

COMMUNICEREN MET HUURDERS MET EEN BETALINGSACHTERSTAND

EEN ONDERZOEK NAAR DE EFFECTEN VAN
VERSIMPELING EN FRAMING VAN DE WIK-BRIEF

CREATING TOMORROW

Hanneke Goosen, MSc.
Jorien van der Laan, MSc.
Sibel Telli, MSc.
Drs. Aeron Vos
Dr. Roeland van Geuns

COLOFON

Deze onderzoeksrapportage is opgesteld door het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam. Het onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met woonstichting De Key, te Amsterdam.

Het lectoraat Armoede Interventies wil met haar onderzoek een bijdrage leveren aan het verbeteren van de effectiviteit en professionaliteit van uitvoerders binnen het sociale domein gericht op het vergroten van de zelfsturing en participatie van de inwoners van Amsterdam.

AUTEURS

Hanneke Goosen, MSc.

Jorien van der Laan, MSc.

Sibel Telli, MSc.

Drs. Aeron Vos

Dr. Roeland van Geuns

AFDELING

Lectoraat Armoede Interventies / Amsterdams Kenniscentrum voor
Maatschappelijke Innovatie

© 2017, Hogeschool van Amsterdam

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van een volledige bronvermelding.

Voorwoord

In dit rapport wordt verslag gedaan van een onderzoek naar aanpassingen in brieven die uit worden gestuurd naar huurders met een betalingsachterstand bij woonstichting De Key. Het doel van het onderzoek was om na te gaan welke aanpassingen effectief zijn in het stimuleren van huurders met een betalingsachterstand om contact op te nemen met De Key. Er is hiervoor gekeken naar de effecten van versimpeling en framing. In dit rapport komen de resultaten van twee experimenten en interviews met huurders, medewerkers van De Key en een deurwaarder over de aangepaste communicatiestrategie aan de orde.

Dit onderzoek was niet mogelijk geweest zonder de inzet en medewerking van de medewerkers van De Key: heel erg bedankt voor jullie bereidheid tijd vrij te maken voor het onderzoek! Ook zijn we dank verschuldigd aan de deurwaarder en aan de huurders die bereid waren te vertellen over hun ervaringen met een betalingsachterstand en de aanmaningsprocedure. Zonder hen had een belangrijk deel van het onderzoek niet plaats kunnen vinden.

Tenslotte bedanken wij graag het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid voor de subsidie die wij ontvingen op grond van de “Regeling ter stimulering van activiteiten die een duurzame bijdrage leveren aan het tegengaan van armoede en schuldenproblematiek” ten behoeve van het project “deskundige en duurzame bestrijding van armoede en schulden”. Door deze financiering waren wij in staat dit project uit te voeren.

Dit onderzoek is uitgevoerd door medewerkers van het Lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam.

Amsterdam, oktober 2017,
Het onderzoeksteam

Samenvatting

Huurachterstanden zijn nadelig, zowel voor de woningcorporaties als voor de huurders. Voor woningcorporaties zorgen huurachterstanden voor extra kosten en huurders hebben te maken met een situatie van grotere stress en hogere kosten (Westhof & De Ruig, 2015). Huurachterstanden ontstaan vaak pas wanneer er elders al betalingsachterstanden zijn en de huur is vaak de grootste post in het huishoudbudget. Dat maakt dat wanneer de achterstanden eenmaal op dit terrein doordringen, de problemen ook des te lastiger zijn op te lossen. De Key en Rochdale, samen met de HvA en de Radboud Universiteit willen het aantal te laat betalende huurders verlagen én huurders die niet kunnen voldoen aan het huurbedrag beter ondersteunen. Daarom hebben zij samen drie interventies ontwikkeld en getoetst die erop gericht waren mensen te motiveren om eerder (op tijd) hun huur te laten betalen, eerder contact te zoeken bij achterstanden en om hen beter te laten nadenken over hun financiële situatie in het algemeen en (het aangaan van) hun huurverplichtingen in het bijzonder. De interventies zijn gekozen op basis van eerdere positieve effecten op het gebied van gedragsbeïnvloeding. In deze rapportage stellen we onze inzichten over één van die interventies beschikbaar: versimpeling en framing van aanmaningsbrieven, zodat ook andere corporaties hier lering uit kunnen trekken.

Aanpassing WIK-brieven

Huurders die de huur niet op tijd overmaken ontvangen van woonstichting De Key een WIK-brief. In dit onderzoek is gekeken naar aanpassingen van deze WIK-brief om te bevorderen dat huurders eerder betalen of eerder contact opnemen indien ze de huur niet kunnen betalen. Ten eerste is de brief versimpeld. Onderzoek laat zien dat het vereenvoudigen en verduidelijken van een boodschap in een bericht de ontvankelijkheid van die boodschap vergroot. Ten tweede zijn de effecten van verschillende vormen van framing onderzocht: positieve, waarbij de positieve consequenties van gewenst gedrag worden benoemd, negatieve, waarbij de negatieve consequenties van ongewenst gedrag worden benoemd en “samen framing”, waarbij een positieve ondersteunende relatie wordt benadrukt.

De hoofdvraag van dit onderzoek is: *Wat is het effect van het versimpelen en framen van de WIK-brief op het gedrag van huurders met betalingsachterstanden en hoe kunnen de brieven verbeterd worden?*

1.1 Experimenten

In twee experimenten is gekeken naar het effect van het versimpelen en framen van de communicatie op betalingsgedrag, het zoeken van contact en het treffen van een betalingsregeling. In het eerste experiment is de brief geframed door verschillende plaatjes toe te voegen waarin de positieve of de negatieve consequenties van contact zoeken worden benadrukt. Daarnaast was er een conditie met plaatjes zonder framing. In het tweede experiment is de brief geframed door de tekst aan te passen en is een derde framing conditie toegevoegd waarin nadruk is gelegd op een ondersteunende positieve relatie vanuit De Key met de huurder. Aan het eerste experiment deden 3941 huurders mee, aan het tweede 2548 huurders. Het eerste experiment toonde aan dat een groot gedeelte van de huurders (een deel van de) achterstallige huur betaalt na het ontvangen van de WIK-brief. De versimpelde en geframede brieven zorgden niet voor beter betalingsgedrag. Ook zorgden deze aangepaste brieven er niet voor dat huurders eerder contact zochten. Enkel bij slepers, huurders die de huur voor drie opeenvolgende maanden niet op tijd hebben betaald, zorgde een versimpeling ervoor dat er eerder contact werd gezocht bij het eerste experiment. Daarnaast namen zij iets vaker contact op bij een brief zonder plaatje dan een brief met plaatje, terwijl niet-slepers iets vaker contact opnamen als zij een brief met plaatje kregen. Echter, er werd er nog steeds minder contact gezocht door slepers dan door niet-slepers en dit effect was tijdelijk (bij de

tweede brief vonden we dit effect niet meer). De aangepaste brieven bleken niet te zorgen voor meer betalingsregelingen.

1.2 Interviews

Om te onderzoeken wat de reacties van huurders zijn op de brieven en welke verbeterpunten zij zien zijn interviews afgenomen met de huurders die een huur achterstand hebben of hadden. Daarnaast zijn interviews afgenomen met professionals die contact hebben met deze huurders.

De huurders vinden de versimpelde brief het meest duidelijk en spreken een lichte voorkeur uit voor deze brief, maar begrijpen de boodschap van beide brieven. Op de framing waren de reacties erg wisselend: er werden zowel positieve als negatieve reacties gegeven t.a.v. alle plaatjes. Wat opviel is dat de brief door een deel van de huurders slecht wordt gelezen, zeker wanneer deze meerdere keren wordt verstuurd. Dit verklaart mogelijk dat er bijna geen verschillen zijn gevonden tussen de verschillende condities. Verder viel op dat de brieven inhoudelijk niet altijd aansluiten op de situatie van de huurder: wanneer huurders bijvoorbeeld één keer vergeten waren de huur te betalen vonden ze het onprettig dat er direct werd gesproken in de brief over een deurwaarder. Huurders gaven verder aan dat ze het nut van contact opnemen niet in zien; ze zouden mogelijk wel contact op nemen als er de brief zou staan dat er een betalingsregeling getroffen zou kunnen worden.

Professionals geven ook het belang aan van differentiatie. Huurders die één keer de huur niet op tijd hebben betaald zouden anders benaderd moeten worden dan huurders die de huur vaker niet op tijd betalen of huurders die net bij een deurwaarder een betaling hebben gedaan. Zo zouden huurders die regelmatig een achterstand hebben uitgelegd moeten worden waarom het problematisch is dat zij de huur niet op tijd betalen en voor hen zou contact opnemen nog meer gestimuleerd moeten worden. Over of de brief vriendelijk van toon moet zijn verschillen de professionals van mening. Volgens de medewerkers van De Key is dat goed, omdat het drempelverlagend werkt om contact te zoeken. De deurwaarder is van mening dat dit averechts kan werken en ervoor kan zorgen dat de brief eerder onderop een stapel met te betalen rekeningen belandt. De medewerkers van De Key zijn het er over eens dat persoonlijk contact met huurders belangrijk is. Door middel van persoonlijk contact kan worden achterhaald wat de oorzaak is van de achterstand en kan hierop worden ingespeeld.

1.3 Conclusies

Dit onderzoek laat zien hoe belangrijk het is om interventies in verschillende contexten te testen. Ondanks eerder onderzoek dat laat zien dat het versimpelen en framen van communicatie gedrag kan veranderen, laat dit onderzoek zien dat dit niet altijd werkt. Mogelijk omdat huurders hun post niet altijd openmaken of omdat ze dusdanig financieel klem zitten dat beïnvloeding geen effect heeft op betalingsgedrag. De reden dat de framingscondities er niet toe leiden dat mensen eerder contact zoeken heeft mogelijk te maken met het gegeven dat de huurders het nut niet inzien van contact opnemen. Misschien leidt het expliciet aanbieden van een betalingsregeling in de WIK-brief ertoe dat meer huurders contact opnemen, daar zou vervolgonderzoek meer duidelijkheid in kunnen brengen. Daarnaast zou het ook interessant kunnen zijn de boodschap te verwerken op de envelop, iets wat in eerder onderzoek van Syncasso en Rijksuniversiteit Groningen (2015) tot positieve effecten heeft geleid. Tot slot wordt aangeraden om de beschikbare klantgegevens nader onder de loep te nemen om de brieven beter aan te laten sluiten bij de situatie van de huurder en daarbij te zorgen voor verschillende brieven voor verschillende huurders..

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting.....	4
1.1 Experimenten	4
1.2 Interviews	5
1.3 Conclusies.....	5
Inhoudsopgave.....	6
1. Inleiding.....	7
1.1 Aanleiding.....	7
1.2 Aanpassing WIK-brieven.....	8
1.3 Leeswijzer	10
2. Experiment 1: versimpelen en framen middels plaatjes	11
2.1 Methode	11
2.2 Resultaten	13
3. Experiment 2: versimpelen en framen middels teksten.....	17
3.1 Methode	17
3.2 Resultaten	19
4. Interviews met huurders.....	23
4.1 Methode	23
4.2 Resultaten	24
5. Interviews met professionals.....	34
5.1 Methode	34
5.2 Resultaten	35
6. Beschouwing	40
6.1 Belangrijkste bevindingen	40
6.2 Aanbevelingen.....	43
6.3 Conclusie.....	43
Literatuurlijst	44
Bijlage 1: Technische verantwoording onderzoek.....	45
Ethiek	45
Methoden	45
Bijlage 2: Tabellen en statistische analyses	47
Experiment 1	47
Experiment 2	51
Interviews met huurders.....	54

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Woningcorporaties hadden in 2016 te maken met een betalingsachterstand van 161 miljoen euro bij zittende huurders en 145 miljoen euro bij vertrokken huurders (Aedes, 2017). In 2016 zijn er 18.500 vonnissen voor uitzetting afgegeven, waarvan 26% heeft geleid tot een huisuitzetting. In de overgrote meerderheid van de gevallen (85%) waren financiële problemen oorzaak van het probleem. Het aandeel niet op tijd of gedurende kortere of langere tijd helemaal niet betaalde huur bedraagt bij de meeste corporaties tussen de 1 en 2,5% van de huursom. Een deel van deze achterstanden is van korte duur en heeft een incidenteel karakter. Een deel is meer langdurig en eindigt uiteindelijk zelfs in een huisuitzetting.

Huurachterstanden zijn nadelig, zowel voor de woningcorporaties als voor de huurders. Voor woningcorporaties zorgen huurachterstanden voor extra kosten. Kosten van incassoprocessen verhogen uiteindelijk de kosten van de bedrijfsvoering van corporaties en daardoor ook de noodzakelijke huurhoogte. De nadelen voor huurders zijn ook niet gering. Huurders hebben te maken met een situatie van grotere stress en hogere kosten (Westhof & De Ruig, 2015). Met name in situaties van dalende inkomens/koopkracht, versturende life-events (scheiding, werkloosheid) en langdurige lage inkomens en groeiende schuldenproblematiek zijn huurachterstanden lang niet altijd gevolg van onverantwoord handelen. Het feit dat huurachterstanden vaak pas ontstaan wanneer er elders al betalingsachterstanden zijn, is een aanwijzing dat ook huurders niet of te laat betalen van de huur tot het uiterste proberen te voorkomen of beperken. Het feit dat de huur vaak de grootste post in het huishoudbudget is (gemiddeld 30%) maakt dat wanneer de achterstanden eenmaal op dit terrein doordringen, de problemen ook des te lastiger zijn op te lossen. De impact van huurschulden is met andere woorden relatief groot.

De Key en Rochdale, samen met de HvA en de Radboud Universiteit, willen het aantal te laat betalende huurders verlagen én huurders die niet kunnen voldoen aan het huurbedrag beter ondersteunen. Dit doen zij door het ontwikkelen van nieuwe vormen van dienstverlening rondom de betaling van het huurbedrag. In de afgelopen jaren hebben veel corporaties waaronder ook De Key en Rochdale al de nodige inspanningen gepleegd om gezond betaalgedrag van hun huurders te bevorderen. De reguliere herinnerings- en aanmaningsbrieven zijn vervangen door telefonische herinneringen en herinneringsmails. Maar ook projecten als Vroeg Eropaf-, Eropaf en Geregelde betaling in Amsterdam zijn hiervan voorbeelden. De inspanningen tot nu toe blijken echter nog niet voldoende.

Belang van differentiatie

Een reden daarvoor lijkt te zijn dat de nieuwe aanpakken niet differentiëren tussen groepen huurders. Een nieuwe aanpak werd steeds toegepast op alle huurders, terwijl huurders niet allemaal gelijk zijn en in verschillende situaties verkeren. Er is dus behoefte aan een grotere differentiatie in aanpak aansluitend bij de differentiatie in bewoners/huurders en hun gedrag. Daarbij realiseren De Key en Rochdale zich dat dat alleen kan wanneer gebruik gemaakt wordt van kennis uit onderzoek en de gedragsleer. Deze kennis is niet aanwezig bij de corporaties, maar wel bij onderzoekers en wetenschappers.

Samenwerken voor innovatie

Voor het verminderen en voorkomen van huurachterstanden heeft woonstichting De Key samen met woonstichting Rochdale nieuwe vormen van dienstverlening ontwikkeld en getracht activiteiten en inspanningen gericht op incasso te verbeteren. Deze innovatie komt tot stand door samen te werken met kennisinstututen waar de benodigde kennis aanwezig is. De Key en Rochdale hebben deze gevonden bij

de Radboud Universiteit (Donders Institute for Brain, Cognition & Behaviour) en de Hogeschool van Amsterdam (Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie, Lectoraat Armoede Interventies). De combinatie van deze twee instellingen biedt een garantie op enerzijds aansluiting bij de meest actuele wetenschappelijke inzichten op het terrein van gedrag en gedragsbeïnvloeding en anderzijds de toepassing van deze inzichten in de beroepspraktijk van professionals zoals die werkzaam zijn bij woningcorporaties.

Woningcorporaties en kennisinstituten hebben samen drie interventies ontwikkeld en getoetst. Deze interventies waren erop gericht mensen te motiveren om eerder (op tijd) hun huur te laten betalen, eerder contact te zoeken bij achterstanden en om hen beter te laten nadenken over hun financiële situatie in het algemeen en (het aangaan van) hun huurverplichtingen in het bijzonder. De interventies zijn gekozen op basis van eerdere positieve effecten op het gebied van gedragsbeïnvloeding (Behavioral Insights Team, 2015; Daminger, Hayes, Barrows, & Wright, 2015; Rijksuniversiteit Groningen & Syncasso, 2014). Door meerdere interventies te implementeren kunnen de effecten vergeleken worden en kon bepaald worden welke het meeste effect hebben bij huurders, dan wel welke differentiatie tussen groepen huurders nodig is om tot een optimaal resultaat te komen. In deze rapportage stellen we onze inzichten over de effectiviteit van één van de interventies beschikbaar, zodat ook andere corporaties hier lering uit kunnen trekken.

1.2 Aanpassing WIK-brieven

Huurders van woningcorporatie De Key worden geacht voor de 1^e van de maand hun huur te betalen. Huurders die te laat zijn met het betalen van de huur ontvangen van woningcorporatie de Key een brief waarin zij geïnformeerd worden over de huurachterstand en op de hoogte gesteld worden van incasso kosten die in rekening gebracht zullen worden wanneer huurders niet op tijd betalen. Dit laatste is een wettelijke verplichting op basis van de Wet Incasso Kosten, daarom wordt deze brief de WIK-brief genoemd. In het huidige onderzoek is er gekeken naar reacties van huurders op de WIK-brief zoals deze door de Key verstuurd wordt aan haar huurders. Daarnaast zijn met kennis vanuit de gedragswetenschappen aanpassingen aangebracht in de brief met als doel dat 1) openstaande rekeningen eerder betaald worden 2) contact wordt gezocht met de Key 3) een betalingsregeling wordt getroffen. Hiervoor is de brief ten eerste versimpeld en ten tweede op verschillende manieren geframed.

1.2.1 Versimpeling communicatie

Madern¹ benadrukt het belang van simpele communicatie bij het communiceren met schuldenaren. Simpele communicatie zorgt voor een gevoel van competentie, waardoor schuldenaren zich eerder in staat voelen om ook iets aan de situatie te veranderen (Madern, 2015). Uit wetenschappelijke studies blijkt ook dat het vereenvoudigen en verduidelijken van de boodschap in een bericht de ontvankelijkheid voor die boodschap vergroot (Sunstein, 2013). De verwachting is dat dit effect met name sterk zal zijn bij mensen die te maken hebben met financiële problemen, vanwege de extra cognitieve belasting die dit meebrengt (Mullainathan & Shafir, 2013).

