

THE HASSLE FACTOR



Jorien van der Laan
Lectoraat Armoede Interventies



Hogeschool van Amsterdam

HOMO ECONOMICUS?

SCHULDIG

wie betaalt de rekening?



Hogeschool van Amsterdam

WETEN EN WILLEN IS GEEN DOEN.



Hogeschool van Amsterdam

SCHAARSTE



VERRUIM DE BANDBREEDTE

1. Vergroot de bandbreedte:
 - Verminder de risico's van keuze fouten
 - Creëer rust: ontnem zorgen en/of maak financiële ruimte
2. Maak verstandig financieel gedrag zo makkelijk mogelijk





In het hoofd kruipen van huurders met betaalachterstand

Manieren vinden om betaalachterstanden bij hun huurders te voorkomen. Noem het maar gerust de missie van Marjolijn Beuvs en René Oosterveer, werkzaam voor de Amsterdamse woningcorporaties De Key en Rochdale. De corporaties zoeken de samenwerking - met elkaar en met andere organisaties - om die missie vorm te geven. Waarom? Simpel. "We zijn bedacht om te huisvesten, niet om op straat te zetten."

Hoe kun je huurders meer persoonlijke aandacht geven? Wat is de beste manier om hun vertrouwen te winnen? Wat wil een huurder met een betaalachterstand eigenlijk van een corporatie? Het antwoord vinden op zulke vragen is een voortdurende zoektocht, zegt manager incasso René Oosterveer. "Hoe dichterbij de huurder weet te komen, hoe makkelijker je kunt communiceren. Zonder communicatie kom je niet verder."

LEES MEER

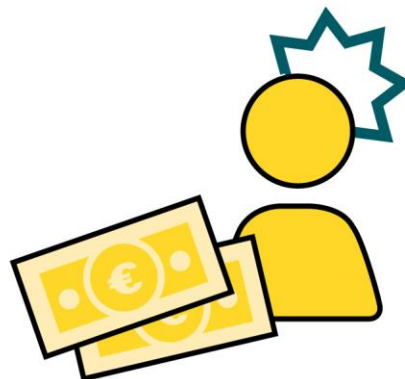
Pilot : een herinnerings-sms



01 AANLEIDING

In 2016:

- Hadden corporaties te maken met een betalingsachterstand van 161 miljoen euro bij zittende huurders en 145 miljoen euro bij vertrokken huurders.
- Zijn er 18.500 vonnissen voor uitzetting afgegeven, waarvan 26% daadwerkelijk heeft geleid tot een huisuitzetting.



Nadelen van een huurachterstand voor huurders zijn:

- Situatie van grotere stress
- Hogere kosten op een grote post in het huishoudbudget

Reminders kunnen mensen met financiële problemen herinneringen aan taken die anders gemakkelijk aan de aandacht ontsnappen.



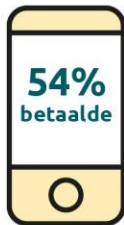
Onderzoeksvraag:

Wat is het effect van een sms-reminder op het betaalgedrag van huurders?



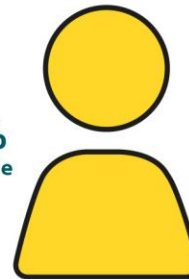
02 ONDERZOEKSAANPAK & RESULTATEN

Experiment 1: huurders met een betaalachterstand werden ingedeeld in twee groepen:



één groep die een sms'je kreeg ter herinnering van de huurachterstand

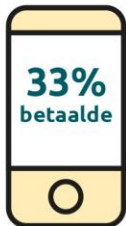
43%
betaalde



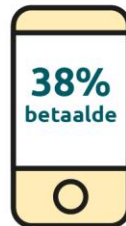
de controle groep kreeg geen sms'je

Het effect van een sms'je was bij herhaling niet meer aanwezig.

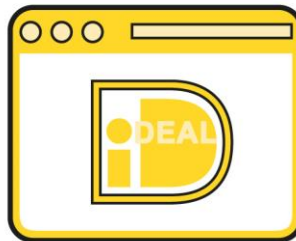
Experiment 2: Huurders die handmatig betalen & in een voorgaande maanden te laat betaald hadden werden verdeeld in 3 groepen:



een groep die een sms'je kreeg om op tijd te betalen



een groep die hetzelfde sms'je kreeg met een iDEAL-link



30%
betaalde



controle groep

Het effect van een sms'je was bij herhaling niet meer aanwezig.

