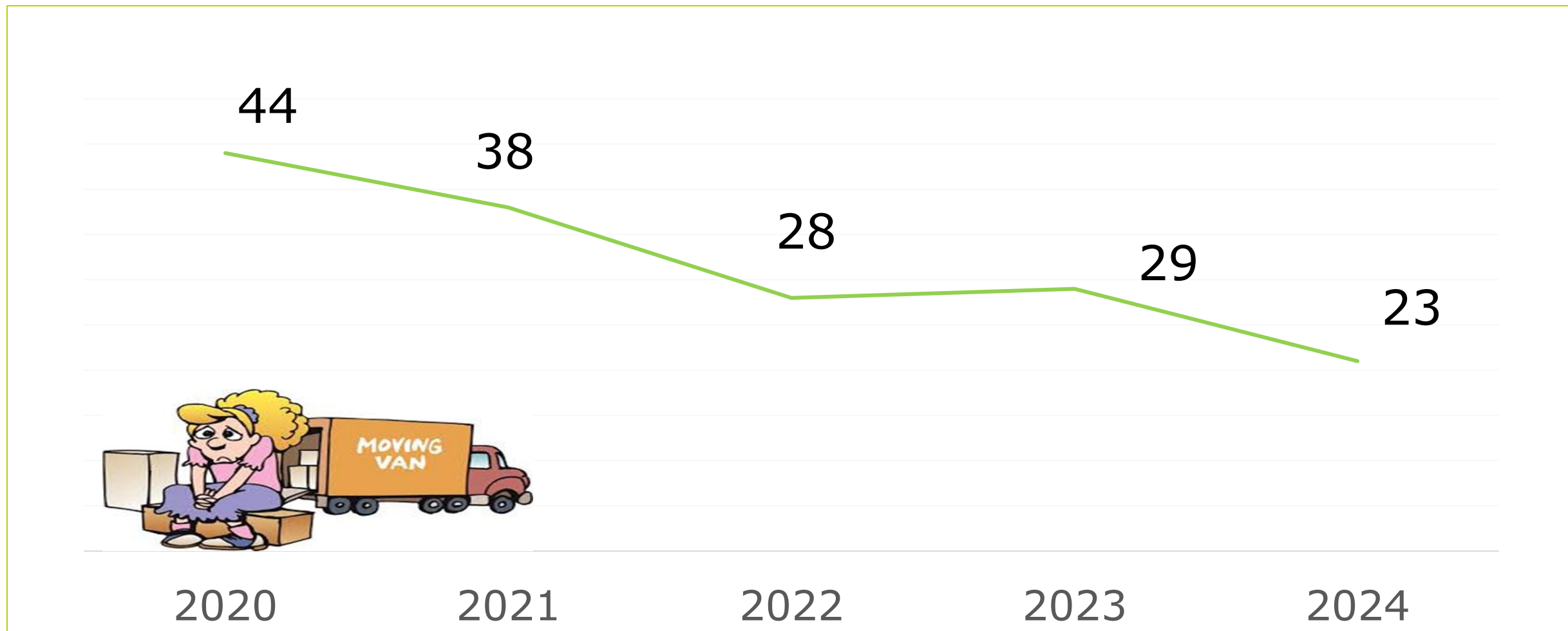


Wat doen we met de resterende 10%

- Maatwerk;
- Crisismelding bij de gemeente;
- WIK brief per mail en brief;
- Overdragen aan het deurwaarderskantoor;
- Gelijk dagvaarden en vonnis halen;
- Ontruiming voorkomen d.m.v. een duurzame oplossing.



Aantal ontruimingen 2020 t/m 2024



Wat werkt niet?

- Vroegsignalering;
- Minnelijk traject bij een deurwaarder;
- Alleen outputmanagement;
- Afbetalen en afboeken zonder nazorg;
- Traditioneel incasseren;
- Onbeperkt online betalingsregelingen afsluiten;
- Maatwerk in (het begin van) de lopende maand.



Wat werkt wel?

- Bepaal je kritische grenzen en lever daar maatwerk;
- Wees onderzoekend richting je klant;
- KPI afspreken met je incassopartner;
- Credit Management Tool;
- Pas LEAN-methodiek toe in je incassoproces;
- Standaard werkzaamheden automatiseren;
- Leren en proberen;
- Werken vanuit je Purpose;
- Stel met je team doelen en maak deze SMART;
- Commitment van je team.



VRAGEN?



Spijkenisse



06-12 43 88 87



rvwestenbrugge@woonbron.nl