1.2.2 Framing

Het idee van framing is dat een boodschap zo gepresenteerd wordt dat deze een bepaalde gedragsverandering bij de doelgroep teweeg kan brengen (Tversky & Kahneman, 1985). Bij positieve framing worden bijvoorbeeld de aantrekkelijke consequenties benoemd van bepaald gewenst gedrag of worden middels plaatjes positieve emoties opgeroepen, om zo mensen te stimuleren een bepaalde actie

¹ lector Schuldpreventie en Vroegsignalering aan de Hogeschool Utrecht

te ondernemen. Bij negatieve framing worden bijvoorbeeld de onaantrekkelijke consequenties benoemd van ongewenst gedrag of worden middels plaatjes negatieve emoties opgeroepen om zo mensen te stimuleren een bepaalde actie te ondernemen. Uit eerdere onderzoeken van Keizer (2016) naar debiteurengedrag blijkt dat zowel positief als negatief geframede boodschappen effectief kunnen zijn, maar dat positieve framing vooral effectief is op het moment dat de debiteur een bereikbaar doel heeft (de schuld kan worden afbetaald) en negatieve framing effectief is wanneer de (onaantrekkelijke) consequenties groot en duidelijk zijn (bijvoorbeeld bij een huisuitzetting). Daarnaast kun je ook nog framen door het benadrukken van een positieve ondersteunende relatie (Niemi & Ryan, 2009; Ryan, Heather, Deci & Williams, 2008). In de domeinen van educatie en gezondheidsbevordering blijkt dat deze verschillende vormen van framing positieve effecten kunnen hebben op attitudes en gedrag. Deze vormen van framing zijn in dit onderzoek toegepast en nader onderzocht.

De hoofdvraag van dit onderzoek is: *Wat is het effect van het versimpelen en framen van de WIK-brief op het gedrag van huurders met betalingsachterstanden en hoe kunnen de brieven verbeterd worden?*

1.2.3 Experimenten: effecten op betalingsgedrag, contact zoeken en een betalingsregeling treffen

In twee experimenten is gekeken naar het effect van het versimpelen en framen van de communicatie op betalingsgedrag; het zoeken van contact en het treffen van een betalingsregeling. BureauTaal heeft de originele WIK-brief versimpeld, dat wil zeggen het taalniveau teruggebracht naar maximaal B1 niveau. Dit is een eenvoudig taalniveau dat bijna iedereen in Nederland kan begrijpen (ongeveer 95% van de bevolking). In het eerste experiment is de brief geframed door verschillende plaatjes toe te voegen waarin ofwel de positieve ofwel de negatieve consequenties worden benadrukt van contact zoeken. Daarnaast is ook gekeken naar het effect van brief met plaatjes zonder framing: hierin werd dezelfde informatie gegeven als in de andere condities, zonder negatieve of positieve consequenties te benadrukken. In het tweede experiment is de brief geframed door in de tekst de positieve of negatieve consequenties te benadrukken, in plaats van te werken met plaatjes. De brief met de plaatjes zonder framing is vervangen door een brief met tekst waarin de nadruk is gelegd op een ondersteunende positieve relatie tussen De Key met de huurder.

De onderzoeksvragen die in deze experimenten centraal staan zijn:

1. Wat is het effect van de verschillende WIK-brieven op het betalingsgedrag van huurders?
2. Wat is het effect van de verschillende WIK-brieven op het zoeken van contact met de woonstichting?
3. Wat is het effect van de verschillende WIK-brieven op het treffen van een betalingsregeling met de woonstichting?

1.2.4 Kwalitatief onderzoek: Reacties van huurders en diverse professionals

Om te onderzoeken wat de reacties van huurders zijn op de brieven en welke verbeterpunten zij zien zijn interviews afgenomen met de doelgroep. Daarnaast zijn interviews afgenomen met professionals die contact hebben met de doelgroep om ook aan hen te vragen welke verbeterpunten ze zien. Aan beide groepen zijn de WIK-brieven zoals gebruikt in het eerste experiment voorgelegd. De onderzoeksvragen die hiermee zijn beantwoord zijn:

4. Hoe beoordelen huurders van De Key de verschillende WIK-brieven en welke verbeterpunten zien zij?
5. Hoe beoordelen administratief medewerkers en (gebieds)beheerders van De Key en een deurwaarder de verschillende WIK-brieven en welke verbeterpunten zien zij?

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 1 zijn de aanleiding van het onderzoek, de onderzoeks aanpak en –vragen aan bod gekomen. In hoofdstuk 2 zullen de methoden en resultaten van experiment 1 worden besproken. In hoofdstuk 3 wordt aandacht besteed aan de methoden en resultaten van experiment 2. Deelvragen 1 t/m 3 staan in deze twee hoofdstukken centraal. In hoofdstuk 4 wordt verslag gedaan van de interviews die zijn gehouden onder huurders. Hierin zal een antwoord worden gegeven op deelvraag 4. In hoofdstuk 5 worden de interviews met de administratief medewerkers, de (gebieds)beheerders en een deurwaarder toegelicht. Daarmee zal antwoord worden gegeven op deelvraag 5. In hoofdstuk 6 worden conclusies getrokken en zal de hoofdvraag van dit onderzoek worden beantwoord.

2. Experiment 1: versimpelen en framen middels plaatjes

2.1 Methode

Hieronder volgt een uitleg van de gebruikte methode voor experiment 1; een technische verantwoording van dit onderzoek is te vinden in bijlage 1.

2.1.1 Procedure

In het eerste experiment is onderzocht wat de effecten zijn van het versimpelen en framen van de boodschap van de WIK-brief middels het toevoegen van plaatjes op het betaalgedrag van huurders van De Key. Om deze vraag te kunnen beantwoorden zijn vijf verschillende groepen (condities) gecreëerd (zie Figuur 1). In welke conditie de huurder terecht kwam werd bepaald aan de hand van het eindcijfer van het klantnummer van de huurder. Als huurders vaker een achterstand hadden kregen ze telkens dezelfde brief.

2.1.2 Deelnemers

Huurders die op de 8^{ste} werkdag van de maand de huur nog niet hadden betaald waren de deelnemers aan dit experiment. Uit deze groep werden huurders geëxcludeerd die (a) een huurachterstand van 2 maanden of meer hadden, en/of (b) een betalingsachterstand hadden voor BOG, parkeren, shortstay of studentenhuisvestiging. Daarnaast zijn huurders geëxcludeerd die op de dag van het versturen van de WIK-brief betaald hebben (n = 637) en huurders die geen betalingsdatum hebben, maar ook geen bedrag meer open hebben staan (n = 631)). Aan het experiment hebben in totaal 3941 huurders deelgenomen.


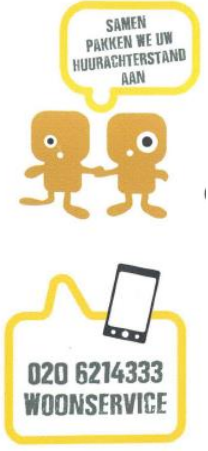

2.1.3 Conditie

Er waren vijf condities in dit experiment die betrekking hadden op vijf verschillende brieven. De eerste brief was de oorspronkelijke WIK-brief. De tweede brief betrof een versimpelde versie van de oorspronkelijke brief (geschreven op B1 niveau). In de derde brief waren twee plaatjes toegevoegd waarin het telefoonnummer van De Key stond en waarin stond: 'neem contact op', maar de positieve of negatieve consequenties van gedrag (contact zoeken) werden niet benoemd. Positieve framing (brief 4) in de brief vond plaats door een plaatje met twee poppetjes toe te voegen met daarbij de tekst 'samen pakken we uw betalingsachterstand aan'. Ook is hier een plaatje toegevoegd met het telefoonnummer van De Key. Bij negatieve framing (brief 5) is in een plaatje de tekst toegevoegd: 'neem contact op, anders loopt uw betalingsachterstand op' met daarbij wederom een plaatje met het telefoonnummer van De Key (zie Tabel 2 voor een overzicht van de condities). In brief 3 t/m 5 werden dus allemaal plaatjes toegevoegd en huurders werden opgeroepen om contact op te nemen; zij verschilden in de consequenties die werden benadrukt. In Tabel 1 is weergegeven naar hoeveel huurders de verschillende brieven zijn verstuurd.

Tabel 1. Aantallen huurders naar wie de verschillende brieven zijn verstuurd

Soort brief	Huurders n
Oorspronkelijke brief	761
Versimpelde brief	865
Versimpelde brief + neutrale plaatjes	808
Versimpelde brief + plaatjes met positieve frame	749
Versimpelde brief + plaatjes met negatieve frame	758
Totaal aantal huurders	3941

Tabel 2. Overzicht van de verschillende condities in het eerste experiment (zie www.voorkomenhuurachterstand.nl voor de volledige brieven)

Oorspronkelijke WIK-brief	Versimpelde WIK-brief (B1 niveau)	Versimpelde WIK-brief + neutrale plaatjes	Versimpelde WIK-brief + plaatjes met positieve framing	Versimpelde WIK-brief + plaatjes met negatieve framing
Zie p. 28; aan de brief zijn geen plaatjes toegevoegd	Zie p. 31; aan de brief zijn geen plaatjes toegevoegd	Zie p. 31; aan de brief zijn de volgende plaatjes toegevoegd: 	Zie p. 31; aan de brief zijn de volgende plaatjes toegevoegd: 	Zie p. 31; aan de brief zijn de volgende plaatjes toegevoegd: 

2.1.4 Uitkomstmaten

Op de laatste werkdag van de maand maakte een medewerker van De Key een overzicht van huurders die een WIK-brief hadden ontvangen met daarbij de volgende informatie:

- Al dan niet (een deel van de) achterstand betaald (betalingsgedrag);
- Al dan niet contact opgenomen met De Key. Indien contact opgenomen: hoe?;
- Al dan niet een betalingsregeling getroffen met De Key.

Bij de vergelijking van het gedrag van huurders werd rekening gehouden met de volgende kenmerken:

- Hoe vaak er sprake is geweest van een betalingsachterstand²;

² Hierbij werden zogenaamde 'slepers' vergeleken met 'niet-slepers'. Slepers worden gedefinieerd als huurders die de huur voor drie opeenvolgende maanden niet op tijd hebben betaald.

- Grootte achterstand (klein: <40 euro of groot >40 euro).
- Betaalwijze (acceptgiro, automatische incasso of anders);
- Woningtype (sociale sector of vrije sector);
- Leeftijd.

De doorlooptijd van dit experiment was van mei tot en met oktober 2016. In Tabel 3 is te zien hoeveel brieven per maand zijn verstuurd.

Tabel 3. *Aantal verstuurde WIK-brieven per maand*

Maand	Brieven
	<i>n</i>
Mei 2016	1352
Juni 2016	1347
Juli 2016	2144
Augustus 2016	1658
September 2016	1657
Oktober 2016	1644
Totaal aantal brieven	9802

Noot. Het totaal aantal brieven komt niet overeen met het totaal aantal huurders, omdat een aantal huurders vaker een brief heeft ontvangen.

2.2 Resultaten

In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van het versturen van de verschillende WIK-brieven aan huurders die hun huur niet op tijd hebben betaald. De duiding of interpretatie van de gevonden resultaten zullen aan het einde onder het kopje ‘beschouwing’ worden gedaan. In Bijlage 2 zijn de tabellen met de resultaten van de analyses opgenomen met statistische toetsingswaarden. Om na te gaan wat het effect is van de eerste (aangepaste) WIK-brief hebben we allereerst gekeken naar het gedrag van huurders die de WIK-brief voor het eerst hebben ontvangen tijdens experiment 1. Later in dit hoofdstuk wordt de vraag beantwoord wat het effect is wanneer huurders dezelfde WIK-brief vaker ontvangen. Bijna de helft van de huurders die in de onderzoeksperiode een WIK-brief heeft ontvangen ontving deze brief één keer (45%); de rest ontving de brief twee keer of vaker.

De analyses voor het effect van de eerste WIK brief zijn uitgevoerd voor alle 3941 huurders. Voordat de resultaten op de verschillende uitkomstmaten (wel/niet huur betalen, contact opnemen, regeling treffen) besproken zullen worden, zullen we eerst een beschrijving geven van de achtergrondkenmerken van de doelgroep (zie Bijlage 2, Tabel B2.2 en B2.3 voor statistische details).

2.2.1 Achtergrondkenmerken

Ongeveer één op de vijf (20,5%) huurders met een betaalachterstand bleek volgens het databestand van De Key ‘sleper’ te zijn. Huurders die als sleper aangemerkt worden hebben in vergelijking met huurders die geen sleper zijn minder vaak (een deel van) hun huur betaald (79,6% en 84,7%), en nemen minder vaak contact op (14,9% en 21,9%). Er is geen verschil in het al dan niet treffen van een regeling (gemiddeld 2,2%).

Ongeveer de helft (52,3%) van de huurders maakt de huur handmatig (middels acceptgiro) over. Ruim een op de vier (28,3%) van de huurders betaalt per automatische incasso en bij de rest (19,4% van de huurders) is de betaalwijze niet bekend. Huurders die met automatische incasso betalen hebben in vergelijking met huurders die handmatig betalen aan het eind van de maand vaker (een deel van) de huur

alsnog betaald (90,6% en 80,1%), nemen vaker contact op (27,4% en 15,9%) en treffen vaker een regeling (3,5% en 1,7%).

Bijna alle huurders die hebben deelgenomen aan experiment 1 (93,4% van de huurders) huren een woning in de sociale sector, de rest (6,6%) van de huurders huurt een woning in de vrije sector. Er zijn geen verschillen in het betalen van de huur (gemiddeld 83,7%), contact openemen (20,5%) of het treffen van een regeling (2,2%) tussen de verschillende woonvormen.

Iets minder dan een tiende (8,2%) van de huurders heeft een kleine betaalachterstand, dat wil zeggen minder dan €40. Huurders met een kleine huurschuld hebben in vergelijking met huurders met een grotere achterstand minder vaak (een deel van) hun betaalachterstand betaald (76,0% en 84,4%), nemen minder vaak contact op (12,9% en 21,2%) en treffen minder vaak een regeling (0,6% en 2,4%).

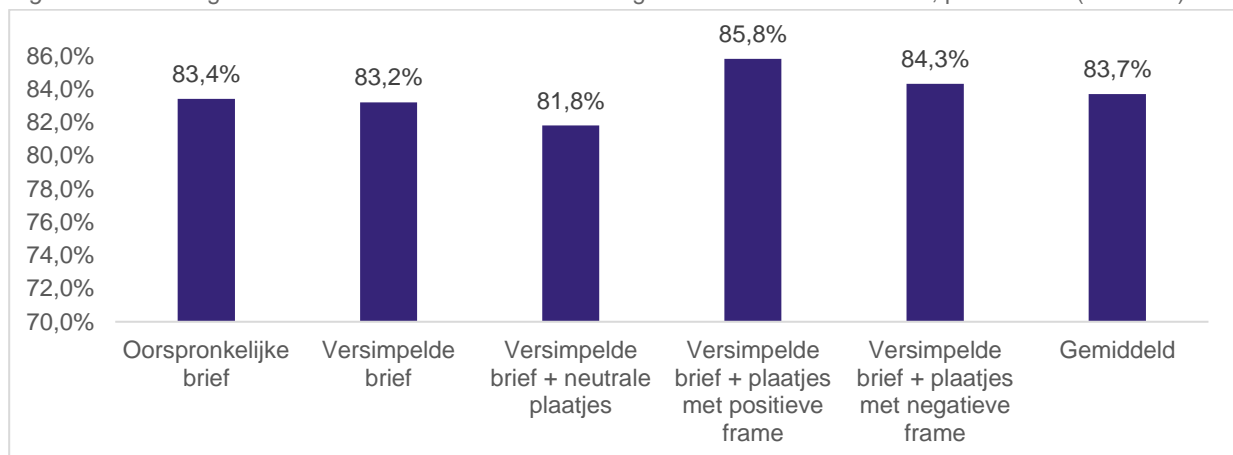
De gemiddelde leeftijd van de huurders die hebben meegedaan aan experiment 1 is 47,8 jaar (standaarddeviatie is 13,6 jaar). De jongste huurder is 18 jaar en de oudste 103 jaar. Huurders die (een deel van) hun betaalachterstand hebben betaald zijn in vergelijking ouder dan huurders die dat niet hebben gedaan (48,0 en 46,9 jaar), hetzelfde geldt voor huurders die contact opnemen (49,3 en 47,5 jaar). Er is geen leeftijdsverschil tussen deelnemers die al dan niet een regeling treffen.

2.2.2 Effect op betalingsgedrag van de eerste WIK-brief

Uit de resultaten blijkt dat 83,7% van alle huurders met een betaalachterstand (een deel van) de huur betaalt na het ontvangen van de eerste WIK-brief. Als we kijken naar het betaalgedrag van huurders in de verschillende condities zien we geen verschillen (zie Figuur 1 en Bijlage 2, Tabel B2.4).

Om na te gaan of het versimpelen, framen of toevoegen van de plaatjes effect had, is er een multivariate logistische regressie analyse uitgevoerd (zie Bijlage 1 voor meer informatie over de analyse en Bijlage 2 voor de toetsingswaarden). Uit de analyse blijkt dat er geen effect is van het versimpelen, de positieve of negatieve framing of de plaatjes op het betaalgedrag, ook niet in interactie met de achtergrondkenmerken (al dan niet sleper, betaalwijze, woningtype, leeftijd, en omvang betaalachterstand) (zie Bijlage 2, Tabel B2.5).

Figuur 1. Percentage huurders dat heeft betaald na ontvangen van de eerste WIK-brief, per conditie (n = 3941)



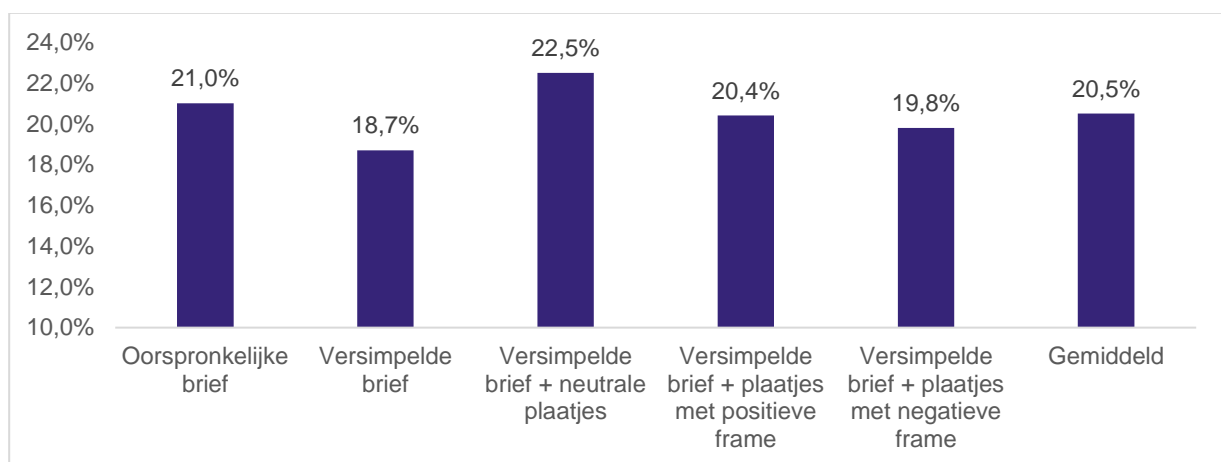
* heeft betaald houdt hier in dat een huurder een betaling heeft gedaan; dit kan de volledige achterstand zijn geweest, maar ook een deel ervan.

