

# Communicatie, de sleutel tot lagere huurachterstanden en minder ontruimingen

Huurincasso Congres  
8 juni 2016

Elsemieke Rooms & Paul Lensen



## In een notendop...

- Wie zijn we
- Waarom het thema 'Communicatie'
- 3 gebieden van communicatie:
  - Communicatie in geschrift
  - Communicatie in woord
  - Communicatie in keuze en moment
- Wat zijn de ervaringen en resultaten



## Janssen & Janssen en Assensia winnen Credit Management Innovation Award

6 november 2015

Janssen & Janssen Gerechtsdeurwaarders & Incasso en Assensia winnen de WCM Credit Management Innovation Award 2015 voor het gezamenlijke project 'Klinkende Taal'. In dit project wordt het taalgebruik van de communicatiemiddelen afgestemd op de lezer. De award werd donderdag 5 november op de Credit Expo uitgereikt. "Dit project leert ons rekening te houden met het taalniveau van de lezer of luisteraar", aldus WCM- en juryvoorzitter Martin van der Hoek.



## Even voorstellen..... aangenaam!



**Opgericht in 1989**



**190 professionals  
6 vestigingen**



**Veel opdrachtgevers**



**>800.000  
debiteuren**



**Jaarlijks  
>80.000 dossiers**



**woningcorporatie**

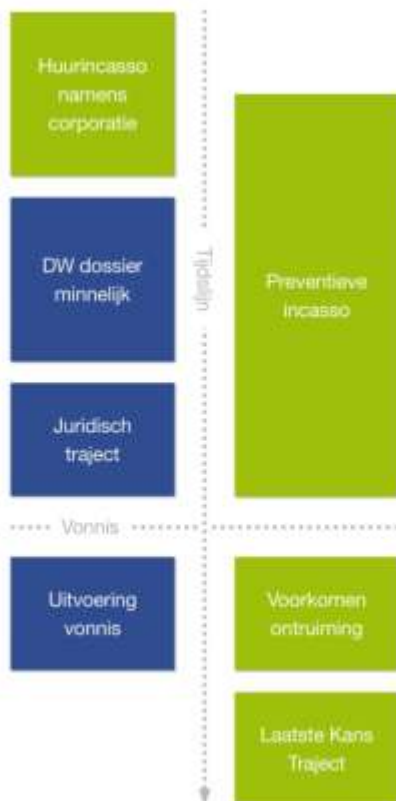


**vastgoedsector**

## Wat maakt ons branchespecialist?

- Dagelijks voor 28 corporaties aan het werk
- Organiseren kennisdagen
- Opleidingen
  - Huurrecht
  - Incasso
- Productontwikkeling o.b.v. co-productie
  - woningcorporaties
  - wetenschap en onderwijs
- Specifiek bedrijfsonderdeel gericht op woningcorporaties: “Corp Support”