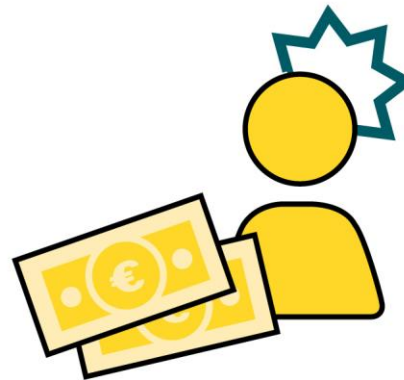




01 AANLEIDING

In 2016:

- **Hadden corporaties te maken met een betalingsachterstand van 161 miljoen euro bij zittende huurders en 145 miljoen euro bij vertrokken huurders.**
- **Zijn er 18.500 vonnissen voor uitzetting afgegeven, waarvan 26% daadwerkelijk heeft geleid tot een huisuitzetting.**



Nadelen van een huurachterstand voor huurders zijn:

- **Situatie van grotere stress**
- **Hogere kosten op een grote post in het huishoudbudget**



Onderzoeksvraag:

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?

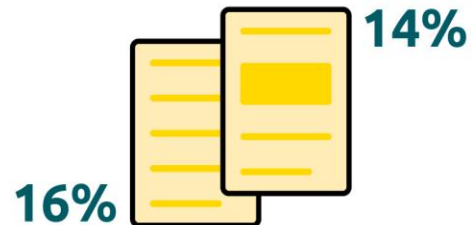


02 ONDERZOEKSAANPAK & RESULTATEN

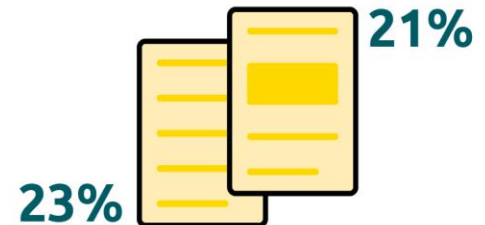
Experiment 1: de WIK-brief is versimpeld naar B1-taalniveau en positief of negatief geframed
De versimpelde en geframede brieven zorgden niet voor beter betalingsgedrag.



Voor slepers zorgde een versimpeling ervoor dat er eerder contact werd gezocht.



Daarnaast namen slepers iets vaker contact op bij een brief zonder plaatje dan een brief met plaatje.



Niet-slepers namen iets vaker contact op als zij een brief met plaatje kregen.

INTERVIEWS MET HUURDERS EN MEDEWERKERS



Huurders begrijpen de boodschap van beide brieven wel (origineel en versimpeld) maar de brief wordt door een deel van de huurders slecht gelezen.

De brieven gedifferentieerd zou moeten worden, zodat er bijvoorbeeld aparte brieven zouden zijn voor slepers en huurders die eenmalig te laat zijn.

Huurders zouden eerder contact op nemen als er in de brief zou staan dat er een betalingsregeling getroffen zou kunnen worden.

Medewerkers vinden persoonlijk contact met huurders belangrijk, omdat hierdoor de oorzaak van de achterstand achterhaald kan worden en hierop worden ingespeeld kan worden.

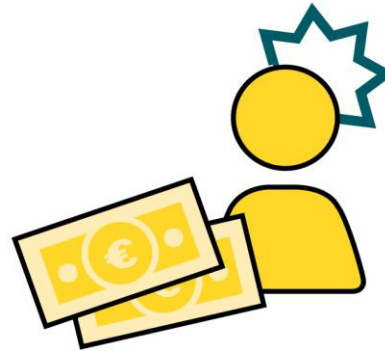




01 AANLEIDING

In 2016:

- **Hadden corporaties te maken met een betalingsachterstand van 161 miljoen euro bij zittende huurders en 145 miljoen euro bij vertrokken huurders.**
- **Zijn er 18.500 vonnissen voor uitzetting afgegeven, waarvan 26% daadwerkelijk heeft geleid tot een huisuitzetting.**



Nadelen van een huurachterstand voor huurders zijn:

- **Situatie van grotere stress**
- **Hogere kosten op een grote post in het huishoudbudget**

- **Gezond financieel gedrag vindt eerder plaats wanneer mensen concrete doelen stellen en uitgewerkte plannen maken.**
- **Daarom moeten huurders weten hoeveel zij maandelijks nog te besteden hebben na aftrek van de vaste lasten.**
- **Dan kunnen er concrete plannen voor andere kostenposten worden gemaakt.**



Onderzoeksvraag:

Hebben de huurders die een brief of een brief en een begrotingsgesprek hebben gehad in het half jaar daarna minder vaak een huurachterstand dan nieuwe huurders in de controle groep?



