

Hoe Woningcorporatie Portaal samen met Gerechtsdeurwaarder Jongerius werkt aan optimalisatie van het incassoproces.

Samenwerken vanuit een gemeenschappelijke visie

Al sinds 1995 werken Woningcorporatie Portaal en Gerechtsdeurwaarder Jongerius intensief samen. Portaal verhuurt, beheert ruim 51.000 woningen in de regio's Utrecht, Amersfoort (Eemland), Leiden, Arnhem en Nijmegen. Jongerius is incassospecialist en gerechtsdeurwaarder en actief met name in de segmenten huurincasso en overheidsincasso.

Samenwerken gaat goed als er een match is tussen de visie en de daadwerkelijke uitvoering hiervan in de dagelijkse praktijk. Portaal heeft een duidelijke incassovisie die het uitgangspunt vormde binnen haar eigen processen maar ook in de overeenkomst met gerechtsdeurwaarder Jongerius. De incassovisie luidt: "De huurder wil niet in een incassotraject terecht komen en als dit toch gebeurt wil de huurder er zo snel mogelijk uit tegen zo laag mogelijke kosten". Hoe eerder een huurder op een dreigende of zich ontwikkelende huurachterstand wordt aangesproken en wordt geholpen des te eerder een incassotraject wordt voorkomen en zowel kosten voor de huurder als ook de mogelijke kosten voor Portaal op een later tijdstip worden voorkomen.

Jongerius onderschrijft de visie van Portaal ten volle mede omdat ook haar eigen visie hierop geënt is. Jongerius heeft immers oog en oor voor alle betrokken partijen. Daar past bij dat een huurder zijn/haar verhaal kan doen en een goed luisterend oor krijgt. Daar past een creatieve oplossing bij die de betalingsachterstand doet oplossen, zodat de huurder zo snel mogelijk uit het incassotraject verdwijnt.

Klinkende resultaten

Portaal en Jongerius werken niet onafhankelijk maar intensief samen en onderstrepen de visie met als doel de huurachterstand en kosten voor alle betrokkenen zo laag mogelijk te houden. Resultaten worden gemeten door middel van doelstellingen en KPI's die ook samen zijn opgesteld en schriftelijk vastgelegd. De in de overeenkomst opgenomen KPI's zijn voor beide partijen uitdagend en ambitieus, waarbij altijd de incassovisie leidend is. Een reeds behaald en klinkend resultaat is bijvoorbeeld de daling van de gemiddelde huurachterstand die van rond de 4% is teruggebracht naar 0,7%. Waar nog maar kortgeleden pas bij 2 maanden huurachterstand werd ingegrepen wordt nu zeer snel, binnen 3 weken na de vereiste betaaldatum, persoonlijk contact met de huurder opgenomen. Jongerius speelt hierin een actieve rol. In het kort komt het erop neer dat het hele proces is verkort. Het is inmiddels een wet van Meden en Perzen dat preventie en zo vroeg mogelijk contact zoeken met de huurder een oplopende huurschuld en oplopende kosten voorkomt. Ook het aantal ontruimingën is hierdoor de afgelopen jaren al flink gedaald, in 2016 t.o.v. 2015 met 30%.

De huurder centraal

Doordat zo vroeg als mogelijk bij huurachterstand wordt ingegrepen en contact wordt gezocht met de huurder kunnen er maatregelen worden genomen om oplopende huurachterstand en kosten te voorkomen. Met huurder worden betalingsregelingen afgesproken, ook door Jongerius. Diepere oorzaken worden gesignaleerd waardoor vroegtijdig externe hulp kan worden ingeroepen. Deze kosten zijn altijd lager dan wanneer pas later in het incassoproces wordt ingegrepen. Op dit moment scoort Jongerius zeer hoog in het minnelijk traject. Maar liefst 93% van de lopende huurachterstanden worden minnelijk opgelost. Een zeer hoge score die alleen kan worden bewerkstelligd door tijd te nemen voor de huurder, goed te luisteren en een creatieve oplossing voor te stellen.

Jongerius heeft ook een inzage-mogelijkheid in de rekening courant gegevens die in het ERP systeem van Portaal staan. Zo kunnen de afspraken met debiteuren ook daadwerkelijk worden gecheckt op nakoming.

Hoe helpen we elkaar verder komende jaren

Portaal en Jongerius gaan door met de maandelijkse bijeenkomst waarin Jongerius met een speciaal voor Portaal ontwikkelde rapportage rekening en verantwoording aflegt over de afgelopen maand. Uitschieters ten opzichte van gemiddelde scores worden in dit overleg besproken en partijen bespreken intensief de mogelijkheden om het proces te optimaliseren. Naast dit overleg vindt ook nog een overleg in breder verband plaats. Hierin nemen ook de sociaal beheerders plaats (de ogen en oren in de wijken), klantenservice en de manager volkshuisvesting. Doel van deze bijeenkomst dat alle betrokken afdelingen zoveel mogelijk op één lijn komen te staan en het gezamenlijke doel, het aantal huurders met achterstand en het aantal ontruiming terug te dringen. De 22 jarige band tussen Portaal en Jongerius is onlangs weer bekrachtigd met een nieuw samenwerkingscontract, waarin niet alleen formele zaken en processen worden beschreven maar waar beide partijen elkaar uitdagen om nog lagere huurincasso-dossier-aantallen en aantal ontruiming te bewerkstelligen. Hier hoort ook bij dat partijen elkaar durven aanspreken op zaken of processen die beter kunnen op een positieve manier. Zo bouw je samen aan een beter proces maar vooral aan een huurder die gelukkig wordt van het wonen in een huis van Portaal.