### CORP SUPPORT PREVENTIEF

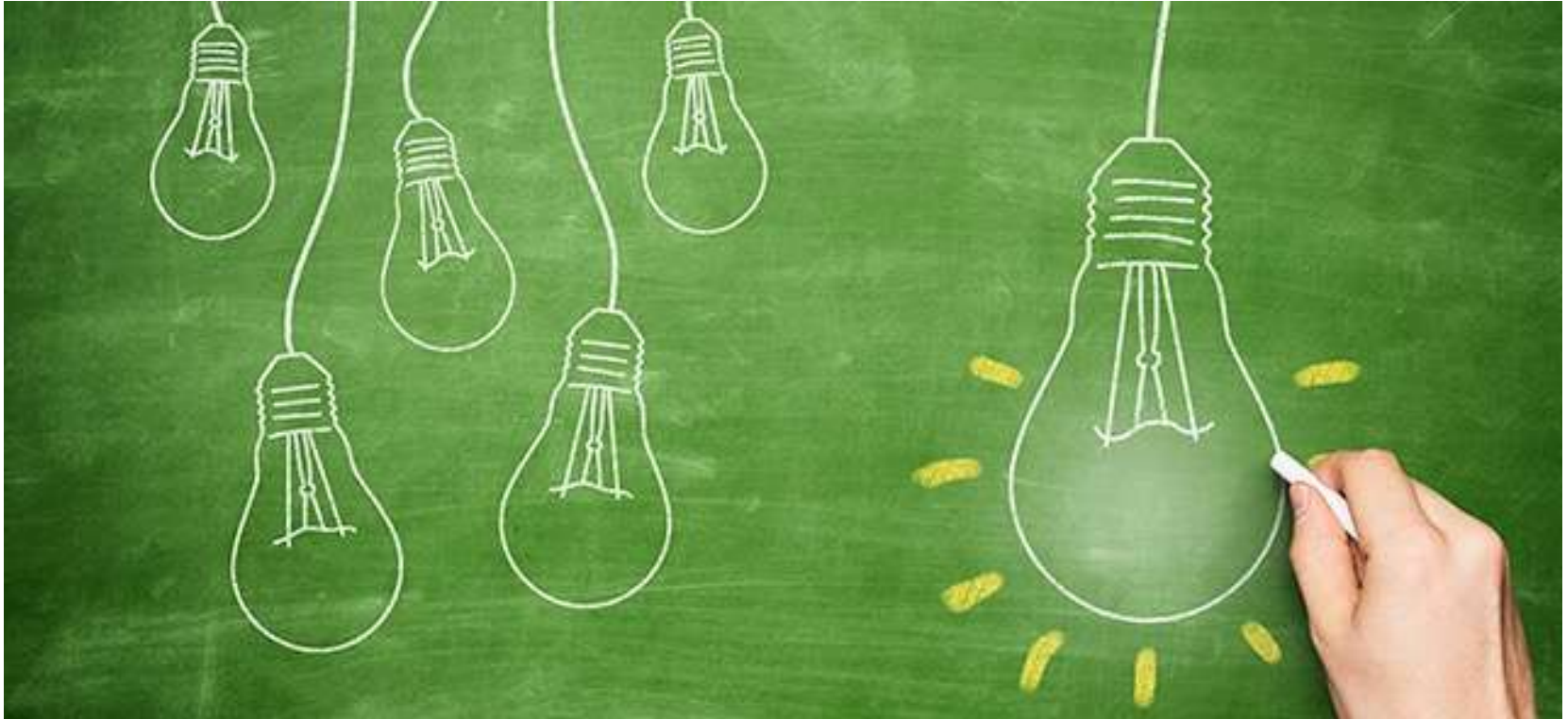


### CORP SUPPORT PARACETAMOL





## Communicatie in geschrift



Helder en begrijpelijk



## De situatie rondom schulden in NI

Financiële problemen kunnen ontstaan...  
zelf aan dat de betalingsachterstanden...  
inkomensteru...  
...situatie om een handeling uit te voeren. Voorwaarde...  
...vaardigheden beschikt. Uit voorgaande...  
...beheer. Uit dit rapport blijkt ook dat...  
...betalingsachterstanden hebben...  
...administratie minder...  
...teken

- Alle typen achterstallige rekeningen komen vaker voor onder laagopgeleiden dan onder midden- en hoogopgeleiden. In 2011 waren het juist de midden opgeleiden die meer kans hadden op alle typen achterstallige rekeningen.
- Doorlopend krediet/persoonlijke lening komt het meest voor bij middenopgeleiden. Geld geleend bij vrienden, familie of kennissen zien we het meest bij de laagopgeleiden. In 2011 kwam dit juist minder voor bij laagopgeleiden dan bij midden- en hoogopgeleiden. Studieschuld zien we vaker terug bij hoogopgeleiden.
- Laag opgeleiden hebben vaker meer dan twee betalingsachterstanden dan midden- en hoogopgeleiden. In 2011 kwam dit het meest voor bij de middenopgeleiden.

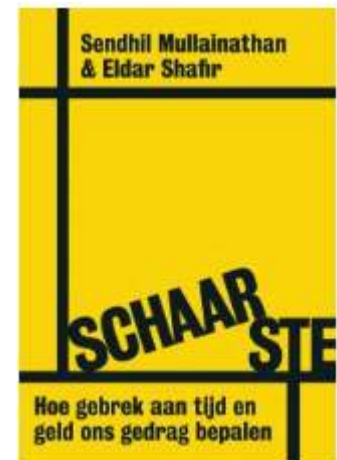
gebrek...  
vaker een geb...  
vaak bij, bewaren bel...  
Van de respondenten die de...  
voor ontbreken van vaardigheden.