2.2.3 Effect op contact van de eerste WIK-brief

Uit de resultaten blijkt dat 20,5% van alle huurders met een betaalachterstand contact opneemt met De Key na het ontvangen van de eerste WIK-brief. In de meeste gevallen gaat het om telefonisch contact: 18,1% van alle huurders met een betaalachterstand neemt contact op via de telefoon. Er zijn op de variabele 'contact opnemen' geen verschillen gevonden tussen de condities (zie Figuur 2 en Bijlage 2, Tabel B2.6).

Uit de multivariate regressie analyse blijkt dat er een significant effect is van framing op het al dan niet contact opnemen, het percentage huurders dat contact opnam lag hoger bij een neutrale (20,7%) en een positieve brief (20,4%) dan bij een negatieve brief (19,8%). Dit effecte is zo klein dat er wel sprake is van statistische significantie maar niet van relevantie, daarom zullen wij hier niet verder op in gaan. Daarnaast zijn er twee interacties te zien tussen de brief conditie en het al dan niet sleper zijn. Voor niet-slepers maakt het voor het opnemen van contact niet uit of ze de originele brief hebben ontvangen (21,5% van hen neemt dan contact op), of dat ze de versimpelde versie hebben ontvangen (23,7% van hen neemt dan contact op). Voor de slepers maakt dit wel uit: bij de originele brief nam 10,8% contact op; bij de versimpelde versie nam 15,9% contact op. Daarnaast zien we dat slepers net iets vaker contact opnemen als zij een brief ontvangen zonder plaatjes (16,1%) dan wanneer ze een brief met plaatjes ontvangen (14,0%), terwijl niet-slepers net iets vaker contact opnemen als zij een brief met plaatjes ontvangen (22,8%), dan wanneer ze een brief zonder plaatjes ontvangen (20,7%).

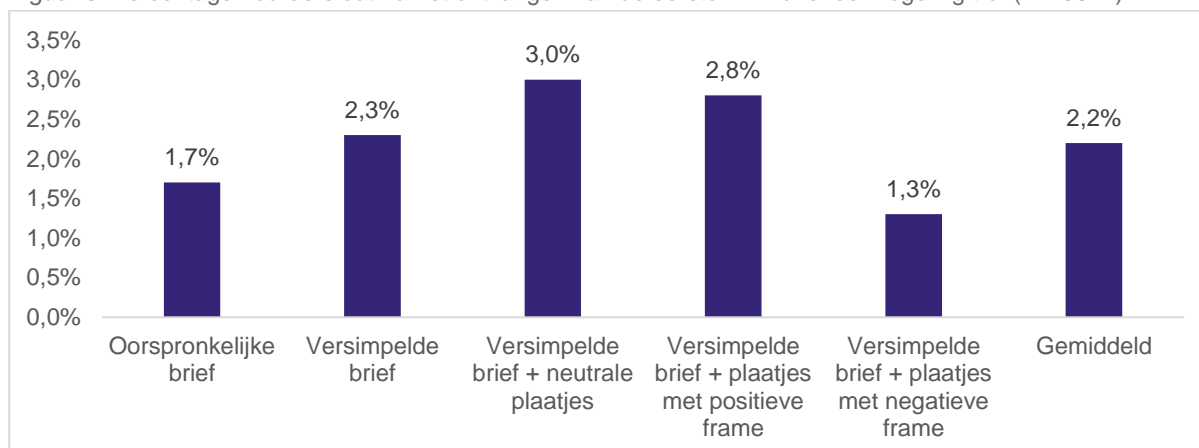
Figuur 2. Percentage huurders dat na het ontvangen van de eerste WIK-brief contact opneemt met De Key (telefonisch en/of via e-mail) ($n = 3941$)



2.2.4 Effect op betalingsregelingen van de eerste WIK-brief

Van de huurders in dit experiment trof 2,2% (88 huurders) een betalingsregeling. In Figuur 3 is te zien hoeveel procent van de huurders binnen de verschillende condities een betalingsregeling heeft getroffen. Er zijn geen significante verschillen gevonden tussen de condities. Omdat het aantal huurders dat een betalingsregeling trof erg klein was is niet gekeken of er verschillen waren in effecten van de brieven tussen huurders met verschillende achtergrondkenmerken.

Figuur 3. Percentage huurders dat na het ontvangen van de eerste WIK-brief een regeling trof (n = 3941).



2.2.5 Effect bij het ontvangen van meerdere WIK-brieven

Tot nu toe is er gekeken naar de invloed van de eerste brief die huurders ontvingen tijdens dit experiment. Hieronder zijn we nagegaan wat het effect was van de WIK-brief, waarbij ook het effect van een tweede tot en met zesde brief hebben meegenomen. Er zijn geen verschillen gevonden tussen de verschillende condities in betalingsgedrag, contact opnemen of een regeling sluiten (zie Tabel 4 en Bijlage 2, Tabel B2.7).

Het is niet mogelijk om na te gaan of er een interactie bestaat tussen achtergrondkenmerken en de effecten van de verschillende brieven, omdat de achtergrondkenmerken (zoals al dan niet sleper zijn) samenhangen met het aantal betaalachterstanden. Hierdoor zouden deze achtergrondkenmerken in de analyse een onevenredige invloed krijgen waardoor de analyse geen toegevoegde waarde heeft.

Tabel 4. Percentage huurders dat een betalingsachterstand (gedeeltelijk) betaalt, contact opneemt of een regeling afsluit na het ontvangen van meerdere WIK-brieven (n = 5861)

Soort brief	(Deel) achterstand betaald (ja)	Contact (ja)	Regeling (ja)
Oorspronkelijke brief	74,9%	15,0%	2,3%
Versimpelde brief	77,7%	17,3%	1,3%
Versimpelde brief + neutrale frame	79,2%	14,5%	1,1%
Versimpelde brief + positieve frame	77,2%	16,3%	1,9%
Versimpelde brief + negatieve frame	76,8%	15,6%	1,4%
Gemiddeld	77,2%	15,8%	1,6%

Noot. In deze analyse is gekeken naar het effect per brief, waarbij geen onderscheid is gemaakt tussen het aantal keer dat huurders de brief hebben ontvangen. Een deel van de huurders heeft de brief vaker ontvangen en wordt dus meerdere keren geteld waardoor de totale N groter is dan het aantal unieke huurders in het experiment.

3. Experiment 2: versimpelen en framen middels teksten

3.1 Methode

Nu volgt een uitleg van de gebruikte methode voor experiment 2; een technische verantwoording van dit onderzoek is te vinden in bijlage 1.

3.1.1 Procedure

In dit experiment gaan we na wat het effect is van versimpelde en geframede WIK-brieven waarin de tekst van de brief is aangepast. In experiment 1 hebben we verschillende plaatjes toegevoegd, in dit experiment hebben we geprobeerd een reactie op te roepen door de tekst in de brief aan te passen. De procedure is gelijk aan experiment 1.

3.1.2 Deelnemers

Huurders die op de 8^{ste} werkdag van de maand de huur nog niet hadden betaald waren de deelnemers aan dit experiment. Uit deze groep werden huurders geëxcludeerd die (a) een huurachterstand van 2 maanden of meer hadden, en/of (b) een betalingsachterstand hadden voor BOG, parkeren, shortstay of studentenhuisvesting. Daarnaast zijn huurders geëxcludeerd die op de dag van het versturen van de WIK-brief betaald hebben ($n = 368$) en huurders die geen betalingsdatum hebben, maar ook geen bedrag meer open hebben staan ($n = 246$). Aan het experiment hebben in totaal 2548 huurders deelgenomen.

3.1.3 Conditie

De eerste twee brieven waren gelijk aan experiment 1: dit waren de originele brief en de versimpelde brief zonder verdere aanpassingen. Aan de derde, vierde en vijfde brief waren ditmaal geen plaatjes toegevoegd, in plaats daarvan is de tekst van de brief aangepast. In de derde brief werd samenwerking tussen De Key en de huurder benadrukt, onder andere door de volgende tekst toe te voegen: "Samen pakken we uw huurachterstand aan." In de vierde brief werden positieve effecten van het contact opnemen of het betalen van de huurachterstand benadrukt. Het onderwerp van de brief was: "Geen huurachterstand meer? Een zorg minder!". Verderop in de brief stond: "Mogelijk bent u momenteel niet in staat de huur te betalen, neem dan contact met ons op. Bij veel huurders heeft dit al geresulteerd in een succesvolle afspraak." Tenslotte werden in de vijfde brief de negatieve gevolgen van geen contact opnemen benadrukt of het niet betalen van de achterstand benadrukt, zoals met: "Uw huurachterstand loopt op!" (zie Tabel 6 voor een overzicht van alle aanpassingen). In Tabel 5 is weergegeven naar hoeveel huurders de verschillende brieven zijn verstuurd.

Tabel 5. Aantallen huurders naar wie de verschillende brieven zijn verstuurd

Soort brief	Huurders <i>n</i>
Oorspronkelijke brief	493
Versimpelde brief	510
Versimpelde brief + samen frame	506
Versimpelde brief + positieve frame	525
Versimpelde brief + negatieve frame	514
Totaal	2548

Tabel 6. Overzicht van de verschillende condities in het tweede experiment (zie www.voorkomenhuurachterstand.nl voor de volledige brieven)

Oorspronkelijke WIK-brief	Versimpelde WIK-brief (B1 niveau)	Versimpelde WIK-brief + “samen” framing	Versimpelde WIK-brief + positieve framing	Versimpelde WIK-brief + negatieve framing
Zie p. 28	Zie p. 31	<p>Zie p. 31 voor de basis. De volgende zaken zijn aangepast:</p> <p>Het onderwerp van de brief was: “Samen pakken we uw huurachterstand aan.”</p> <p>Verderop is toegevoegd: Mogelijk bent u momenteel niet in staat de huur te betalen, neem dan contact met ons op. Samen pakken we uw huurachterstand aan.</p>	<p>Zie p. 31 voor de basis. De volgende zaken zijn aangepast:</p> <p>Het onderwerp van de brief was: “Geen huurachterstand meer? Een zorg minder!”</p> <p>Verderop is toegevoegd: Mogelijk bent u momenteel niet in staat de huur te betalen, neem dan contact met ons op. Bij veel huurders heeft dit al geresulteerd in een succesvolle afspraak.</p>	<p>Zie p. 31 voor de basis. De volgende zaken zijn aangepast:</p> <p>Het onderwerp van de brief was: “Uw huurachterstand loopt op!”</p> <p>Verderop is toegevoegd: Een betalingsachterstand kan negatieve gevolgen hebben, zoals hogere kosten en een BKR registratie.</p> <p>&</p> <p>Uw huurachterstand loopt op! Betaalt u niet binnen vijftien dagen nadat deze brief bij u is bezorgd, dan wordt er een deurwaarder ingeschakeld. [...] Betaalt u niet, dan wordt uw huurachterstand dus hoger.</p>

3.1.4 Uitkomstmaten

Op de laatste werkdag van de maand maakte een medewerker van De Key een overzicht van huurders die een WIK-brief hadden ontvangen met daarbij de volgende informatie:

- Al dan niet (een deel van de) huur betaald (betalingsgedrag);
- Al dan niet contact opgenomen met De Key. Indien contact opgenomen: hoe?;
- Al dan niet een betalingsregeling getroffen met De Key.

Bij de vergelijking is tevens rekening gehouden met een aantal kenmerken, zoals beschreven bij experiment 1.

De doorlooptijd van dit experiment was van november 2016 tot en met januari 2017. In Tabel 7 is te zien hoeveel brieven per maand zijn verstuurd.

Tabel 7. *Aantal verstuurde WIK-brieven per maand*

Maand	Brieven <i>n</i>
November 2016	1566
December 2016	1657
Januari 2017	1588
Totaal aantal brieven	4811

Noot. Het totaal aantal brieven komt niet overeen met het totaal aantal huurders, omdat een aantal huurders vaker een brief heeft ontvangen.

3.2 Resultaten

Om na te gaan wat het effect is van de eerste (aangepaste) WIK-brief hebben we allereerst gekeken naar het gedrag van huurders die de WIK-brief voor het eerst hebben ontvangen tijdens experiment 2. In Bijlage 2 (onder Experiment 2) zijn de tabellen met de resultaten van de analyses opgenomen met statistische toetsingswaarden.

Belangrijk om hierbij te vermelden is dat een deel van deze huurders mogelijk ook mee hebben gedaan aan het eerste experiment. Later in dit hoofdstuk wordt de vraag beantwoord wat het effect is wanneer huurders dezelfde WIK-brief meerdere keren ontvangen. Bijna de helft van de huurders die in de onderzoeksperiode een WIK-brief heeft ontvangen ontving deze brief één keer (43,8%); de rest ontving de brief twee keer of vaker.

De analyses voor het effect van de eerste WIK-brief zijn uitgevoerd voor alle 2548 huurders. Wederom zal nu eerst een beschrijving worden gegeven van de achtergrondkenmerken van de doelgroep. Daarna volgen de resultaten op de verschillende uitkomstmaten (wel/niet huur betalen, contact opnemen, regeling treffen).

3.2.1 Achtergrondkenmerken

Ongeveer twee op de vijf (41,9%) huurders met een betaalachterstand bleek volgens het databestand van De Key 'sleper' te zijn (zie Bijlage 2, Tabel B2.9 en B2.10 voor statistische details). Huurders die als sleper aangemerkt worden hebben in vergelijking met huurders die geen sleper zijn minder vaak (een deel van) hun huur betaald (71,7% en 84,0%), en nemen minder vaak contact (15,1% en 22,1%), er is ook een verschil in het al dan niet treffen van een regeling, niet-slepers doen dit iets vaker (3,2%) dan slepers (1,6%).

Ongeveer een kwart van de huurders (27,2%) betaalt door middel van automatische incasso, 55,7% van de huurders betaalt met een acceptgirokaart en bij de rest (17,0%) van de huurders is de betaalwijze onbekend. Huurders die met automatische incasso betalen hebben in vergelijking met huurders die handmatig betalen aan het eind vaker (een deel van) de huur alsnog betaald (90,8% en 75,0%), nemen vaker contact op (26,2% en 15,4%) en treffen (marginiaal significant) vaker een regeling (3,7% en 2,1%).

De meerderheid van de huurders in experiment 2 huurt een sociale huur woning (94%). Slechts 6% heeft een vrije sector woning. Huurders met een sociale huur woning hebben in vergelijking met vrijesector huurders vaker (een dele van) de huur betaald (79,1% en 75,3%) en nemen vaker contact op (19,7% en 11,7%). Er is geen verschil in het treffen van een regeling (gemiddeld 2,2%) tussen de verschillende woonvormen.

Ongeveer vijf procent (5,3%) van de huurders heeft een kleine betaalachterstand, dat wil zeggen minder dan €40. Huurders met een kleine huurschuld hebben in vergelijking met huurders met een grotere achterstand minder vaak (een deel van) hun betaalachterstand betaald (52,6% en 80,3%), nemen minder vaak contact op (10,1% en 19,7%) en treffen minder vaak een regeling (1,5% en 2,6%).

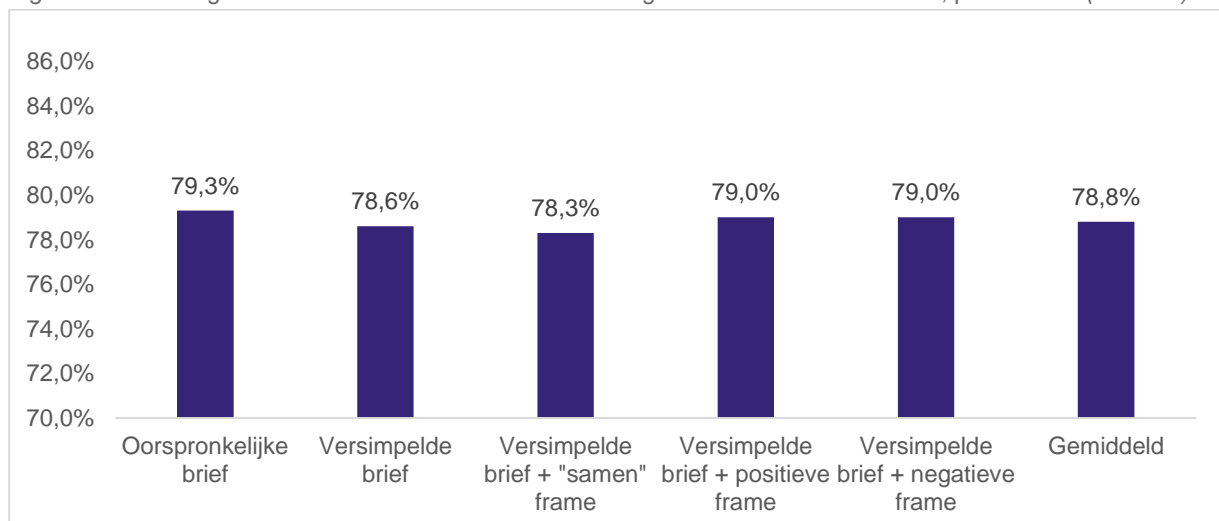
De gemiddelde leeftijd van de 2548 huurders die hebben meegedaan aan experiment 2 is 47 jaar (standaarddeviatie is 13,6 jaar). De jongste huurder is 19 jaar en de oudste 95 jaar. Huurders die (een deel van) hun betaalachterstand hebben betaald zijn in vergelijking ouder dan huurders die dat niet hebben gedaan (47,4 en 45,5 jaar). Echter, huurders die contact opnemen zijn gemiddeld jonger (45,2 en 47,4 jaar), hetzelfde geldt voor huurders die een regeling treffen (39,6 en 47,2 jaar).