Inzicht van de huurders

- **44% van de huurders is niet goed op de hoogte van alle kosten die hem/haar te wachten staan.**
- **41% van de huurders houdt zijn maandelijkse inkomsten en uitgaven niet bij.**

Financiële situatie

- **Voor 59% van de huurders is het huurbedrag omhoog gegaan.**
- **23% van de huurders lukt het niet of niet altijd om rond te komen.**
- **46% van de huurders geeft aan niet voorbereid te zijn op grote kostenposten.**

03 VOORLOPIGE CONCLUSIES

**'Dat zijn
zorgelijke cijfers'**
- Rochdale -

De positie van nieuwe huurders is veelal kwetsbaar.

Beter financieel overzicht en daar waar mogelijk meer financiële ruimte (door huurders bewust te maken van toeslagen en kwijtscheldingsmogelijkheden) is belangrijk voor huurders.





ONDERZOEK

- Pilot: versimpelde communicatie
- Pilot: een herinnerings-sms
- Pilot: begrotings-gesprekken



INTERVIEW Arthur (64)

Je hebt een fijne baan met een prima salaris, dus over geld hoef je je geen zorgen te maken. Vervolgens raak je door een...

LEES MEER

Ervaringen & Tips

Het aantal mensen en organisaties dat huurachterstanden wil beperken groeit snel. De inspanningen van woningstichtingen De Key en Rochdale komen uitgebreid aan de orde op deze website, maar ook andere woningcorporaties, koepelorganisaties, andere crediteuren op de vaste lasten en kenniscentra verdiepen zich in het onderwerp. Wat zijn hun ervaringen? Wat kunnen professionals daarvan leren? Op deze pagina vindt u zes korte 'inspiratiefilmpjes', een interview met Arthur (64) die worstelde met een huurachterstand en verschillende links naar documenten en websites met veel nuttige informatie.

voorkomen huurachterstand

Hanneke Goosen
Docent / onderzoeker
lectoraat Armoede Interventies
Hogeschool van Amsterdam



Voorkomen betaalachterstand

4 members

Manage



Start a conversation with your group

Enter a conversation title...

Conversations Jobs

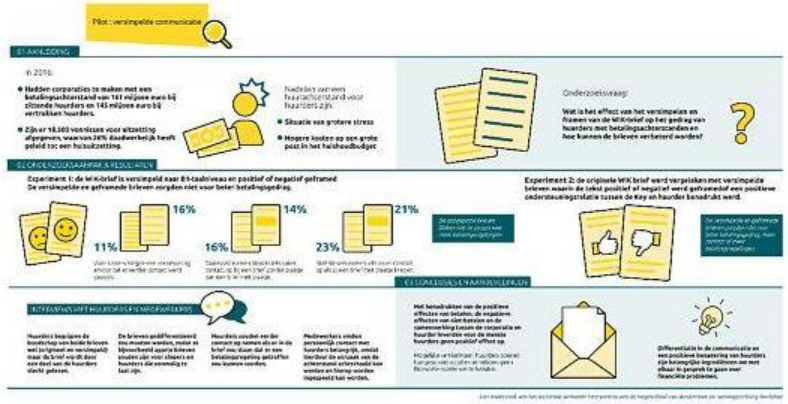


Jorien van der Laan • Group Owner Senior Researcher at Hogeschool van Amsterdam

56m

Hoe nu verder?

Zoals je misschien hebt kunnen lezen op www.voorkomenhuurachterstand.nl heeft woonstichting de Key, in samenwerking met Rochdale en de HvA, zijn WIK-brieven versimpeld en geframed. De resultaten laten zien dat de aanpassingen voor de meeste huurders... Show more



ABOUT THIS GROUP

Woningcorporaties, energiemaatschappijen, zorgverzekeraars en vele andere organisaties spannen zich in om betaalachterstanden bij hun klanten te voorkomen. Wat is de beste manier om iemand die moeite heeft met het betalen van de vaste lasten duurzaam... Show more

Group rules

MEMBERS

4 members



Invite others

Promoted

Protect your data!
Data protection - easy & effective. Discover 3M privacy filter now!

Discover the ultimate fan
Spend a day in the life of the ultimate fan this October at Leaders Week



EEN GEDRAGSGERICHTE BENADERING VAN ARMOEDE: VAN BELEID NAAR UITVOERING





**BEDANKT VOOR JULLIE TIJD EN
AANDACHT!**

Meer weten?

- www.hva.nl/armoede
- Of neem contact met ons op: j.van.der.laan2@hva.nl