...ging is het gevolg van een toename van wat het CBS de 'overige schulden'...  
noemt. Daaronder vallen studieschulden maar ook andere leningen van banken aan huishoudens. Studenten lenen steeds meer en het aantal zelfstandigen dat een startkapitaal bij de bank ophaalt, groeit.

...gedrag (uitgewerkt in motivatie en...  
...menhangende dimensies

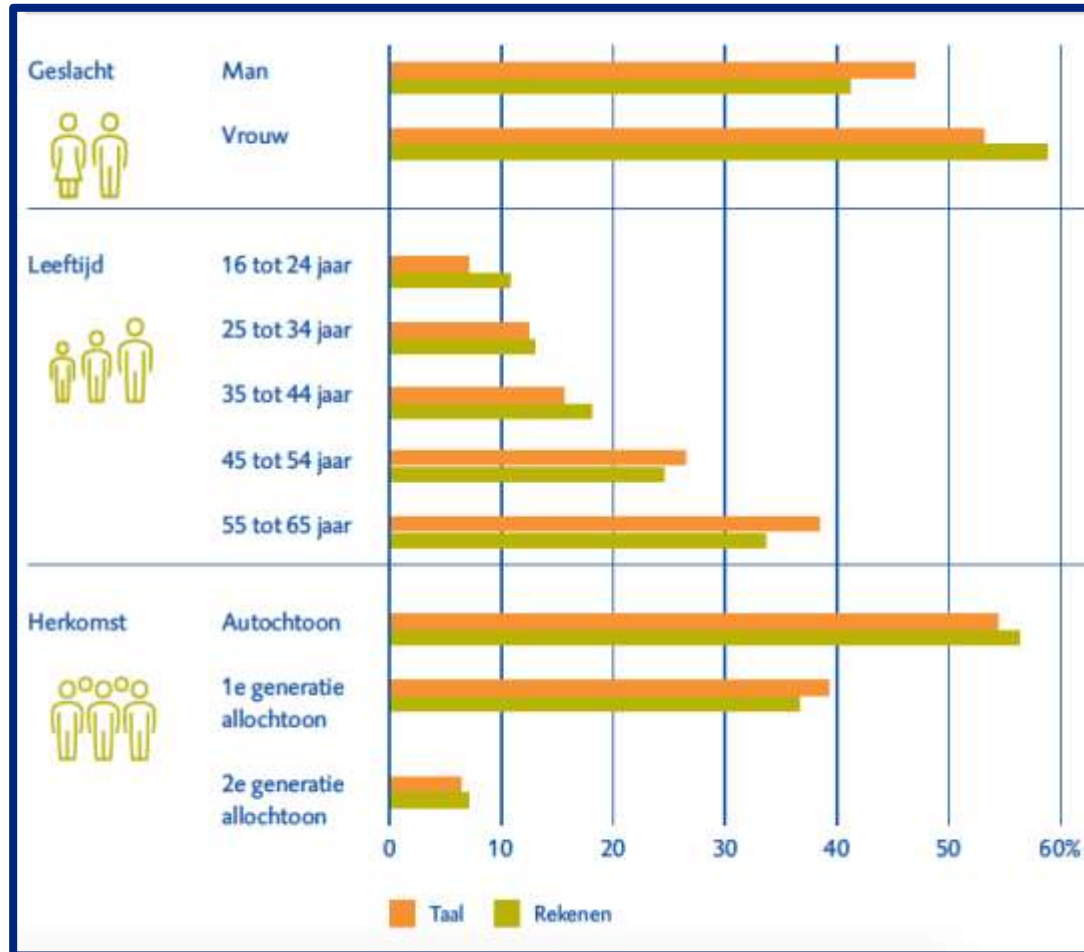
## De situatie rondom laaggeletterden in NL

- Onderzoek relatie tussen laaggeletterdheid en armoede (Stichting lezen en schrijven)
- Algemene Rekenkamer concludeert dat er een “kloof tussen het probleem en de aanpak” van laaggeletterdheid is. En in tegenstelling tot eerdere onderzoeken zijn er in Nederland niet 1,3 miljoen mensen die moeite hebben met taal en/of rekenen, maar 2,5 miljoen mensen. (april '16)
- Conclusie is dat er een verband is:  
*“Schulden worden hoger doordat mensen die problemen hebben met taal de inhoud van brieven niet begrijpen, waardoor situatie nog problematischer wordt”*