3.2.2 Effect op betalingsgedrag van de eerste WIK-brief

Uit de resultaten blijkt dat 78,8% van alle huurders met een betaalachterstand (een deel van) de huur betaalt na het ontvangen van de eerste WIK-brief (zie Figuur 4). Er bestaat geen verschil tussen het betaalgedrag van huurders in de verschillende condities (Zie Figuur 4 en Bijlage 2, Tabel B2.11).

Om na te gaan of het versimpelen en framen effect hadden, is er een multivariate logistische regressie analyse uitgevoerd (zie Bijlage 1 voor meer informatie over de analyse en Bijlage 2). Uit de analyse blijkt dat er geen effect is van het versimpelen of de positieve, negatieve of de "samen" framing op het betaalgedrag, ook niet in interactie met de achtergrondkenmerken (al dan niet sleper, betaalwijze, woningtype, leeftijd, en omvang betaalachterstand) (Bijlage 2, Tabel B2.12).

Figuur 4. Percentage huurders dat heeft betaald* na ontvangen van de eerste WIK-brief, per conditie (n =2548)

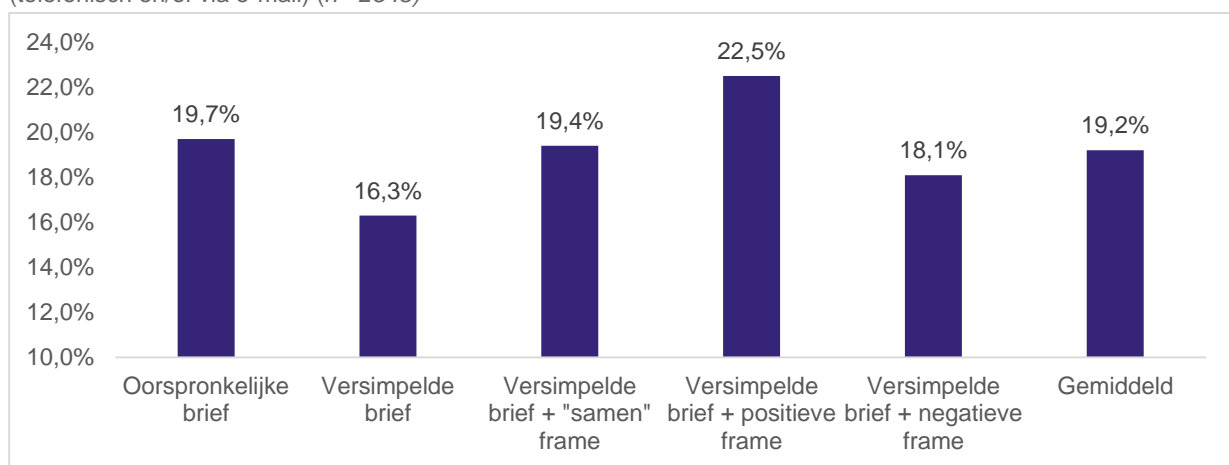


* heeft betaald houdt hier in dat een huurder een betaling heeft gedaan; dit kan de volledige achterstand zijn geweest, maar ook een deel ervan.

3.2.3 Effect op contact van de eerste WIK-brief

Ongeveer 1 op de 5 huuders (19,2%) die voor het eerst de WIK-brief ontvangt in dit experiment neemt contact op met De Key. Als huurders contact opnemen met De Key dan is dat vaker via de telefoon dan via de mail (17% neemt via de telefoon contact op). Er zijn op de variabele 'contact opnemen' geen verschillen gevonden tussen de condities (zie Figuur 5 en Bijlage 2, Tabel B2.11). Om na te gaan of het versimpelen en framen effect hadden op het contact van huurders met De Key, is er weer een multivariate logistische regressie analyse uitgevoerd. Uit de analyse blijkt dat er geen effect is van het versimpelen of de positieve, negatieve of "samen" framing op het al dan niet contact opnemen, ook niet in interactie met de achtergrondkenmerken (al dan niet sleper, betaalwijze, woningtype, leeftijd, en omvang betaalachterstand).

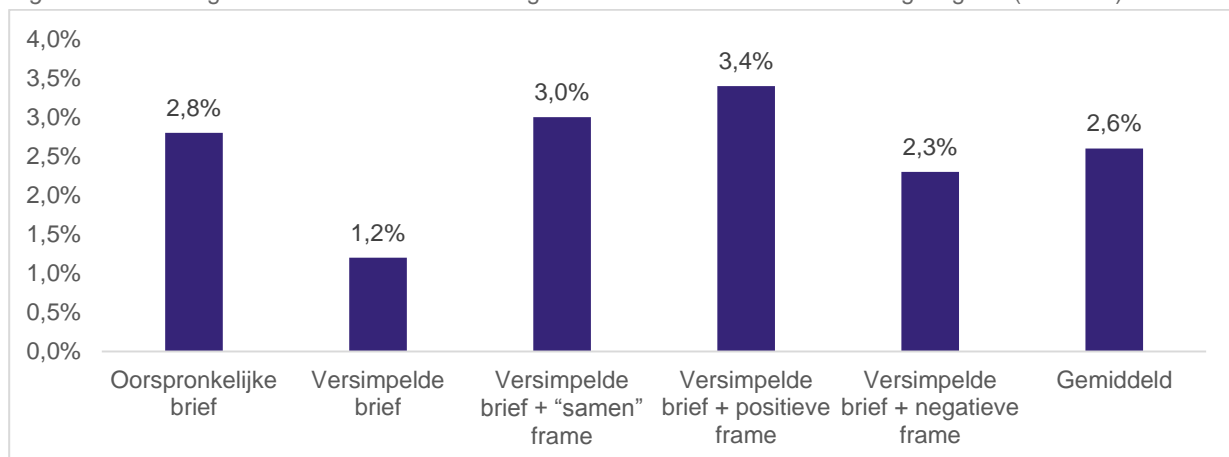
Figuur 5. Percentage huurders dat na het ontvangen van de eerste WIK-brief contact opneemt met De Key (telefonisch en/of via e-mail) (n = 2548)



3.2.4 Effect op betalingsregelingen van de eerste WIK-brief

Enkel 2,6% van de huurders (= 65 huurders) trof in de onderzoeksperiode een betalingsregeling. In Figuur 6 is te zien hoeveel procent van de huurders binnen de verschillende condities een betalingsregeling heeft getroffen. Er zijn geen significante verschillen gevonden tussen de condities (zie Figuur 6 en Bijlage 2, Tabel B2.11). Omdat het aantal huurders dat een betalingsregeling trof erg klein was is niet gekeken of er verschillen waren tussen huurders met verschillende achtergrondkenmerken.

Figuur 6. Percentage huurders dat na het ontvangen van de eerste WIK-brief een regeling trof (n = 2548)



3.2.5 Effect bij het ontvangen van meerdere WIK-brieven

Wederom is er tot nu toe is er gekeken naar de invloed van de eerste brief die huurders ontvingen tijdens dit experiment. Hieronder zijn we nagegaan wat het effect was van de WIK-brief, waarbij ook het effect van een tweede tot en met zesde brief hebben meegenomen. Er zijn geen verschillen gevonden tussen de verschillende condities in betalingsgedrag, contact opnemen of een regeling sluiten (zie Tabel 8 en Bijlage 2, Tabel B2.14).

Het is niet mogelijk om na te gaan of er een interactie bestaat tussen achtergrondkenmerken en de effecten van de verschillende brieven, omdat de achtergrondkenmerken (zoals al dan niet sleper zijn) samenhangen met het aantal betaalachterstanden. Hierdoor zouden deze achtergrondkenmerken in de analyse een onevenredige invloed krijgen waardoor de analyse geen toegevoegde waarde heeft.

Tabel 8. Aantal huurders dat een betalingsachterstand (gedeeltelijk) betaalt, contact opneemt of een regeling afsluit na het ontvangen van meerdere WIK-brieven ($n = 2263$)

Soort brief	(Deel) achterstand betaald (ja)	Contact (ja)	Regeling (ja)
Oorspronkelijke brief	74,6%	14,4%	2,6%
Versimpelde brief	76,1%	14,5%	2,3%
Versimpelde brief + samen frame	77,8%	16,9%	1,7%
Versimpelde brief + positieve frame	77,8%	12,0%	1,5%
Versimpelde brief + negatieve frame	74,3%	12,8%	1,7%
Gemiddeld	76,2%	14,1%	2,0%

Noot. In deze analyse is gekeken naar het effect per brief, waarbij geen onderscheid is gemaakt tussen het aantal keer dat huurders de brief hebben ontvangen. Een deel van de huurders heeft de brief vaker ontvangen en wordt dus meerdere keren geteld waardoor de totale N groter is dan het aantal unieke huurders in het experiment.

4. Interviews met huurders

4.1 Methode

4.1.1 Procedure

Een medewerker van De Key heeft huurders die tussen mei 2016 en oktober 2016 een WIK-brief hebben ontvangen en daarmee meedraaiden in het eerste experiment telefonisch uitgenodigd voor het onderzoek. Tijdens dit gesprek legde zij uit dat De Key aan het onderzoeken is hoe huurders de WIK-brief ervaren. De medewerker vroeg de huurder of hij/zij hierover een face-to-face interview wilde voeren met een onderzoeker, dat ongeveer 40 minuten zou duren. Er werd verder verteld dat deelname vrijwillig is en dat de huurder een vergoeding van 25 euro in de vorm van een VVV cadeaubon zou ontvangen. De medewerker en de huurder bepaalden samen een geschikt moment voor het interview. Na het telefoongesprek ontvingen de huurders een e-mail met daarin informatie over de datum, tijd en locatie van het gesprek. De dag voor het interview werden de huurders telefonisch benaderd door de medewerker van De Key om hen te herinneren aan het geplande interview.

De interviews werden uitgevoerd door onderzoekers van het lectoraat Armoede Interventies tussen 26 oktober en 14 december 2016. De gesprekken duurden ongeveer 40 minuten. De interviews vonden plaats in een interviewruimte in het Theo Thijssenhuis van de Hogeschool van Amsterdam. Bij binnenkomst legde de onderzoeker uit wat het doel en de procedure van het onderzoek was en kon de huurder eventueel vragen stellen. De onderzoeker vertelde dat de resultaten anoniem verwerkt zouden worden. Verder werd verteld dat het gesprek op een voice-recorder zou worden opgenomen om later het gesprek te kunnen uitwerken. De onderzoeker vroeg de huurder om een toestemmingsverklaring te lezen en te ondertekenen waarin stond dat de huurder op de hoogte is van het onderzoek, en dat hij of zij vrijwillig meedoet en op elk gewenst moment kan beslissen om te stoppen. Iedere deelnemende huurder ondertekende dit formulier.

Aan het begin van het interview werd aan de huurder gevraagd wat zijn of haar ervaringen als huurder zijn met De Key. Daarna zijn de verschillende brieven voorgelegd en verschillende vragen gesteld. De huurders kregen altijd eerst de brief te zien die ze thuis ook al hadden ontvangen. Daarna kregen ze in willekeurige volgorde achtereenvolgens de 4 andere brieven te zien. Na het interview kreeg de huurder een vergoeding in de vorm van een VVV bon ter waarde van 25 euro en tekende hij of zij voor ontvangst.

4.1.2 Deelnemers

Vijftien huurders die tussen mei 2016 en oktober 2016 een WIK-brief hebben ontvangen vormden de onderzoeksgroep van dit onderzoek. Huurders van een studentenkamer, BOG (bedrijfspanen), parkeerplaatsen en tijdelijke woonruimte (short-stay) hebben geen aangepaste WIK-brief ontvangen en werden dus ook niet benaderd voor het onderzoek. Alleen huurders die ook daadwerkelijk in het huishouden verantwoordelijk zijn voor het openen van de post of regelen van de financiën hebben uiteindelijk meegedaan aan het onderzoek.

Er is gezorgd voor voldoende spreiding in de steekproef op de volgende kenmerken:

- sekse van de huurders;
- huurders van sociale huurwoningen en huurders van particuliere woningen;
- huurders die via automatische incasso betalen, huurders die via een acceptgiro betalen en huurders die zelf (bijv. via internetbankieren) hun huur overmaken;
- spreiding in hoe vaak men een betalingsachterstand heeft (gehad). Oftewel: huurders met relatief weinig huurachterstanden en huurders met relatief veel huurachterstanden.

In totaal hebben 15 huurders deelgenomen aan de interviews waaronder negen mannen en zes vrouwen. De leeftijden varieerden van 34 tot 66 jaar. De gemiddelde leeftijd was 50 jaar (standaarddeviatie = 12). In Bijlage 2 (Tabel B2.15) is de onderverdeling van de deelnemende huurders op een aantal kenmerken weergegeven.

4.1.3 Onderwerpen

De volgende onderwerpen werden tijdens de gesprekken behandeld:

- Algemene ervaringen met De Key
- Spontane reacties op de WIK-brief (hoe zijn huurders thuis met de brief omgegaan?)
- Boodschap van de WIK-brief (welke boodschap halen ze uit de brief?)
- Gedrag (wat hebben ze n.a.v. de brief gedaan en wat denken ze dat ze zouden doen als ze de andere brieven hadden ontvangen?)
- De tekst van de WIK-brief (wat vinden ze van de hoeveelheid en de vorm?)
- De plaatjes in de WIK-brief (welke associaties en gevoelens roepen de plaatjes op?)
- Verbeterpunten (welke adviezen hebben huurders voor De Key t.a.v. de communicatie bij betalingsachterstanden?)

Ten tijde van het experiment werd ook gewerkt aan een pilot vanuit de gemeente, waarbij de afdeling Werk, Participatie en Inkomen (WPI) van de gemeente Amsterdam en Team Vroeg Eropaf betrokken waren. Hierover stond ook informatie in de WIK-brief. Hoewel de pilot geen onderdeel was van ons onderzoek, hebben we reacties op dit onderdeel wel meegenomen in de interviews met huurders.

4.2 Resultaten

Om een beeld te krijgen van de context, bespreken wij hieronder allereerst een aantal algemene indrukken van de huurders van De Key over hun relatie met De Key. Vervolgens gaan we dieper in op de reacties van huurders op de originele en de versimpelde WIK-brief. Ook bespreken we de reacties op de verschillende framingscondities.

4.2.1 Algemene indruk relatie met de Key & WIK-brieven

Relatie met De Key over het algemeen positief Huurders praten over het algemeen positief over de Key. Men is tevreden over de relatie met De Key. Problemen worden over het algemeen adequaat opgelost. De medewerkers worden als vriendelijk omschreven. Enkele huurders hebben klachten over communicatie omtrent reparaties en het daadwerkelijk uitvoeren van de reparaties.

Brief door sommige huurders slecht gelezen Een groot deel van de huurders (zeker de 'slepers') heeft de brief reeds meerdere malen ontvangen. De envelop met daarop het logo van De Key dient voor hen als een reminder aan de betaalachterstand. De brief wordt dan vaak niet (direct) geopend. Men denkt toch reeds op de hoogte te zijn van wat er in staat. Wel geeft een deel van de huurders aan de brief op een 'to do stapel' te leggen. Zo geldt de brief wel als een directe reminder aan het nog moeten betalen van de huur. Een enkeling geeft aan de brief graag ook per e-mail te willen ontvangen.

“Deze brief komt mij bekend voor, die heb ik vaker gehad. Ik weet precies wat er in staat.”

“Ik leg hem boven op de ‘to do’ stapel, dan blijft hij mooi in het zicht en vergeet ik hem niet.”

Groot deel huurders perfect op de hoogte van de betalingsachterstand Een groot deel van de huurders geeft aan prima op de hoogte te zijn van de opgelopen betalingsachterstand. De betalingsachterstand is in een aantal gevallen een bewuste keuze die gevoelsmatig onder controle is. Men weet immers wanneer er geld zal binnenkomen en dan zal ook de huur betaald worden. Voor een enkeling is het (heel bewust) puzzelen welke crediteur men als eerste zal betalen en welke crediteur een maand later zijn geld krijgt. Voor een enkeling is niet duidelijk voor welke maand de huur niet betaald is. Dit zou in de brief opgenomen kunnen worden.

“Soms moet ik kiezen wie ik tevreden hou, soms is dat dan De Key en soms de belastingdienst.”

“Mijn loon komt meestal rond de 13^e en de huur moet de 1^e betaald worden. Dat red ik dus niet en ik betaal altijd meteen als ik mijn loon ontvang.”

Brief sluit niet aan op alle doelgroepen Een klein aantal huurders geeft aan dat de brief niet aansluit op de persoonlijke situatie. Het gaat hier bijvoorbeeld om huurders die naar eigen zeggen zijn vergeten om de huur over te maken of die één enkele keer niet hebben kunnen betalen. Zij zouden graag eerst een betalingsherinnering ontvangen (bijv. via een kaartje of sms) en daarna een eventuele vervolgbrief ontvangen (als er dan nog niet is betaald).

Groot deel huurders ziet niet het nut in van contact opnemen De huurders weten hoe ze contact kunnen opnemen, maar een groot deel doet dat toch niet omdat ze er het nut niet van inzien. Zij verwachten dat ze dan te horen krijgen dat ze moeten betalen en dat gaat soms niet. Enkele huurders geven aan dat ze wel contact op zouden nemen als ze zelf een oplossing zien. Enkele huurders geven aan dat als ze in de brief lezen dat er een betalingsregeling getroffen zou kunnen worden, ze dan eerder contact zouden opnemen.

4.2.2 Originele WIK-brief

Boodschap helder De boodschap is voor alle huurders helder. Er is een betalingsachterstand ontstaan en deze moet snel betaald worden. Wanneer er niet op tijd betaald wordt, dan wordt er een deurwaarder op je afgestuurd. De extra kosten hiervan moeten door de huurder betaald worden.

“De boodschap is duidelijk, ik moet mijn huur z.s.m. betalen anders sturen ze een deurwaarder op me af.”

“Ik heb mijn huur niet betaald en dat moet ik alsnog doen.”

Er bestaat begrip voor de boodschap Er bestaat bij nagenoeg alle huurders begrip voor de boodschap. Immers, een huurovereenkomst is een zakelijke overeenkomst en deze dient nageleefd te worden.

WPI en Team Vroeg Eropaf onbekend De termen WPI en Team Vroeg Eropaf zijn onbekend bij bijna alle huurders. Het zijn nieuwe ‘namen’ en men weet vaak niet wie zij zijn of wat zij doen. Als men gokt blijkt dat er wel een vaag idee is van wat die teams doen. Een klein aantal huurders ervaart het benoemen van WPI en Team Vroeg Eropaf als een bedreiging. Zij vragen zich af of ze op een soort zwarte lijst komen te staan. Geen enkele huurder geeft spontaan aan het telefoonnummer te bellen om de hulp ‘af te zeggen’.

“Ja, ik wil graag weten wat de rol is van WPI. Wat doen zij?”

