

# EEN ICT PARTNER MET VERSTAND VAN ONS WERK, DAT IS WAT IK ZOEK!



Residenz ICT heeft haar roots in de woningcorporatie. Dit is ook de reden waarom we ons focussen op uw branche. Wij werken dagelijks aan de ICT behoeftes van verschillende woningcorporaties. Met onze kennis kunnen wij direct met u aan de slag om samen te werken aan een optimale ICT omgeving uit de Cloud.  
**MEER WETEN?** Bel ons voor een vrijblijvende afspraak of bezoek onze website.

- Meer dan 1.300 werkplekken en 150 applicaties in beheer
- 100% focus op de woningcorporatie- en vastgoedmarkt
- **UNIEK: MET ONZE ROOTS IN UW BRANCHE SPREEKT RESIDENZ ICT UW TAAL**



residenz ict | 035 - 528 21 51 | info@residenz-ict.nl | residenz-ict.nl

(g)een wolkje aan de lucht

Natasja van Loon



Jan-Hein Boers

## WonenBregburg: huurachterstand halveren met optimaal credit management

WonenBregburg heeft vorig jaar haar huurincassoproces herijkt met als doel de huurachterstand te halveren. Amper een half jaar later is het doel – maximaal één procent huurderving op 170 miljoen euro huurinkomsten – al heel wat dichterbij gekomen. Een gesprek met **Jan-Hein Boers**, manager services en **Natasja van Loon**, ad interim coördinator huurincasso bij **WonenBregburg** over het optimaliseren van credit management.

Credit management – de chique benaming voor het incasseren van huur – wint in corporatieland aan aandacht. Logisch, want zeker in het licht van de nieuwe woningwet zijn huurinkomsten de enige inkomstenbron voor woning-

corporaties. “Er is de afgelopen jaren meer aandacht voor efficiënte bedrijfsvoering in zijn algemeenheid ontstaan en naast de uitgaven ook op de inkomsten in het bijzonder,” zegt Jan-Hein.

>>

# Hoe digitaal wilt u zijn?

De richting & de kaders en de invulling & de uitvoering!

De stakeholders en uw klanten digitaal zelf meer laten regelen leidt tot besparingen! Wat komt er bij kijken om dit te realiseren? Hoe neemt u uw klanten mee in uw digitale visie en waarmee moet u rekening houden bij het implementeren van de digitale klantafhandeling? Vanuit onze visie op de digitale corporatie geven wij u de juiste handvatten om een gedegen beleid voor de informatievoorziening in uw eigen organisatie op te stellen maar ook voor het opstellen en implementeren van een succesvolle online strategie. Kortom, voor de richting & de kaders en voor de invulling & de uitvoering van een succesvolle digitale corporatie moet u bij HC&H zijn!

**HC&H Consultants**

078 681 08 00 | info@hceh.nl | www.hceh.nl | @HCenH



## REASULT

REAL ESTATE IN CONTROL

### Waarderen op marktwaarde; bent u er al klaar voor?

Het taxatiemanagementsysteem van Reasult biedt u een stapsgewijze aanpak naar waardering op marktwaarde. Niet alleen voor uw verantwoording in de jaarrekening maar het levert u ook kennis en inzicht van uw vastgoedportefeuille op.

- Voldoe aan uw toekomstige verplichtingen conform het Waarderingshandboek
- Stapsgewijze aanpak en verdere professionalisering van uw vastgoedinformatie
- Een jarenlange bewezen oplossing bij woningcorporaties en vastgoedbeleggers

Reasult is marktleider in het optimaliseren van de financiële performance van vastgoedorganisaties. Onze software biedt inzicht in de financiële performance van uw bestaande vastgoedportefeuille. Zet de waardering van uw vastgoed af tegen de externe taxaties en analyseer de verschillen. Met Reasult legt u de basis voor vastgoedsturing.



### Meer weten?

- www.reasult.com
- 0318 67 29 30
- marketing@reasult.com

### Korter op de bal

Hij vervolgt: "Ook wij zagen verbeterpotentieel in het huurincassoproces. We hebben onze beleidsvisie op huurincasso vernieuwd en een organisatieverbeterplan opgesteld om effectiever samen te werken. We wilden korter op de bal spelen, doelgroepen met betaalachterstand kunnen segmenteren en alle incassofases en acties beter kunnen bewaken. Dit alles met als doel om de bijna twee procent huurachterstand terug te brengen naar maximaal één procent. Momenteel zitten we op 1,2 procent"

### Teamgevoel

Om dat te bereiken heeft WonenBreburch organisatorische, procesmatige en systeemtechnische verbeteringen doorgevoerd. "Voorheen hadden we drie fysiek gescheiden afdelingen huurincasso," legt Natasja uit. "Eén specifiek voor studenten en bedrijven en daarnaast afdelingen in Breda en Tilburg. Dat hebben we nu gecentraliseerd, waardoor het teamgevoel en een eenduidige afhandeling van werkprocessen een eerste enorme impuls heeft gekregen."