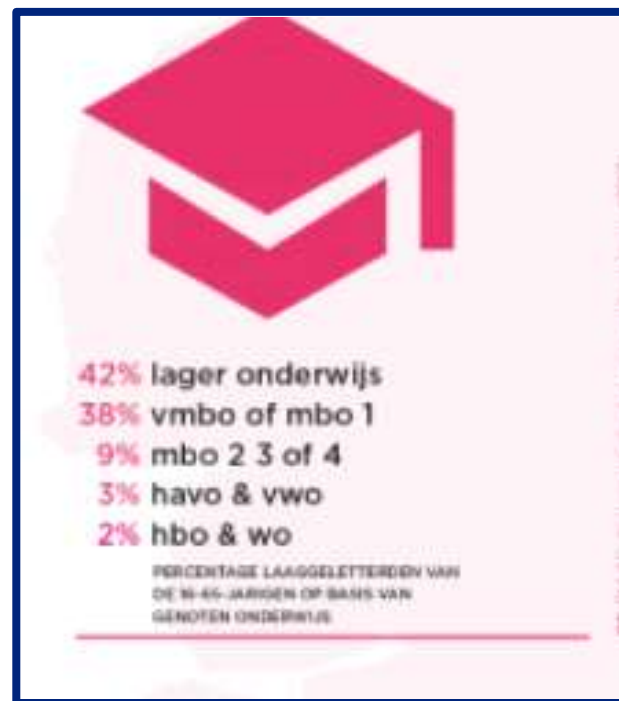
## De situatie rondom laaggeletterden in NL



Bron: Alg. Rekenkamer, april 2016

## De situatie rondom laaggeletterden in NL

“Ongeveer 1 op de 9 Nederlanders tussen de 16 en 65 jaar is laaggeletterd. Ze hebben moeite met lezen, schrijven en communiceren in het Nederlands.



## Over communicatie

Segmentatie van



**40% resultaat:  
betalen of contact**

**Passende  
Tone of voice**

**Passend  
Contact kanaal**

## Het taalniveau in NL

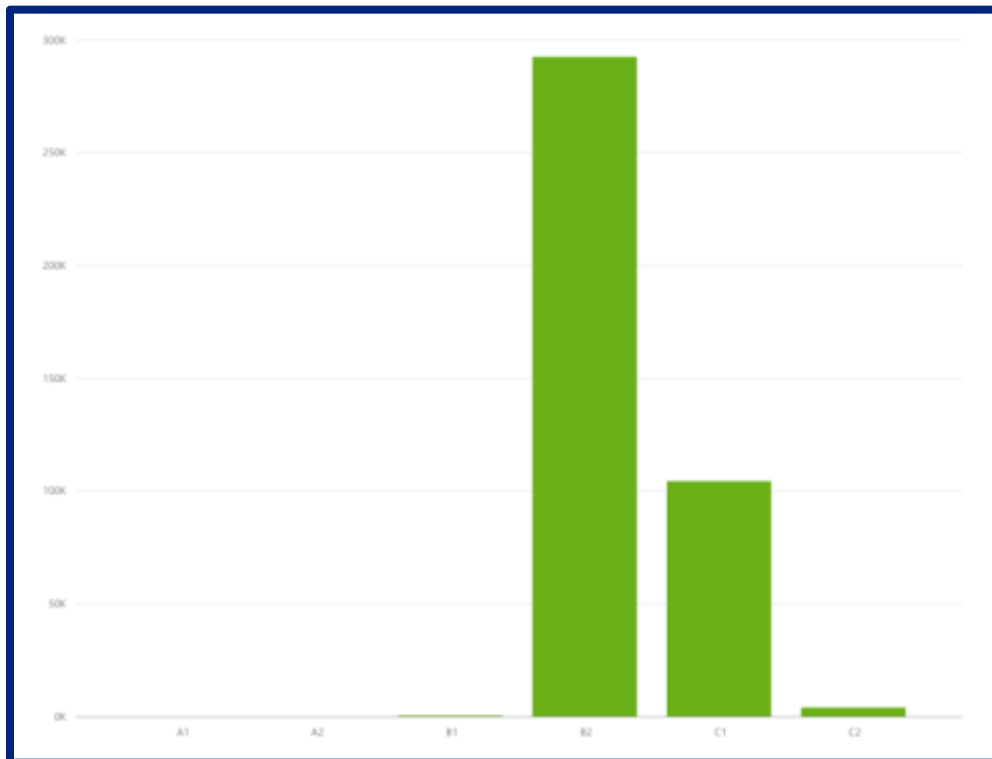
- Niet iedereen is even taalvaardig.
- De Raad van Europa heeft een meetlat gemaakt waarmee je het taalniveau kunt meten.
- A1 is het laagste taalniveau en C2 het hoogste.
- Niet alleen het taalniveau van mensen is te meten, maar ook het taalniveau van teksten. Iedere tekst heeft een taalniveau.