“Ik weet niet wat ik van hen kan verwachten. Gaan zij mij helpen? Wat kunnen zij voor mij betekenen? Of kom ik op een zwarte lijst?”

Een groot deel acht het onnodig contact op te nemen Een groot deel van de huurders acht het onnodig telefonisch contact op te nemen naar aanleiding van de brief. Zij weten precies wanneer ze wel kunnen betalen en betalen dan ook binnen de gestelde termijn in de brief. Wel is het voor alle huurders duidelijk hoe er contact opgenomen kan worden met De Key. Het telefoonnummer staat op meerdere plekken in de brief duidelijk vermeld. Een enkeling zou naar verwachting naar het kantoor van De Key gaan voor een gesprek over hoe de ontstane huurachterstand.

Contact opnemen nog onvoldoende uitnodigend Voor huurders die meer problematische schulden (gehad) hebben, lijkt er onvoldoende geloof dat De Key hen kan helpen. Zij zijn van mening dat het enige dat De Key wil als ze contact opnemen, geld is. Zij geven dan ook aan pas contact op te nemen wanneer zij zelf een mogelijke oplossing zien. Ook geven zij aan dat zij eerder contact op zouden nemen als in de brief ook wordt gesproken over de mogelijkheid een betalingsregeling te treffen.

“Waarom zou ik contact opnemen met De Key? Zij willen toch alleen maar geld en dat heb ik dan gewoon niet.”

“Op het moment dat ik een mogelijke oplossing heb, dan neem ik contact op om dat te vertellen.”

Zakelijke, soms dreigende toon De brief komt voor een groot deel van de huurders erg zakelijk over. Enkele huurders ervaren dit als dreigend. Dat wordt vooral veroorzaakt door het benoemen van de deurwaarder. Zij geven aan dat dit niet van toepassing zou moeten zijn bij een eerste waarschuwing / brief. Dit geeft de lezer volgens hen een onprettig of zelfs bang gevoel. Enkele huurders beoordelen de zakelijke toon juist als prettig. Een herinnering aan een zakelijke overeenkomst behoeft voor hen een zakelijke reactie.

“Het is een zakelijke brief omdat ik een zakelijke overeenkomst niet nagekomen ben, begrijpelijk.”

“Deze brief geeft mij angst. Waarom komt de deurwaarder meteen naar me toe?”

Onpersoonlijke brief De brief wordt door een groot deel van de huurders als onpersoonlijk ervaren. In een aantal gevallen sluit de brief inhoudelijk niet aan op de situatie van de huurder (zie ter illustratie de twee beschreven casussen in het kader hieronder). Deze huurders geven aan dat de brief niet op de specifieke situatie van de huurder gericht is, maar vooral op de algemene situatie dat de huur of overige kosten niet betaald is. De huurder met de betalingsachterstand en zijn persoonlijke situatie komen (gevoelsmatig) niet aan bod. Kortom, het lijkt voor hen een ‘droge’, standaard brief gericht op de opgelopen betalingsachterstand.

Casus 1

Eén huurder gaf hij aan dat zijn betalingsachterstand van 3,40 euro is ontstaan doordat de netto en bruto huur door De Key is verwisseld. Volgens meneer was door de huurcommissie bevestigd dat de fout niet bij hem lag. Hij vond het vreemd dat De Key niet telefonisch contact opnam n.a.v. deze situatie en enkel automatisch aangemaakte brieven blijft sturen.

Casus 2

Eén huurder gaf aan dat de achterstand die ze heeft, te maken heeft met het feit dat ze de verwarmingskosten niet betaalt (vanwege een reparatie die hiervoor uitgevoerd moet worden). De huur betaalt ze wel netjes. Ze zou graag zien dat in de brief duidelijk wordt gemaakt waar de achterstand vandaan komt: huur, servicekosten, onderhoudskosten, of energiekosten. Zij heeft naar eigen zeggen in ieder geval geen standaard betalingsachterstand opgelopen.

Brief tekstueel in grote lijnen duidelijk, enkele moeilijke begrippen De tekst in de brief is voor nagenoeg alle huurders duidelijk. Een klein aantal huurders begrijpt de woorden ‘aanmaning’ en ‘incassokosten’ niet. Ook is de berekening van de kosten voor de deurwaarder niet voor iedereen direct duidelijk.

Goede opbouw brief De opbouw van de alinea’s beoordelen de huurders als logisch. Het is bijvoorbeeld prettig dat alle informatie over de deurwaarder op één plek in de brief staat. Daarnaast is de hoeveelheid informatie precies goed. Er staat veel tekst, toch is deze overzichtelijk en goed leesbaar. De inhoud past op één A4, dus alles is in één oogopslag zichtbaar.

Originele WIK-brief

Woonstichting De Key
Hoogte Kadijk 179 · 1018 BK Amsterdam · Postbus 2643 · 1000 CP Amsterdam
T (020) 621 43 33 · F (020) 621 43 22 · info@dekey.nl · www.dekey.nl

Voorbeeld WIK-brief uit 2016

Officiële brief,
'geachte' is de juiste
aanhef.

Onduidelijk begrip voor
sommige huurders.

"Uit onze administratie
blijkt..." wordt op prijs
gesteld. Er kan immers
een fout zijn gemaakt.

Komt erg
bedreigend
over.

Naar verwachting gaat men
niet bellen om af te melden.

Alle tekst
over
deurwaard
er staat
niet op 1
plek

WPI en Vroeg Eropaf bij
doelgroep niet bekend. Niet klip
en klaar dat hulp geboden kan
worden.

Berekening onduidelijk
voor sommige huurders.

Onduidelijk begrip voor
sommige huurders.

Deze alinea wordt
op prijs gesteld.

Telefoonnummer duidelijk,
wordt vaak genoemd.

«>
«adres»
«postcode»
«woonplaats»

<<datum verzending>>
Onderwerp: «contractnummer»
Voorafgaande informatie - afdeling Woonservice
Doorkiesnummer - 020 - 6214333
Onderwerp: «aanmaning»

Geachte mijnheer, mevrouw,

Zoals afgesproken in uw huurcontract bent u verplicht om de huur voor de 1^e dag van de maand te betalen. Uit onze administratie blijkt dat u een betalingsachterstand heeft van €
In deze brief vertellen wij wat dit voor u betekent.

Betaalt u nog niet betaald?

Wanneer u niet betaalt, onderzoeken wij u het nog openstaande bedrag van €
binnen
over te maken op rekening NL22INGB0000138140 t.n.v. Woonstichting De Key,
afdeling van uw huurcontractnummer «contractnummer». De termijn
veertien dagen gaat twee dagen na dagtekening van deze brief in.

Betaalt u niet op tijd, dan schakelen wij de deurwaarder in. De kosten hiervoor zijn voor uw rekening.

Betaalt u langer dan 1 maand geen huur?

Als u langer dan 1 maand geen huur betaalt, geven wij uw gegevens door aan de afdeling Werk, Participatie en Inkomens (WPI) van de gemeente Amsterdam. Het gaat om uw naam, adres en het bedrag dat u nog moet betalen. Een klantmanager WPI of Team Vroeg Eropaf belt u of komt dan bij u langs om u te helpen met betalen. Wilt u dit niet? Bel dan vóór <reactie_termijn> met de afdeling woonservice via 020-6214333.

Kosten deurwaarder

De kosten van de deurwaarder worden opgeteld bij de huurschuld. De incassokosten van de deurwaarder zijn 15% over uw huurschuld met een minimum van 40 euro, plus 21% B.V. incassokosten. In uw geval gaat het om een bedrag van totaal €
dat opgeteld wordt bij de huurschuld.

Heeft u inmiddels betaald?

Dan hoeft u geen contact met ons op te nemen en kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen.

Vragen?

Heeft u nog vragen over deze brief? Dan kunt u contact opnemen met de afdeling Woonservice via info@dekey.nl of telefoonnummer (020) 6214333. Als u uw contractnummer «contractnummer» vermeldt of bij de hand houdt, kunnen we uw vraag sneller afhandelen.

Met vriendelijke groet,
Woonstichting De Key

4.2.3 Versimpelde WIK-brief

Boodschap helder De boodschap is voor alle huurders helder. Er is een betalingsachterstand ontstaan en deze moet snel betaald worden. Wanneer er niet op tijd betaald wordt, dan wordt er een deurwaarder op je afgestuurd. De extra kosten hiervan moeten door de huurder betaald worden.

Begrip boodschap groot Er bestaat bij nagenoeg alle huurders begrip voor de boodschap. Immers, een huurovereenkomst is een zakelijke overeenkomst en deze dient nageleefd te worden.

WPI en Team Vroeg Eropaf onbekend Ook als reactie op de versimpelde brief werd duidelijk dat de termen WPI en Team Vroeg Eropaf onbekend zijn bij bijna alle huurders. Een klein aantal huurders ervaart het benoemen van WPI en Team Vroeg Eropaf als een bedreiging. Zij vragen zich af of ze op een soort zwarte lijst komen te staan. Geen enkele huurder geeft spontaan aan het telefoonnummer te bellen om de hulp 'af te zeggen'.

Toon van de brief vriendelijk Een groot aantal huurders vindt dat de brief een prettige toon heeft. De toonzetting wordt beschreven als lief, vriendelijk en menselijk. Wat hieraan bijdraagt is dat er minder strenge zinnen en geen uitroeptekens in de brief staan. Het benoemen van het mogelijk inschakelen van de deurwaarder wordt door enkele huurders ook in deze brief als bangmakend en dreigend ervaren.

“Deze brief is veel prettiger dan die eerste, veel vriendelijker.”

“Vriendelijker maar nog steeds dreigend, door het benoemen van de deurwaarder die kan komen.”

Een klein aantal huurders voelt zich niet serieus genomen Een klein aantal huurders voelt zich niet aangesproken door de brief en denkt dat deze voor anderen bedoeld is. Dit komt volgens hen door de kinderlijke bejegening. Zij omschrijven het taalniveau als voor een 11-jarige. De huurders vinden dat er een zakelijke overeenkomst is gesloten en dat ze ook zakelijk benaderd zouden moeten worden.

“Deze brief kan mijn dochter ook lezen, echt Jip en Janneke taal.”

“Ik snap dat De Key ook asielzoekers en buitenlanders moet bereiken met deze brief, zij moeten het ook snappen.”

“U huurt de woning aan de [adres] in [woonplaats]. Dat weet ik ook wel, ik woon er.”

Contact opnemen nog onvoldoende uitnodigend Het is voor de huurders duidelijk hoe ze contact op kunnen nemen. Een enkeling geeft ook aan dat deze brief door de vriendelijke toon als uitnodigender wordt ervaren om contact op te nemen. Toch geeft een aantal huurders ook op basis van deze brief aan dat er onvoldoende geloof is dat De Key kan helpen. Huurders nemen geen contact op, want verwachten dat De Key alleen geld wil zien. Men geeft aan eerder contact op te nemen als in de brief ook wordt gesproken over de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen.

“Als ze iets zouden zeggen over dat je een regeling kan treffen, dan zou ik misschien eerder contact opnemen.”

Goede opbouw van de brief, duidelijke tekst Aangegeven wordt dat de boodschap en de te nemen acties door de opbouw van de brief duidelijker is dan in de originele brief. De tekst in de brief is voor de gesproken huurders duidelijk. De opbouw aan de hand van duidelijke bulletpoints die klip en klaar aangeven welke stappen je moet doorlopen, ervaart men als prettig en duidelijk.

Goede hoeveelheid informatie De brief past op 1 A4, waardoor alles in één oogopslag duidelijk is. Dit wordt als prettig beoordeeld. De eerste zin over waar de huurder woont wordt door een aantal huurders als overbodig ervaren. De zin “Heeft u inmiddels betaald? Dan hoeft u geen contact met ons op te nemen en kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen.” staat wel in de originele brief maar niet in de versimpelde brief. Enkele huurders geven aan dat zij het als geruststellend ervaren als deze zin ook in de versimpelde brief wordt opgenomen.

Huurders hebben een lichte voorkeur voor de versimpelde WIK-brief 8 huurders van de 15 huurders gaven de voorkeur aan de versimpelde brief; 6 huurders gaven de voorkeur aan de originele brief. 1 huurder had geen voorkeur. Argumenten om voor de versimpelde brief te kiezen waren: omdat deze menselijker is, de structuur prettiger is en de brief vriendelijker is. Argumenten om voor de originele brief te kiezen waren: die is duidelijker, zakelijker, meer serieus en officiëler.

Versimpelde WIK-brief

Woonstichting De Key
Hoogte Kadijk 179 · 1018 BK Amsterdam · Postbus 2643 · 1000 CP Amsterdam
T (020) 621 43 33 · F (020) 621 43 22 · info@dekey.nl · www.dekey.nl

Voorbeeld WIK-brief uit 2016

Is niet het
onderwerp, meer
een te nemen
actie.

Beste komt erg
informeel over.

Beste heer, mevrouw <naam>,

U huurt de woning aan de << adres_object >> in << woonplaats_object >>. U heeft een betalingsachterstand, voor uw huur, servicekosten, of onderhoudskosten. U moet dit alsnog zo snel mogelijk betalen. In de brief leest u wat wij van u verwachten. U leest ook wat er gebeurt als u niet betaalt. Mogelijk bent u momenteel niet in staat de huur te betalen. Na dan contact met ons op.

Wat moet u doen?

- Maak € <bedrag> over op rekening NL22INGB0000138140 van Woonstichting De Key in Amsterdam.
- Vermeld hierbij uw contractnummer «contractnummer».
- Doe dit vóór <datum brief + 16 dagen>.

Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Betaalt u niet vóór << datum brief + 16 dagen >>? Dan mogen wij een deurwaarder vragen om ons te helpen het bedrag van u te krijgen. De kosten hiervoor moet u betalen. Dit is € <bedrag> met een minimum van € 48,40.

Betaalt u langer dan 1 maand geen huur?

Als u langer dan 1 maand geen huur betaalt, geven wij uw gegevens door aan de gemeente. Het gaat om uw naam, adres, telefoonnummer en het bedrag dat u nog moet betalen. Afdeling Werk, Participatie en Inkomen (WPI) van de gemeente Amsterdam of Team Vroeg Eropaf belt u of komt dan bij u langs om u te helpen. Wilt u dit niet dat zij contact met u opnemen? Geef dit dan door aan afdeling woonservice. Het telefoonnummer is 020 621 4333 en het mailadres info@dekey.nl.

Heeft u vragen?

Als u vragen heeft over deze brief kunt u contact opnemen met onze afdeling Woonservice. Het telefoonnummer is 020 621 4333 en het mailadres info@dekey.nl. Houd uw contractnummer «contractnummer» bij de hand.

Met vriendelijke groet,
Woonstichting De Key
Deze brief is automatisch vervaardigd en daarom niet ondertekend.

Men weet waar men woont. Overbodig?

Prettig om te horen dat contact opgenomen kan worden.

Bulletpoints dragen bij aan leesbaarheid.

WPI en Vroeg Eropaf bij doelgroep niet bekend. Niet klip en klaar dat hulp geboden kan worden.

Naar verwachting gaat men niet bellen om af te melden.




In de originele brief staat: "Uit onze administratie blijkt dat u een betalingsachterstand heeft." Dat wordt op prijs gesteld, omdat er ook een fout gemaakt kan zijn.

4.2.4 Framingscondities en plaatjes

Naast de reacties op de twee versies van de brieven is ook nog specifiek gevraagd naar reacties op de verschillende plaatjes (zie Tabel 9). De reacties zijn uitgesplitst naar positieve en negatieve reacties.

Het valt op dat de plaatjes nauwelijks spontane reacties oproepen. Pas als er expliciet werd gevraagd om hiernaar te kijken en erop te reageren kwamen de huurders met reacties. De plaatjes in de positieve framingsconditie zijn het meest positief ontvangen. Reacties hierop zijn o.a.: vriendelijk, houvast in donkere tijden en biedt hoop. Er zijn echter ook huurders die deze plaatjes als kinderlijk bestempelden. Opvallend is dat er ook veel positieve reacties zijn op de plaatjes in de negatieve framingsconditie, o.a. vriendelijk, duidelijk, zakelijk en strak. Hierop zijn echter ook veel negatieve reacties, o.a.: kan heel erg afschrikken, agressief en dreigend. De conditie met de neutrale plaatjes ontlokt ook zowel positieve als negatieve reacties. Positieve reacties zijn: lief, grappig en maakt attent. Negatieve reacties zijn: het nummer wordt wel heel vaak genoemd, het staat ook al twee keer in de tekst en dit lijkt wel een reclamefolder.

Tabel 9. Reacties van huurders op verschillende framingscondities in het eerste experiment

Neutrale plaatjes	positieve reacties	negatieve reacties
	<ul style="list-style-type: none"> • Lief • Maakt attent • Prettig dat er aangegeven wordt dat ze willen dat je contact met ze opneemt • Zorgt ervoor dat ik sneller contact opneem • Grappig 	<ul style="list-style-type: none"> • Schrik, waarom moet ik contact opnemen? • Dringend, moet snel de brief lezen (negatief gevoel) • Nummer staat ook al twee keer in de tekst. Wordt wel heel vaak genoemd • Lijkt wel een reclamefolder • Grappig • Super lelijk logo
<p>Positieve framing</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Vriendelijk • Handje vast (ene handje van de Key, andere van mij) • Grappig • Houvast in donkere tijden • Voor asielzoekers die nauwelijks Nederlands spreken • Biedt hoop • Uitnodigend • Ik krijg hier geen stress van; ik krijg hulp van De Key • Twee vrienden naast elkaar; maakt warm 	<ul style="list-style-type: none"> • Pinguïns • Eenden • Wat nou samen, ik moet toch betalen?!? • Voel me niet serieus genomen • Kinderlijk, bijna paternalistisch • Eng, want twee poppen met één oog
<p>Negatieve framing</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk en gelijkwaardig • Rood valt op • Uitnodigend • Vriendelijk • Zakelijk; strak 	<ul style="list-style-type: none"> • Klopt niet, want ik betaal op einde maand, dus mijn achterstand loopt niet op. • Als ik contact opneem, dan is het niet opeens zo dat mijn betalingsachterstand niet oploopt. • Komt niet serieus over • Kinderlijk • Kan heel erg afschrikken • Agressief • Dwingender; dreigender • Waarschuwing

5. Interviews met professionals

5.1 Methode

5.1.1 Procedure

Er zijn interviews afgenomen met vijf administratief medewerkers, een gebiedsbeheerder en een beheerder van De Key en een deurwaarder van *van der Hoeden en Mulder*. De vijf administratief medewerkers zijn als groep geïnterviewd, de andere interviews waren individueel. Het interview met de deurwaarder was telefonisch, alle andere interviews waren face-to-face. Alle interviews duurden ongeveer één uur.