### Verbeterinjectie

Een tweede verbeterinjectie werd gerealiseerd door een aparte tool voor credit management aan het ERP-systeem Empire van cegeka-dsa toe te voegen. De keuze voor de webapplicatie en de implementatie ervan is begeleid door René van den Brand van VVA-informatisering. De softwaretool voor credit management heeft een data-integratie met Empire. "De tool stelt ons in de gelegenheid om de groep met huurachterstanden in kleinere doelgroepen te segmenteren," legt Natasja uit. "We onderscheiden bijvoorbeeld nieuwe huurders of huurders die een keertje uitglijden van slepers en huurders die al bij schuldhulpverlening zitten. Daarbij agendaert het systeem de uit te voeren acties."

### Eigen aanpak

Ze vervolgt: "Iedere groep heeft in de eerste fase een eigen aanpak na het ontstaan van een huurachterstand. Aan het eind van deze fase beslissen we of er een fase 2 wordt ingegaan met huisbezoeken of dat direct de deurwaarder wordt ingeschakeld. Incasso wordt zo minder zwart-wit en je kunt je acties veel beter afstemmen op de werkelijke feiten. Zo voorkom je dat een omaatje die de betaling ineens alleen moet doen omdat haar man is overleden, direct 'standaard' een eerste aanmaning krijgt. De achtergrond van de huurachterstand hebben we nu sneller in beeld en daardoor kunnen we onze huurders beter van dienst zijn."

### Negen FTE

Bij WonenBreburch – goed voor 28.000 huurwoningen – werken ongeveer negen FTE op de afdeling huurincasso. In 98 procent van de gevallen verloopt het incasseren van de huur volledig

zonder tussenkomst van een incassomedewerker. "Ongeveer twee procent van de incasso's na de eerste van de maand vragen onze speciale aandacht. De 80/20 regel is van toepassing; onze incassomedewerkers besteden gemiddeld tachtig procent van hun tijd aan de uitzonderingen," rekent Jan-Hein voor.

Een van de doelstellingen van WonenBreburch is om het aantal automatische incasso's te vergroten. "We komen van 56 procent en zitten nu op 66 procent. Uiteindelijk willen wij naar 80 procent. We proberen huurders via de diverse contactmomenten die we met ze hebben ertoe te bewegen om automatisch te betalen," licht Jan-Hein toe.

### Duale gevoel

Soms botst het incassoproces met de missie van woningcorporaties: zorgen voor een dak boven het hoofd van mensen met een kleine beurs. "We zijn actief in een doelgroep met mensen die vaak wel willen maar niet kunnen," licht Natasja het duale gevoel toe. "Veel opties hebben deze mensen niet en woningcorporaties staan achteraan in de incassorij: innen van belasting en zorgkosten gaan voor. Nu de huurtoeslag niet meer bij de woningcorporatie binnenkomt maar direct bij de huurder, bestaat de kans dat deze tegemoetkoming voor andere doeleinden wordt aangewend. Dat vergroot het risico op huurachterstand." Jan-Hein vult aan: "Het duale zit hem ook in het feit dat een goed incassoproces juist heel sociaal is. Er kort op zitten betekent ook dat mensen niet in uitzichtloze problemen komen. Het is dus de uitdaging om het bedrijfsmatige karakter en de sociale dimensie goed te combineren."

### Samenwerken

Naast centralisatie van de incasso-afdeling en het optimaliseren van het proces is samenwerken met andere afdelingen ook van groot belang. "Je moet intern goed duidelijk maken dat de afdeling huurincasso proceseigenaar is, maar dat ze daarin wel heel nauw samenwerkt met collega's van de afdelingen klantcontactcenter en sociaal beheer," legt Natasja uit. "Zeker in de tweede fase van het huurincassoproces, waarin ook huisbezoeken worden afgelegd."

Ondanks dat de nieuwe tool voor credit management nog maar sinds juli van dit jaar is ingevoerd, zijn Jan-Hein en Natasja tevreden over de eerste resultaten. "We slagen erin om de huurachterstand te verkleinen en hebben door het geoptimaliseerde proces meer tijd voor de mensen die het echt nodig hebben. We kunnen gericht en eerder actie ondernemen en dat is sociaal, ook al voelt een huurder dat misschien niet altijd zo," zegt Natasja. Jan-Hein voegt toe: "Een incassoproces is een reactief proces, je reageert op een huurachterstand. Met onze nieuwe werkwijze, processen en systemen kunnen we dat veel adequater en tevens pro-actiever doen." ■