De interviews vonden plaats bij De Key. Bij aanvang legde de onderzoeker uit wat het doel en de procedure van het onderzoek was en konden de professionals eventueel vragen stellen. Er werd verteld dat het gesprek op een voice-recorder zou worden opgenomen om later het gesprek te kunnen uitwerken. De onderzoeker vroeg de professional om een toestemmingsverklaring te lezen en te ondertekenen waarin stond dat hij of zij op de hoogte is van het onderzoek, en dat hij of zij vrijwillig meedoet en op elk gewenst moment kan beslissen om te stoppen. Iedere deelnemende professional ondertekende dit formulier.

Aan het begin van het interview werd gevraagd wat de functie inhield van de betreffende professional en in hoeverre er contact is met huurders. Daarna zijn de verschillende brieven voorgelegd en verschillende vragen gesteld.

5.1.2 Deelnemers

De administratief medewerkers van De Key hebben telefonisch en per mail contact met huurders. Wanneer huurders contact opnemen naar aanleiding van de WIK-brief komen zij dus in aanraking met deze administratief medewerkers. De beheerders zijn het aanspreekpunt voor huurders wanneer zij online niet geholpen kunnen worden. Ze houden zich bezig met woonplezier, schoonmaak, overlast en technische mankementen in de algemene ruimtes van het wooncomplex of de buurt. Ze hebben ook contact met klanten en nemen bijvoorbeeld polshoogte bij achterstanden. De gebiedsbeheerders beheren op een hoger niveau en houden zich o.a. bezig met gebiedsontwikkeling. We hebben een deurwaarder gesproken die o.a. is gespecialiseerd in huurrecht. Deze deurwaarder richt zich op alle stadia in een incassotraject: minnelijk, tijdens de gerechtelijke procedure en zo nodig ook bij de executie van de rechtelijke uitspraak.

5.1.3 Onderwerpen

De volgende onderwerpen werden tijdens de gesprekken behandeld:

- Spontane reacties op de aanpassingen in de WIK-brief
- Wat de medewerkers hebben gemerkt in contact met huurders n.a.v. de aangepaste brieven
- Reacties van huurders op de brieven
- Verbeterpunten

Ten tijde van het experiment werd ook gewerkt aan een pilot vanuit de gemeente, waarbij de afdeling Werk, Participatie en Inkomen (WPI) van de gemeente Amsterdam en Team Vroeg Eropaf betrokken waren. Hierover stond ook informatie in de WIK-brief. Hoewel de pilot geen onderdeel was van ons onderzoek, hebben we reacties op dit onderdeel wel meegenomen in de interviews met professionals.

5.2 Resultaten

5.2.1 Administratief medewerkers

Differentiatie van klanten In de beleving van de administratief medewerkers wordt er meer gereageerd naar aanleiding van de originele brief en krijgen ze vaker klachten over deze brief. Die klachten komen vaak van huurders die veelal op tijd de huur betalen, maar dat één keer niet hebben gedaan. Enkele medewerkers geven aan dat er voor deze groep een eerste brief zou moeten komen met een vriendelijkere toon. Mensen die net bij een deurwaarder een betaling hebben gedaan zijn volgens de medewerkers een kwetsbare groep die vaak direct weer een achterstand heeft. Ze zouden hen willen waarschuwen en vragen contact op te nemen. Ze gaven echter ook aan dat het vaak niet mogelijk is om met deze huurders weer een regeling af te sluiten, omdat ze die net al hebben gehad. Slepers, oftewel huurders die de huur voor drie opeenvolgende maanden niet op tijd hebben betaald, zijn volgens de administratief medewerkers ook een kwetsbare groep, omdat zij bij financiële tegenslagen sneller in de problemen komen. Zij betalen immers vaak bijna een maand te laat waardoor zij bij één extra maand achterstand direct te maken zullen krijgen met een deurwaarder. Deze groep zou een brief moeten krijgen waarin wordt uitgelegd waarom het niet kan en mag om “sleper” te zijn.

“Ik heb een casus gehad van een man die sleper was en die ik vaker heb gezegd dat hij een sleper was. Hij was zo boos daardoor. Kort daarna verloor hij zijn baan, toen belde hij voor een regeling. Dat vond ik sneu voor hem. De mogelijkheden voor een regeling zijn veel moeilijker bij twee maanden achterstand. Het kan iedereen overkomen.”

Contact krijgen is belangrijk Medewerkers geven aan dat zij het belangrijkste vinden dat huurders contact opnemen, zodat ze in gesprek kunnen gaan over de betaalachterstand en de oorzaken daarvan. Dit is van belang om huurders bewust te maken van het probleem, maar ook omdat zij op basis van deze informatie kunnen bepalen om al dan niet een regeling aan te bieden. Medewerkers geven ook aan dat zij zouden willen dat huurders eerder bellen. Een suggestie die wordt gegeven is het toevoegen van een datum: “Neem contact op voor”. Ook zou men eerder willen kunnen aanmanen.

“Ja, ik zou willen dat er eerder gebeld wordt. Nu lezen ze de datum erbij (15 dagen), dan gaan ze pas bellen. Bijvoorbeeld: neem contact op voor.. bijvoorbeeld de prolongatie datum, als ze daar na betalen zit je automatisch al een maand later voor een betalingsregeling. Ik zou willen dat ze de urgentie voelen om snel contact op te nemen. Binnen een week. Het scheelt ons in de cijfers heel veel en voor de huurder

ook. Ik zou ook willen dat er eerder aangemaand kan worden.”

“We hebben redelijk wat vrijheid om te bepalen of we het wel of niet doen [red. een regeling sluiten], als ze zeggen dat ze echt een probleem hebben, dan leggen mensen uit wat het probleem is. Als ze op vakantie gaan dan ben ik minder soepel.”

Geen valse verwachtingen We hebben de medewerkers voorgelegd dat enkele huurders graag zouden willen zien in de brief dat een betalingsregeling mogelijk is. De medewerkers gaven aan dat dit zou kunnen voor huurders die een eerste regeling willen. Echter, als huurders al vaker een regeling hebben gehad, dan is een nieuwe regeling niet altijd mogelijk. Door in de brief te zetten dat er mogelijk een regeling gesloten kan worden, worden volgens de medewerkers valse verwachtingen gecreëerd waarover huurders boos kunnen worden.

Alinea Vroeg Eropaf en WPI onduidelijk en beangstigend De administratief medewerkers gaven aan dat zij via Woonservice doorkregen dat de alinea over Vroeg Eropaf en WPI niet goed werd begrepen en angstaanjagend werkt. Daarnaast wekt dit volgens hen ook schaamte op. Huurders belden De Key soms op om aan te geven dat ze niet wilden dat Team Vroeg Eropaf of WPI op hen afgestuurd zou worden.

“Via woonservice kregen we door: u hoeft team vroeg er op af of WPI niet op mij af te sturen. Dat werd ervaren als heel angstaanjagend. Wekt ook schaamte op. Iemand vroeg: is dat allemaal overheid? Ik zeg ja, dan zeggen ze: ik wil niks met de overheid te maken hebben. Al word ik dan ontruimd.”

5.2.2 Gebiedsbeheerder en beheerder

Persoonlijk contact en respect belangrijk Beheerders gaan langs bij huurders die een huurachterstand hebben om huurachterstanden zoveel mogelijk te voorkomen. Als het lukt om in contact te komen dan is het belangrijkste doel huurders ertoe te bewegen dat ze contact opnemen met de administratief medewerkers. Wanneer huurders niet thuis zijn, bijvoorbeeld omdat ze aan het werk zijn, dan wordt een kaartje achtergelaten met een verzoek om contact op te nemen met de administratief medewerkers. Een medewerker gaf aan dat ze bij persoonlijk contact beter in kan schatten of mensen contact op zullen nemen, als ze daarover twijfelt stelt ze voor dat een administratief medewerker contact opneemt met de huurder.

De Key heeft een pilot uitgevoerd om het aantal slepers te verminderen en te voorkomen dat ze bij een deurwaarder aangemeld worden. Dit deden ze door langs te gaan bij huurders die vaker een huurachterstand hebben gehad. Een medewerker gaf aan dat langs de deuren gaan een positief effect heeft op huurders die echt niet kunnen betalen, omdat je dan kunt vragen wat er aan de hand is en na kunt gaan of er nog andere problematiek is. In die communicatie is respect, begrip tonen en doorvragen heel belangrijk. De reden hiervoor is dat huurders mogelijk zorg nodig hebben en dat wordt alleen duidelijk als er goed gekeken en geluisterd wordt. Bovendien wordt het in de buurt heel zichtbaar dat je een achterstand hebt wanneer er een medewerker van De Key voor de deur staat, daardoor zijn mensen

eerder geneigd om in gesprek te gaan met de medewerker, om te voorkomen dat het nog een keer voorkomt.

“Als iemand aan de deur komt en zegt: “je hebt een huurachterstand.” Dat je dan voor die deur staat met je klembordje. Zichtbaar. Alle burens zien dan dat ik een huurachterstand heb. Dat leek me het ergste wat je kunt overkomen. Daarom kwam ook dit idee: bij huurders langsgaan. Ik dacht: niet meteen naar de deurwaarder gaan, want dan heeft de huurder direct veel meer kosten.”

“Persoonlijke communicatie, de bewoner opzoeken, dat heeft volgens mij meer effect dan brieven blijven sturen. Als ik voor de deur sta, dan zie ik een reactie. Daar kan je dan op inspelen. Als je ziet dat hij gespannen is, dan kan je duidelijk maken dat je met goede bedoelingen komt, om erger te voorkomen. Dat vind ik het belangrijkste. En dan reageert de een met: ik heb wel een probleem en hulp zou fijn zijn, een ander reageert misschien van: ik was niet van plan dat te gaan doen en waar bemoei jij je mee? Daar kan je je vervolgstappen op afstemmen.”

De toon van de WIK-brief De medewerkers gaven aan dat mensen die voor de eerste keer een achterstand hebben vaak gepikeerd zijn over de toon van de WIK-brief. Zij denken dat deze mensen eerder zullen reageren op een vriendelijke brief, dat werkt drempelverlagend om contact op te nemen. Een medewerker verwacht dat huurders die al vaker een achterstand hebben gehad de brief niet of nauwelijks zullen lezen en zij daarom ook niet sneller over zullen gaan tot betalen, voor hen heeft de toon van de WIK-brief dus waarschijnlijk weinig effect.

Voorkomen van deurwaarderskosten Een medewerker gaf aan dat de kosten van een deurwaarder erg hoog zijn, als huurders eenmaal niet betalen loopt de achterstand volgens haar snel op. Het is daarom belangrijk om achterstanden zoveel mogelijk te voorkomen.

“Ik vraag me af of het nodig is voor een organisatie om die kosten zo op te laten lopen. Dat staat niet altijd in verhouding tot wat is afgenomen. Misschien ken je het programma Schuldig. Die vrouw die die bedjes had

gekocht voor 600 euro. Dat je nu duizenden euro's op die bedjes kunt hebben. Dat is heel treurig.”

5.2.3 Deurwaarder

Belang van duidelijke informatie Volgens de wet moet een huurder bij het oplopen van een betalingsachterstand een brief krijgen waarna hij of zij nog 14 dagen de tijd heeft om de rekening te betalen zonder dat daar extra kosten bij in rekening worden gebracht en waarin deze informatie duidelijk wordt weergegeven. Voor een deurwaarder is de WIK-brief dus noodzakelijk om te zien dat het incassotraject juist is verlopen en zij het traject kunnen vervolgen met een aanmaning. Daarin wordt de vordering genoemd, inclusief de kosten voor de rekening van de huurder. Als een deurwaarder later de zaak aan de rechter moet voorleggen, dan is het cruciaal dat ze de WIK-brief aan de rechter kunnen laten zien en dat de inhoud correct is, zo niet, dan worden de kosten door de rechter afgewezen.

Meekijken met aanpassingen Het belangrijkste advies van de deurwaarder was om bij aanpassingen aan de WIK-brief deze eerst voor te leggen aan een deurwaarder, om na te gaan wat de juridische effecten van de aanpassingen zijn. De deurwaarder gaf aan dat wat een kleine aanpassing kan lijken, later grote effecten kan hebben voor het verhalen van die kosten. Zo stond in de versimpelde brief van dit experiment dat huurders binnen 16 dagen na de datum op de brief moeten betalen. Echter, de rechtbank stelt dat je aannemelijk moet maken wanneer de brief bezorgd is. Als er een weekend of feestdag zit tussen de verzending van de brief en het ontvangen van de brief, dan klopt de berekening niet. De Hoge Raad heeft vastgesteld dat je in de brief zou moeten zetten: “*Indien niet betaald is binnen 14 dagen vanaf de dag nadat deze brief bij u is bezorgd...*” of “*Binnen 15 dagen nadat deze brief bij u is bezorgd*”. Hierdoor wordt de formulering van de brief wel minder makkelijk, maar volgens de deurwaarder is dit nodig volgens de Nederlandse wet.

“Je moet dus niet alleen een datum noemen. Ik moest die formulering zelfs als jurist een paar keer lezen voordat ik hem begreep, laat staan de huurders van De Key, maar ja, dat is niet anders.”

Versimpelen of de toon van de brief aanpassen levert niets op Volgens de deurwaarder levert het versimpelen van de brief niet veel op, omdat het voor huurders sowieso al duidelijk is dat er iets betaald moet worden. Mensen die er iets mee willen, die nemen volgens de deurwaarder sowieso wel contact op en mensen die er niet mee kunnen of willen, die doen toch niets naar aanleiding van zo'n brief. Hij geeft verder aan dat het vriendelijk formuleren van de brief averechts kan werken: zijn indruk is dat de brief dan eerder onderop de stapel met te betalen rekeningen belandt.

“Mensen met schulden hebben vaak meerdere schulden en degene die het hardst roept, die het meest dreigt, dan wordt daar de meeste prioriteit aan gegeven. En niet alleen door de huurder zelf, maar ook door de hulpverleners die er omheen zitten. Het moet natuurlijk wel een redelijke brief blijven, maar een beetje Jip en

Janneke taal, daarvan hebben wij de indruk dat dat minder goed werkt dat de originele brief.”

WIK-brief via e-mail mogelijk niet rechtsgeldig Een mogelijk nieuwe ontwikkeling zou zijn dat woningcorporaties hun brieven per e-mail gaan versturen. Volgens de deurwaarder kan dit mogelijk ook leiden tot het afwijzen van kosten door de rechter, omdat je niet kan aantonen dat het emailadres bij de betreffende huurder hoort en als dat het geval is of de huurder de e-mail wel heeft ontvangen. Daarom zou je van de huurder zwart op wit moeten hebben welk mailadres bij hen hoort en een ontvangst- en een leesbevestiging moeten ontvangen. Dit organiseren is volgens de deurwaarder vrij arbeidsintensief voor een woningcorporatie, bovendien kunnen huurders doorkrijgen dat het handig is om geen lees- en ontvangstbevestiging te sturen.

“Er is nu een uitspraak gedaan door een rechter die de kosten heeft afgewezen omdat de rechter niet kon vaststellen of de mail ontvangen is, gelezen is en of het de juiste ontvanger was.”

6. Beschouwing

6.1 Belangrijkste bevindingen

De hoofdvraag van dit onderzoek is: *Wat is het effect van het versimpelen en framen van de WIK-brief op het gedrag van huurders met betalingsachterstanden en hoe kunnen de brieven verbeterd worden?*

In de experimenten stonden de volgende deelvragen centraal:

1. Wat is het effect van de verschillende WIK-brieven op het betalingsgedrag van huurders?
2. Wat is het effect van de verschillende WIK-brieven op het zoeken van contact met de woonstichting?
3. Wat is het effect van de verschillende WIK-brieven op het treffen van een betalingsregeling met de woonstichting?

Het eerste experiment toon aan dat een groot gedeelte (gemiddeld bijna 84%) van de huurders (een deel van de) achterstallige huur betaald na het ontvangen van de WIK-brief. De versimpelde en geframede brieven middels het toevoegen van plaatjes zorgden niet voor beter betalingsgedrag, ook niet in interactie met de achtergrondkenmerken (al dan niet sleper, betaalwijze, woningtype, leeftijd, en omvang betaalachterstand). Ook zorgden deze aangepaste brieven er niet voor dat huurders eerder contact zochten³. Gemiddeld zoekt 20,5% van alle huurders contact na het ontvangen van de brief en de meesten doen dat via de telefoon. Echter, bij slepers, huurders die de huur voor drie opeenvolgende maanden niet op tijd hebben betaald, zorgde een versimpeling ervoor dat zij vaker contact zochten dan wanneer zij de oorspronkelijke brief ontvingen (een verschil van 5,1%). Zij namen ook iets vaker contact op als ze een brief kregen zonder plaatje (een verschil van 2,1%), terwijl niet-sleper juist iets vaker contact opnamen bij een brief mét plaatje (een verschil van 2,1%). Verder bleken de aangepaste brieven niet te zorgen voor meer betalingsregelingen (enkel 2,2% van de huurders trof er één). Tot slot bleken er geen verschillen tussen de condities wanneer huurders vaker de brieven ontvingen. Het aanpassen van de teksten, zoals gedaan in experiment 2, leidde niet tot ander gedrag door huurders. Ook uit de resultaten van dit experiment blijkt dat een groot gedeelte (gemiddeld bijna 79%) van de huurders (een deel van de) achterstallige huur betaald na het ontvangen van de WIK-brief. De versimpelde en geframede brieven middels het herschrijven van de teksten zorgden niet voor beter betalingsgedrag, ook niet in interactie met de achtergrondkenmerken. 19,2% van de huurders die een WIK-brief ontvangt in dit experiment neemt contact op met De Key en de meesten doen dat via de telefoon. Er werden geen verschillen gevonden tussen de condities, ook niet in interactie met de achtergrondkenmerken. Een mogelijke verklaring voor dit verschil met experiment 1 is dat een deel van de huurders in dit experiment ook al de aangepaste brieven in experiment 1 hadden ontvangen en daardoor niet meer opkeken van de veranderingen. Verder bleken de aangepaste brieven niet te zorgen voor meer betalingsregelingen (enkel 2,6% van de huurders trof er één). Tot slot bleken er ook in dit experiment geen verschillen tussen de condities wanneer huurders vaker de brieven ontvingen.

Om te onderzoeken wat de reacties van huurders zijn op de brieven en welke verbeterpunten zij zien zijn interviews afgenomen met de doelgroep. Dit is gedaan na experiment 1 en hierin zijn alleen deze brieven voorgelegd. Daarnaast zijn interviews afgenomen met professionals die contact hebben met de doelgroep om ook aan hen te vragen welke verbeterpunten ze zien.

³ Hoewel we hier wel een statistisch significant effect op vonden waren de verschillen zo klein dat het niet relevant is (een verschil van 0,3% en 0,9% tussen de brief met plaatjes zonder framing (neutrale plaatjes) en de positief en negatief geframede brieven).

Bij deze interviews stonden de volgende deelvragen centraal:

4. Hoe beoordelen huurders van De Key de verschillende WIK-brieven en welke verbeterpunten zien zij?
5. Hoe beoordelen administratief medewerkers en (gebieds)beheerders van De Key en een deurwaarder de verschillende WIK-brieven en welke verbeterpunten zien zij?

De huurders begrijpen de boodschap in zowel de originele als de versimpelde brief (betalingsachterstand betalen, hoe dat te doen en voor wanneer is voldoende duidelijk) en hebben begrip voor die boodschap. De versimpelde brief is het meest duidelijk, al zijn er in beide brieven ook termen te vinden die niet goed worden begrepen (WPI en Vroeg Eropaf). De intentie om te betalen is groot. De brief wordt door een deel van de huurders slecht gelezen, zeker wanneer deze meerdere keren wordt verstuurd. De brieven sluiten inhoudelijk niet altijd aan op de situatie van de huurder wanneer huurders bijvoorbeeld één keer vergeten waren de huur te betalen vonden ze het onprettig dat er direct werd gesproken over een deurwaarder. De aansporing om contact op te zoeken wordt volgens de gesproken huurders zelden opgevolgd. Sommige huurders geven aan dat ze wel contact op zouden nemen als ze zelf een oplossing zien of als ze weten dat er een betalingsregeling getroffen zou kunnen worden. De meeste huurders geven de voorkeur aan de versimpelde brief, omdat deze als vriendelijker en menselijker wordt gezien. Ook wordt aangegeven dat de structuur als prettiger wordt ervaren. Argumenten om voor de originele brief te kiezen waren: die is duidelijker, zakelijker, meer serieus en officiëler. Wat betreft de framing, waren de reacties erg wisselend. Er werden zowel positieve als negatieve reacties gegeven t.a.v. alle plaatjes. Reacties waren het meest positief bij de brief met de positieve framing. Reacties hierop waren: biedt hoop, is uitnodigend en vriendelijk.

Professionals geven ook het belang aan van differentiatie. Huurders die één keer de huur niet op tijd hebben betaald zouden anders benaderd moeten worden dan huurders die de huur vaker niet op tijd betalen of huurders die net bij een deurwaarder een betaling hebben gedaan. Zo zouden huurders die die vaker een achterstand hebben gehad erop gewezen moeten worden waarom het problematisch is dat zij de huur niet op tijd betalen en zou het contact opnemen verder gestimuleerd moeten worden. Over of de toon van de brief vriendelijk of niet moet zijn, verschillen de professionals van mening. Volgens de medewerkers van De Key is dat goed, omdat het drempelverlagend werkt om contact te zoeken. De deurwaarder geeft aan dat dit averechts kan werken en ervoor kan zorgen dat de brief eerder onderop de stapel met aanmaningen belandt. De medewerkers van De Key zijn het er over eens dat persoonlijk contact met huurders belangrijk is, bijvoorbeeld door langs de deuren te gaan. Op deze manier kan worden achterhaald wat de oorzaak is van de achterstand en hierop worden ingespeeld. Op deze manier kan bijvoorbeeld een passende regeling worden voorgesteld en de nodige hulp worden geboden. Hiermee kunnen ook deurwaarderskosten worden voorkomen. Het belangrijkste advies van de deurwaarder is om de aanpassingen aan de WIK-brief eerst voor te leggen aan een deurwaarder, om na te gaan wat de juridische effecten van de aanpassingen zijn.

6.1.1 Effecten van versimpeling

Uit wetenschappelijke studies blijkt dat het vereenvoudigen en verduidelijken van de boodschap in een bericht de ontvankelijkheid voor die boodschap vergroot (Sunstein, 2013). De meeste huurders in dit onderzoek gaven de voorkeur aan de versimpelde brief, omdat deze als vriendelijker en menselijker wordt gezien. Ook wordt de structuur als prettiger ervaren. In dit onderzoek is niet gevonden dat met het versimpelen ook het contact zoeken door huurders in het algemeen kon worden gestimuleerd. Alleen bij slepers, huurders die de huur voor drie opeenvolgende maanden niet op tijd hebben betaald, zorgde een versimpeling ervoor dat er eerder contact werd gezocht. Dit effect was echter alleen zichtbaar bij de eerst brief die in het eerste experiment werd uitgestuurd. Huurders gaven ons terug dat de boodschap van alle

brieven helder was: ze weten dat ze moeten betalen en weten ook dat ze contact kunnen zoeken en hoe ze dat kunnen doen. Mogelijk had versimpelen in deze context dus geen toegevoegde waarde.

6.1.2 Effecten van framing

Het idee van framing is dat een boodschap zo gepresenteerd wordt dat deze een bepaalde gedragsverandering bij de doelgroep teweeg kan brengen (Tversky & Kahneman, 1985). Huurders gaven ons in de interviews meer positieve reacties n.a.v. de brief met de positieve framing. In de experimenten is een klein effect gevonden van de verschillende framingscondities op het zoeken van contact, dat verschilde voor slepers en niet-slepers. Slepers namen iets vaker contact op als ze een brief kregen zonder plaatjes, terwijl niet-sleper juist iets vaker contact opnamen bij een brief mét plaatjes. Een mogelijke verklaring voor het feit dat de framing niet zorgde voor de verwachte gedragsverandering bij alle huurders is dat de framing mogelijk niet de beoogde reactie opriep. Zo ging een deel van de negatieve opmerkingen bij de framingscondities over het 'uiterlijk' van de plaatjes en niet zozeer over de beoogde framing (bij de positieve framingsconditie: "Eng, want twee poppen met één oog"; "Pinguïns"; "Kinderlijk"). Bij de tekstuele aanpassingen in experiment 2 zijn echter ook geen effecten gevonden.

6.1.3 Differentiatie van groepen

Uit de experimenten blijkt dat het gedrag van de huurders deels te voorspellen is aan de hand van achtergrondkenmerken waar de woonstichting een overzicht van heeft. Zo blijken bijvoorbeeld de slepers, huurders die de huur voor drie opeenvolgende maanden niet op tijd hebben betaald, minder vaak (een deel van) de achterstand te betalen en ook minder vaak contact op te nemen. Daarnaast vonden we bijvoorbeeld ook dat zij wel eerder contact zoeken naar aanleiding van de versimpelde brief, maar alleen de eerste keer dat ze zo'n "nieuwe" brief ontvingen. Verder vonden we bijvoorbeeld ook dat huurders die met automatische incasso betalen vaker (een deel van) de achterstand betalen, vaker contact opnemen en vaker een regeling treffen. Huurders gaven aan dat de brief die ze ontvingen niet altijd aansloot bij hun persoonlijke situatie. Huurders die één keer vergeten waren de huur te betalen vonden de tekst over de deurwaarder in de brief erg dreigend en zouden liever een korte reminder ontvangen. Daarnaast was er een huurder die meende een achterstand te hebben door een fout van De Key en hij vond het vreemd dat de stichting automatisch aangemaakte brieven bleef sturen. Ook de professionals gaven aan dat niet iedereen dezelfde brief zou moeten ontvangen. Huurders die één keer de huur niet betalen zouden een brief moeten ontvangen met een vriendelijkere toon en huurders die vaker een achterstand hebben (gehad) zouden verder gestimuleerd moeten worden om contact te zoeken. Slepers zouden moeten gewaarschuwd dat het niet kan en mag om "sleper" te zijn. Daarnaast geven zij het belang aan van persoonlijk contact met klanten, waar gedifferentieerde brieven wellicht bij kunnen helpen.

6.2 Aanbevelingen

Wanneer corporaties aan de slag willen met aanpassingen van brieven of het aanmaningsproces, adviseren wij om stil te staan bij de volgende voorwaarden om tot succesvolle implementatie te komen (zie ook van der Laan, van Doorn, Goede & van Geuns, 2017):

1. Zorg voor een **goede, concrete en specifieke diagnose** van het probleem. Om implementatie en toetsing van effecten van de aanpassing mogelijk te maken, zullen corporaties moeten beslissen wat ze willen bereiken met de aangepaste brief en voor welke huurders. Hiervoor is registratie om de aard en grootte van een probleem goed in te schatten vaak een nuttige eerste stap.
2. Door **medewerkers en huurders te betrekken bij het diagnosticeren van het probleem**, wordt de kans vergroot dat medewerkers verantwoordelijkheid willen en kunnen nemen bij het uitvoeren van een veranderde werkwijze.
3. Het is belangrijk om het **juiste probleem aan te pakken met het juiste middel**. Vaak hebben organisaties een voorkeur voor een bepaalde aanpak (vaak informeren, terwijl gebrek aan kennis niet het probleem is). Het verlagen van psychologische drempels die huurders ervaren in het contact met de woningcorporatie is doorgaans effectiever is dan het (overmatig) voorlichten van en/of eisen stellen aan huurders.
4. **Neem de tijd voor zorgvuldige implementatie**. Als er bepaald is welke aanpassing getest gaat worden, zorg dan voor een inwerkperiode voor de mensen die ermee werken. Informeer de betrokken medewerkers, creëer draagvlak en schep de randvoorwaarden die nodig zijn voor medewerkers om ermee aan de slag te gaan. Voor medewerkers geldt vaak dat hun tijd schaars is en de werkdruk hoog. Maak voldoende mensen, tijd en geld vrij om het implementeren van interventies te begeleiden.
5. **Test, evalueer, stel bij en test opnieuw**. In plaats van een grootscheepse verandering in de werkwijze, is het raadzaam te beginnen met een kleine groep goed voorbereide en gemotiveerde medewerkers die een onderdeel van hun werk anders gaan doen. Gebruik de bevindingen uit de pilot en de reacties van huurders om de interventie bij te stellen. Pas na bewezen effectiviteit worden de aanpassingen in het proces verder uitgerold. Dit spaart kosten, kinderziekten en menskracht, en vergoot de legitimiteit van benodigde beleidswijzigingen en/of financiering.

6.3 Conclusie

Dit onderzoek laat zien hoe belangrijk het is om interventies in verschillende contexten te testen. Ondanks dat eerder onderzoek laat zien dat het versimpelen en framen van communicatie gedrag kan veranderen, laat dit onderzoek zien dat dit niet altijd werkt. Mogelijk werkt het niet omdat mensen niet altijd hun post openmaken of omdat ze dusdanig financieel klem zitten dat beïnvloeding geen effect heeft op betalingsgedrag. De reden dat de framingscondities er niet toe leiden dat mensen eerder contact zoeken heeft mogelijk te maken met het gegeven dat de huurders aangaven onvoldoende het nut in te zien van contact opnemen. Misschien leidt het expliciet aanbieden van een betalingsregeling in de WIK-brief ertoe dat meer huurders contact opnemen, iets wat huurders ons teruggaven. Vervolgonderzoek zou daar meer duidelijkheid in kunnen brengen. Daarnaast zou het ook interessant kunnen zijn de boodschap te verwerken op de envelop, iets wat in eerder onderzoek van Syncasso en Rijksuniversiteit Groningen (2015) tot positieve effecten heeft geleid. Daarbij is timing wel van belang: zij vonden alleen positieve effecten op betaalgedrag en contact opnemen bij de eerste sommatie. Bij de tweede sommatie waren de effecten omgekeerd. Tot slot wordt op basis van wat we terugkregen van huurders en de medewerkers van De Key aangeraden de beschikbare klantgegevens nader onder de loep te nemen om de brieven beter aan te laten sluiten bij de situatie van de huurder en daarbij te zorgen voor verschillende brieven voor verschillende huurders.

Literatuurlijst

Aedes. (2017). *Corporatiemonitor 2017*. Den Haag.

Behavioral Insights Team. (2015). *The Behavioural Insights Team Update report 2015-16*. London.
Retrieved from http://www.behaviouralinsights.co.uk/wp-content/uploads/2015/07/BIT_Update-Report-Final-2013-2015.pdf

Daminger, A., Hayes, J., Barrows, A., & Wright, J. (2015). *Poverty Interrupted*. Retrieved from http://www.ideas42.org/wp-content/uploads/2015/05/I42_PovertyWhitePaper_Digital_FINAL-1.pdf

Keizer, M. (2016). *De psychologie van de wanbetaler: Psychologische inzichten om debiteuren te motiveren om te betalen*. Cees Badoux Drukkerij.

Madern, T. (2015). *Handreiking: 'Bevorderen van gezond financieel gedrag': praktische uitwerking van het proefschrift 'Op weg naar een schuldenvrij leven'*. NIBUD.

Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity: Why having too little means so much*. Times Books.

Niemiec, C. P., & Ryan, R. M. (2009). Autonomy, competence, and relatedness in the classroom: Applying self-determination theory to educational practice. *School Field*, 7(2), 133-144.

Rijksuniversiteit Groningen, & Syncasso. (2014). *Duidelijk richting aangeven. Toepassing van sociale beïnvloedingstechnieken bij huurders*. Groningen.

Ryan, R. M., Patrick, H., Deci, E. L., & Williams, G. C. (2008). Facilitating health behaviour change and its maintenance: Interventions based on self-determination theory. *European Health Psychologist*, 10(1), 2-5.

Sunstein, C. (2013). *Simpler: The Future of Government*. (2013 Simon & Schuster, Ed.). New York.

Syncasso en Rijksuniversiteit Groningen (2015). *Klantgericht incasseren. Met geïllustreerde incasso-envelop*. Groningen.

Tversky, A., & Kahneman, D. (1985). The framing of decisions and the psychology of choice. In *Environmental Impact Assessment, Technology Assessment, and Risk Analysis* (pp. 107-129). Springer Berlin Heidelberg.

Van der Laan, J., van Doorn, M., Goede, W., & van Geuns, R. (2017). *Een gedragsgerichte benadering van armoede, van beleid naar uitvoering*. Hogeschool van Amsterdam, Amsterdam.

Westhof, F., & De Ruig, L. (2015). *Huishoudens in de rode cijfers 2015: Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*.

Bijlage 1: Technische verantwoording onderzoek

Ethiek

In deze studies hebben wij ons gehouden aan de gedragscode praktijkgericht onderzoek voor het HBO en de gedragscode gezondheidsonderzoek 'code Goed Gedrag', welke in lijn is met de Wet Bescherming Persoonsgegevens (<http://www.federa.org>).

Huurders zijn niet op de hoogte gesteld van hun deelname aan de experimenten. Huurders konden voorafgaand aan het onderzoek niet geïnformeerd worden over de plannen, omdat informatie over de procedure de effecten op huurders zouden kunnen beïnvloeden. De interventie (sturen van aangepaste brieven) had geen nadelige gevolgen voor de huurders en de privacy van huurders is gewaarborgd gedurende het onderzoek doordat de data anoniem is behandeld.

De geïnterviewde huurders en professionals zijn wel voorafgaand aan de interviews zijn geïnformeerd over de studie en hebben een toestemmingsverklaring getekend. Alle deelnemers zijn 18 jaar of ouder,

Methoden

Indeling condities & registratie uitkomstmaten experiment 1 & 2

Huurders met een betalingsachterstand op de 8^e werkdag van de maand werden door een medewerker van De Key random ingedeeld in één van de 5 condities. De Key gaf iedere maand de ingedeelde huurders door aan de HvA. De huurders werden geïdentificeerd door middel van een nummer dat voor De Key herkenbaar is maar voor de HvA niets zegt over de persoonsgegevens van de huurder (contractnummer). Op de 10^e dag van de maand verstuurde De Key de WIK-brief (al dan niet aangepast, afhankelijk van de conditie) per post aan de huurders met een betalingsachterstand. De WIK-brief gaf huurders 14 dagen om alsnog de huur te betalen (gerekend vanaf de dag van ontvangst van de brief). Wanneer na 14 dagen nog niet betaald werd, dan ging De Key proberen contact op te nemen met de bewoner (in probleemwijken gebeurde dit al voor de eerste brief). Dit gebeurde zowel telefonisch als d.m.v. een bezoek van de beheerder. Er werd gebeld door administratieve medewerkers. Het precieze moment en de frequentie waarop de beheerder langs ging, verschilde per beheerder. De beheerder verzocht de huurder om contact op te nemen met de administratief medewerkers. Als de bewoner niet thuis was, liet de beheerder een kaartje achter. Huurders konden ook zelf contact opnemen door te bellen naar de administratie, te mailen, een formulier in te vullen op de website of door direct contact opnemen met beheerder of administratief medewerker wanneer er eerder contact is geweest.

Op de laatste werkdag van de maand maakte een medewerker van De Key een overzicht van huurders die een WIK-brief hadden ontvangen met daarbij de volgende informatie:

- al dan niet betalen (een deel van de) huur;
 - al dan niet contact opgenomen met De Key (zo ja, hoe);
 - afsluiten regeling;
 - achtergrond kenmerken van de huurder.
- Deze informatie werd uit het klantvolgsysteem gehaald.

Doordat de onderzoeksgroep groot genoeg was (In experiment 1: N = 3941; in experiment 2: N = 2548) en de toewijzing aan een van de condities aan toeval werd overgelaten (door naar het eindcijfer van het klantnummer te kijken), kunnen we er vanuit gaan dat de huurders in de verschillende condities op persoonskenmerken gemiddeld nauwelijks van elkaar verschillen. Daardoor kunnen we er vanuit gaan dat eventuele verschillen in betaalgedrag toegeschreven kunnen worden aan de versie van de brief (wel of niet versimpelen / toevoegen van frame) die is verstuurd.

Analysemethoden experimenten

We hebben descriptieve analyses uitgevoerd om de huurders met één of meerdere achterstanden te beschrijven. Op deze manier is het mogelijk een beter beeld te krijgen van de doelgroep huurders met een betaalachterstand.

Allereerst hebben we doormiddel van chi-squares bekeken of er significante hoofdeffecten waren van de verschillende condities op het wel of niet betalen van de huurachterstand, contact opnemen met de woningcorporatie en een betaalregeling treffen. Om te bepalen hoe het effect van de condities samenhangt met de verschillende achtergrondvariabelen (bijvoorbeeld de betaalwijze van de huurder) hebben we multivariate logistische regressieanalyses uitgevoerd. Hiertoe hebben we eerst alle conditie variabelen en enkele van de achtergrondvariabelen die daartoe geschikt waren, omgezet in dummy codes (d.w.z. binaire codering; bijvoorbeeld originele brief versus alle versimpelde brieven samen of handmatige betalers versus automatische incasso betalers). Vervolgens hebben we alle onafhankelijke variabelen als hoofdeffect en de verschillende dummy gecodeerde conditie variabelen en de achtergrondkenmerken als interactie-effect toegevoegd aan de analyse. De gevonden interacties zijn geïnterpreteerd door middel van descriptives op basis van crosstabs, hiervoor zijn geen aanvullende post-hoc toetsen voor significantie uitgevoerd.

Alle analyses zijn uitgevoerd met IBM SPSS Statistics versie 22.

Analysemethode interviews

Alle opnames van de interviews zijn achteraf teruggeluisterd en de antwoorden op de belangrijkste onderwerpen zijn per deelnemer samengevat. Hierna zijn de verschillende antwoorden met elkaar vergeleken en is gekomen tot de belangrijkste resultaten.

Bijlage 2: Tabellen en statistische analyses

Experiment 1

Tabel B2.1. Aantal ontvangen WIK-brieven gedurende de onderzoeksperiode (n = 4600)

Aantal brieven	Huurders	
	n	%
1	2060	45%
2	847	18%
3	569	12%
4	407	9%
5	321	7%
6	396	9%
Totaal	4600	100%

Tabel B2.2. Overzicht leeftijd huurders, opgesplitst naar al dan niet betalen betalingsachterstand, contactopnemen en het treffen van een regeling (n=3941)

		Leeftijd			
		n	M	SD	
Huur betaald	Nee	602	46,9	13,4	F (1, 3673) = 3,13, p= ,08
	Ja	3073	48,0	13,7	
Contact	Nee	2922	47,5	13,3	Welch (1, 1088,36) = 9,23, p< ,001*
	Ja	753	49,3	14,7	
Regeling	Nee	3590	47,9	13,6	F (1, 3673) = 2,36, p= ,13
	Ja	85	45,6	13,8	
Totaal		3675	47,8	13,6	

* Als correctie voor de heterogeniteit van variantie is een Welch test uitgevoerd.

Tabel B2.3. Overzicht uitkomstmaten (al dan niet betalen betalingsachterstand, contactopnemen en het treffen van een regeling) opgesplitst naar achtergrondkenmerken (n=3941)

	Achterstand betaald (ja)		Contact (ja)		Regeling (ja)	
	n	%	n	%	n	%
Slepers						
Sleper	642	79,6%	120	14,9%	15	1,9%
Niet-sleper	2656	84,7%	687	21,9%	73	2,3%
	$X^2 = 12,68 (1), p < .001$		$X^2 = 19,59 (1), p < .001$		$X^2 = 0,65 (1), p = .42$	
Betaalwijze						
Acceptgiro	1652	80,1%	327	15,9%	36	1,7%
Automatische incasso	1011	90,6%	306	27,4%	39	3,5%
Onbekend	635	83,2%	174	22,8%	13	1,7%
	$X^2 = 58,34 (2), p < .001$		$X^2 = 62,58 (2), p < .001$		$X^2 = 11,36 (2), p < .001$	
Woningtype						
Sociale huur	3087	83,8%	761	20,7%	85	2,3%
Vrije sector woning	211	81,5%	46	17,8%	3	2,2%
	$X^2 = 1,00 (1), p = .32$		$X^2 = 1,26 (1), p = .26$		$X^2 = 1,47 (1), p = .23$	
Omvang schuld						
Kleine schuld	247	76,0%	42	12,9%	2	0,6%
Grotere schuld	3051	84,4%	765	21,2%	86	2,4%
	$X^2 = 15,32 (1), p < .001$		$X^2 = 12,41 (1), p < .001$		$X^2 = 4,25 (1), p = .04$	

Tabel B2.4. Overzicht percentage huurders dat heeft betaald, contact opnam en een regeling trof na het ontvangen van de eerste WIK-brief, uitgesplitst per conditie (n=3941)

	Origineel		Versimpeld		Versimpeld + neutraal		Versimpeld + positief		Versimpeld + negatief		$\chi^2 (df)$
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	
Huur betaald	635	83,4%	720	83,2%	661	81,8%	643	85,8%	639	84,3%	$\chi^2 = 5,0(4), p = n.s.$
Contact opgenomen	160	21,0%	162	18,7%	182	22,5%	153	20,4%	150	19,8%	$\chi^2 = 4,1(4), p = n.s.$
Regeling getroffen	13	1,7%	20	2,3%	24	3,0%	21	2,8%	10	1,3%	$\chi^2 = 7,0(4), p = n.s.$

Tabel B2.5. *Multivariate logistische regressie analyse voor betaalgedrag in experiment 1 (n=3941)*

	OR	95% C.I.		p-waarde
		Laag	Hoog	
Sleper (ref = nee)	0,66	0,42	1,04	0,08
Betaalwijze (ref = acceptgiro)	1,30	0,99	1,70	0,05
Woningtype (ref = sociale huur)	1,18	0,50	2,74	0,71
Leeftijd (continu)	1,01	0,99	1,02	0,31
Omvang betaalachterstand (ref = 40 euro of kleiner)	2,48	1,40	4,40	0,00
Brief met plaatje (ref = geen plaatje)	1,14	0,32	4,07	0,84
Brief versimpeld (ref = origineel)	2,23	0,60	8,25	0,23
Brief framing (ref = neutraal, 1 = positief, 2 = negatief)	0,57	0,28	1,14	0,11
Interactie brief met plaatje * sleper	0,90	0,49	1,64	0,73
Interactie brief versimpeld * sleper	1,10	0,59	2,07	0,76
Interactie brief framing * sleper	1,07	0,76	1,50	0,70
Interactie brief met plaatje * betaalwijze	1,00	0,71	1,40	0,98
Interactie brief versimpeld * betaalwijze	0,94	0,65	1,34	0,72
Interactie brief framing * betaalwijze	1,04	0,85	1,27	0,69
Interactie brief met plaatje * woningtype	0,69	0,27	1,76	0,43
Interactie brief versimpeld * woningtype	0,75	0,25	2,25	0,61
Interactie brief framing * woningtype	1,38	0,81	2,35	0,23
Interactie brief met plaatje * leeftijd	1,00	0,98	1,02	0,75
Interactie brief versimpeld * leeftijd	0,99	0,97	1,01	0,32
Interactie brief framing * leeftijd	1,01	1,00	1,02	0,10
Interactie brief met plaatje * omvang betaalachterstand	0,81	0,35	1,91	0,64
Interactie brief versimpeld * omvang betaalachterstand	0,68	0,29	1,61	0,38
Interactie brief framing * omvang betaalachterstand	1,19	0,75	1,89	0,46
Constante	1,44			0,43

OR = Odds ratio, C.I. = confidence interval.

Tabel B2.6. *Multivariate logistische regressie analyse voor contact opnemen in experiment 1 (n=3941)*

	OR	95% C.I.		p-waarde
		Laag	Hoog	
Sleper (ref = nee)	0,43	0,25	0,74	0,00
Betaalwijze (ref = acceptgiro)	1,44	1,14	1,82	0,00
Woningtype (ref = sociale huur)	0,86	0,39	1,93	0,72
Leeftijd (continu)	1,01	1,00	1,03	0,06
Omvang betaalachterstand (ref = 40 euro of kleiner)	1,74	0,86	3,54	0,13
Brief met plaatje (ref = geen plaatje)	1,18	0,31	4,46	0,81
Brief versimpeld (ref = origineel)	1,53	0,38	6,19	0,55
Brief framing (ref = neutraal, 1 = positief, 2 =negatief)	0,47	0,22	1,00	0,05
Interactie brief met plaatje * sleper	0,41	0,21	0,78	0,01
Interactie brief versimpeld * sleper	2,54	1,26	5,11	0,01
Interactie brief framing * sleper	1,18	0,81	1,72	0,40
Interactie brief met plaatje * betaalwijze	0,96	0,71	1,29	0,79
Interactie brief versimpeld * betaalwijze	0,86	0,62	1,18	0,35
Interactie brief framing * betaalwijze	1,07	0,90	1,26	0,44
Interactie brief met plaatje * woningtype	1,37	0,49	3,83	0,55
Interactie brief versimpeld * woningtype	0,78	0,25	2,39	0,66
Interactie brief framing * woningtype	1,12	0,67	1,88	0,66
Interactie brief met plaatje * leeftijd	0,99	0,98	1,01	0,57
Interactie brief versimpeld * leeftijd	0,99	0,98	1,01	0,56
Interactie brief framing * leeftijd	1,01	1,00	1,02	0,09
Interactie brief met plaatje * omvang betaalachterstand	1,59	0,60	4,24	0,35
Interactie brief versimpeld * omvang betaalachterstand	0,75	0,27	2,08	0,58
Interactie brief framing * omvang betaalachterstand	1,22	0,68	2,19	0,51
Constante	0,08			0,00

OR = Odds ratio, C.I. = confidence interval.

Tabel B2.7. *Aantal huurders dat een betalingsachterstand (gedeeltelijk) betaalt, contact opneemt of een regeling afsluit na het ontvangen van een WIK-brief (n = 5861)*

Soort brief	Achterstand betaald (ja)		Contact (ja)		Regeling (ja)	
	n	%	n	%	n	%
Oorspronkelijke brief	875	74,9%	175	15,0%	27	2,3%
Versimpelde brief	950	77,7%	212	17,3%	16	1,3%
Versimpelde brief + neutrale frame	924	79,2%	169	14,5%	13	1,1%
Versimpelde brief + positieve frame	878	77,2%	186	16,3%	22	1,9%
Versimpelde brief + negatieve frame	895	76,8%	182	15,6%	16	1,4%
	$\chi^2 (4) = 6,51,$ $p = n.s.$		$\chi^2 (4) = 4,53,$ $p = n.s.$		$\chi^2 (4) = 7,33,$ $p = n.s.$	

*Noot.*In deze analyse is geen rekening gehouden met huurders die mogelijk vaker een brief hebben ontvangen, zij worden dus meerdere keren geteld waardoor het totale N groter is dan het aantal unieke huurders in het experiment.

Experiment 2

Tabel B2.8. Aantal ontvangen WIK-brieven gedurende de onderzoeksperiode (n = 2548)

Aantal brieven	Huurders	
	n	%
1	1115	43,8%
2	604	23,7%
3	829	32,5%
Totaal	2548	100%

Tabel B2.9. Overzicht leeftijd huurders, opgesplitst naar al dan niet betalen betalingsachterstand, contactopnemen en het treffen van een regeling (n=2548)

		Leeftijd			
		n	M	SD	
Huur betaald	Nee	509	45,5	12,9	Welch (1; 851,04) = 7,98, p= ,005
	Ja	1888	47,4	13,8	
Contact	Nee	1945	47,4	13,3	Welch (1; 626,44) = 7,97, p= ,005
	Ja	452	45,2	14,9	
Regeling	Nee	2341	47,2	13,6	F (1; 2395) = 17,05, p< ,001
	Ja	56	39,6	14,0	
Totaal		2397	47,0	13,6	

* Als correctie voor de heterogeniteit van variantie is een Welch test uitgevoerd.

Tabel B2.10. Overzicht uitkomstmaten (al dan niet betalen betalingsachterstand, contactopnemen en het treffen van een regeling) opgesplitst naar achtergrondkenmerken (n= 2548)

	Achterstand betaald (ja)		Contact (ja)		Regeling (ja)	
	n	%	n	%	n	%
Slepers						
Sleper	765	71,7%	161	15,1%	17	1,6%
Niet-sleper	1244	84,0%	328	22,1%	48	3,2%
	$X^2 = 56,26 (1), p < .001$		$X^2 = 19,92 (1), p < .001$		$X^2 = 6,77 (1), p = .006$	
Betaalwijze						
Acceptgiro	1065	75,0%	219	15,4%	30	2,1%
Automatische incasso	630	90,8%	182	26,2%	26	3,7%
Onbekend	314	72,4%	88	20,3%	9	2,1%
	$X^2 = 56,26 (1), p < .001$		$X^2 = 35,47 (2), p < .001$		$X^2 = 5,48 (2), p = .064$	
Woningtype						
Sociale huur	1893	79,1%	471	19,7%	64	2,7%
Vrije sector woning	116	75,3%	18	11,7%	1	0,6%
	$X^2 = 82,81 (2), p < .001$		$X^2 = 5,95 (1), p = .015$		$X^2 = 2,38 (1), p = .123$	
Omvang schuld						
Kleine schuld	71	52,6%	14	10,4%	2	1,5%
Grotere schuld	1938	80,3%	475	19,7%	63	2,6%
	$X^2 = 58,91 (1), p < .001$		$X^2 = 7,15 (1), p = .007$		$X^2 = 0,66 (1), p = .418$	

* Ter correctie voor de heterogeniteit van variantie is een Welch test uitgevoerd.

► COMMUNICEREN MET HUURDERS MET EEN BETALINGSACHTERSTAND

Tabel B2.11. *Overzicht percentage huurders dat heeft betaald, contact opnam en een regeling trof na het ontvangen van de eerste WIK-brief, uitgesplitst per conditie (n=2548)*

	Originieel		Versimpeld		Versimpeld + samen		Versimpeld + positief		Versimpeld + negatief		χ^2 (df)
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	
Huur betaald	391	79,3%	401	78,6%	396	78,3%	415	79,0%	406	79,0%	χ^2 (4) = 0,2, p = n.s.
Contact opgenomen	97	19,7%	83	16,3%	98	19,4%	118	22,5%	93	18,1%	χ^2 (4) = 6,9, p = n.s.
Regeling getroffen	14	2,8%	6	1,2%	15	3,0%	18	3,4%	12	2,3%	χ^2 (4) = 6,1, p = n.s.

Tabel B2.12. *Multivariate logistische regressie analyse voor betaalgedrag in experiment 2 (n= 2548)*

	OR	95% C.I. for EXP(B)		Sig.
		Lower	Upper	
Sleper (ref = nee)	0,46	0,29	0,73	0,00
Betaalwijze (ref = acceptgiro)	1,10	0,81	1,51	0,54
Woningtype (ref = sociale huur)	0,78	0,32	1,91	0,59
Leeftijd (continu)	1,01	0,99	1,02	0,43
Omvang betaalachterstand (ref = 40 euro of kleiner)	4,27	1,85	9,86	0,00
Brief framing (ref = neutraal, 1 = positief, 2 = negatief)	0,71	0,41	1,21	0,20
Brief versimpeld (ref = origineel)	1,73	0,38	7,90	0,48
Interactie brief framing * sleper	0,99	0,81	1,21	0,95
Interactie brief versimpeld * sleper	1,12	0,62	2,03	0,71
Interactie brief framing * betaalwijze	0,95	0,83	1,09	0,45
Interactie brief versimpeld * betaalwijze	1,07	0,72	1,61	0,73
Interactie brief framing * woningtype	1,17	0,78	1,75	0,46
Interactie brief versimpeld * woningtype	0,87	0,28	2,72	0,81
Interactie brief framing * leeftijd	1,00	1,00	1,01	0,45
Interactie brief versimpeld * leeftijd	1,00	0,98	1,02	0,99
Interactie brief framing * omvang betaalachterstand	1,29	0,89	1,86	0,18
Interactie brief versimpeld * omvang betaalachterstand	0,49	0,16	1,47	0,20
Constante	0,98			0,97

OR = Odds ratio, C.I. = confidence interval.

Tabel B2.13. Multivariate logistische regressie analyse voor contact opnemem in experiment 2 (n=2548)

	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)		Sig.
		Lower	Upper	
Sleper (ref = nee)	0,46	0,29	0,73	0,00
Betaalwijze (ref = acceptgiro)	1,10	0,81	1,51	0,54
Woningtype (ref = sociale huur)	0,78	0,32	1,91	0,59
Leeftijd (continu)	1,01	0,99	1,02	0,43
Omvang betaalachterstand (ref = 40 euro of kleiner)	4,27	1,85	9,86	0,00
Brief framing (ref = neutraal, 1 = positief, 2 = negatief)	0,71	0,41	1,21	0,20
Brief versimpeld (ref = origineel)	1,73	0,38	7,90	0,48
Interactie brief framing * sleper	0,99	0,81	1,21	0,95
Interactie brief versimpeld * sleper	1,12	0,62	2,03	0,71
Interactie brief framing * betaalwijze	0,95	0,83	1,09	0,45
Interactie brief versimpeld * betaalwijze	1,07	0,72	1,61	0,73
Interactie brief framing * woningtype	1,17	0,78	1,75	0,46
Interactie brief versimpeld * woningtype	0,87	0,28	2,72	0,81
Interactie brief framing * leeftijd	1,00	1,00	1,01	0,45
Interactie brief versimpeld * leeftijd	1,00	0,98	1,02	0,99
Interactie brief framing * omvang betaalachterstand	1,29	0,89	1,86	0,18
Interactie brief versimpeld * omvang betaalachterstand	0,49	0,16	1,47	0,20
Constante	0,98			0,97

OR = Odds ratio, C.I. = confidence interval.

Tabel B2.14. Aantal huurders dat een betalingsachterstand (gedeeltelijk) betaalt, contact opneemt of een regeling afsluit na het ontvangen van een WIK-brief (n = 2263)

Soort brief	Achterstand betaald (ja)		Contact (ja)		Regeling (ja)	
	n	%	n	%	n	%
Oorspronkelijke brief	311	74,6%	60	14,4%	11	2,6%
Versimpelde brief	357	76,1%	68	14,5%	11	2,3%
Versimpelde brief + samen frame	364	77,8%	79	16,9%	8	1,7%
Versimpelde brief + positieve frame	357	77,8%	56	12,0%	7	1,5%
Versimpelde brief + negatieve frame	330	74,3%	57	12,8%	8	1,7%
	$\chi^2 (4) = 6,51,$ $p = n.s.$		$\chi^2 (4) = 4,53,$ $p = n.s.$		$\chi^2 (4) = 2,03,$ $p = n.s.$	

Noot. In deze analyse is geen rekening gehouden met huurders die mogelijk vaker een brief hebben ontvangen, zij worden dus meerdere keren geteld waardoor het totale N groter is dan het aantal unieke huurders in het experiment.

Interviews met huurders

Tabel B2.15: Aantal geïnterviewde huurders uitgesplitst naar individuele kenmerken (n = 15)

Sekse	Huur		Betaling			Achterstand		
	Sociaal	Particulier	Accep tgiro	Incasso	Overig (bijv. via internet- bankieren)	Oplopend	Sleper	1x achter- stand
Man (N)	8	1	6	2	1	5	3	1
Vrouw (N)	5	1	1	4	1	1	1	4

© Hogeschool van Amsterdam,
Oktober 2017

AMSTERDAMS KENNISCENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE INNOVATIE
Lectoraat Armoede Interventies
Wibautstraat 5a
Postbus 1025
1000 BA Amsterdam
hva.nl/armoede