A1	A2	B1	B2	C1	C2
5% VAN DE BEVOLKING	15% VAN DE BEVOLKING	40% VAN DE BEVOLKING	25% VAN DE BEVOLKING	10% VAN DE BEVOLKING	5% VAN DE BEVOLKING

**Begrip ca 80% van de bevolking**

# QuickScan van onze communicatie-uitingen

350 meest gebruikte documenten van 2014 naar klant-debiteuren gecontroleerd op taalniveau (minnelijke als gerechtelijke doc)  
 Resultaat verrassend... Veel werk te doen!



**Samenvatting**

Gemiddeld Taalniveau:

A1	A2	B1	B2	C1	C2
----	----	----	----	----	----

Gevonden problemen:

Dure woorden:

A1	A2	B1	B2	C1	C2
----	----	----	----	----	----

Te lange zinnen:

A1	A2	B1	B2	C1	C2
----	----	----	----	----	----

Ingewikkelde zinnen:

A1	A2	B1	B2	C1	C2
----	----	----	----	----	----

Passieve zinnen:

A1	A2	B1	B2	C1	C2
----	----	----	----	----	----

Te lange alinea's:

A1	A2	B1	B2	C1	C2
----	----	----	----	----	----

Vaktermen:

A1	A2	B1	B2	C1	C2
----	----	----	----	----	----



# Uitkomst QuickScan visueel

### Samenvatting

Gemeten Taalniveau:

A1	A2	B1	B2	C1	C2
----	----	----	----	----	----

Gevonden problemen:

Dure woorden:

A1	A2	B1	B2	C1	C2
----	----	----	----	----	----

Te lange zinnen:

A1	A2	B1	B2	C1	C2
----	----	----	----	----	----

Ingewikkelde zinnen:

A1	A2	B1	B2	C1	C2
----	----	----	----	----	----

Passieve zinnen:

A1	A2	B1	B2	C1	C2
----	----	----	----	----	----

Te lange alinea's:

A1	A2	B1	B2	C1	C2
----	----	----	----	----	----

Vaktermen:

A1	A2	B1	B2	C1	C2
----	----	----	----	----	----

Legenda:

- Dure woord
- Te lange zin
- Passieve zin
- Ingewikkelde zin
- Te lange alinea
- Vaktermen

### 2015.doc

Correspondentieadres Postbus 1085 5602 BB Eindhoven BTW 8227.47.509B01  
KvK 50073583 Zie onze website (<http://www.janssen-janssen.nl/over-j-/>) contact/vestigingen) voor vestigingen, contactgegevens. **Contant betalen is mogelijk bij GWK Travalex Betalingen uitsluitend via ABN-AMRO: NL28 ABNA 0619 2750 22 RUMORE. BUREAUBAARHEID Vanaf 1 oktober 2014 zijn wij van ma t/m vrij van 08:00 tot 20:00 uur telefonisch bereikbaar.** Bel ons op (088) 730 34 00

Correspondentieadres Postbus 1085 5602 BB Eindhoven BTW 8227.47.509B01  
KvK 50073583 Zie onze website (<http://www.janssen-janssen.nl/over-j-/>) contact/vestigingen) voor vestigingen, contactgegevens. Contant betalen is mogelijk bij GWK Travalex Betalingen uitsluitend via ABN-AMRO: NL28 ABNA 0619 2750 22

{{ADDRESSERING\_DEBITEUR}}

Per e-mail: {{DEBITEUR\_EMAIL#K}}

{{NAAM\_LOCATIE}}, {{VANDAAG#DMJ}}

Beh. door: {{AFD-NAAM}} Rechtstr. telnr.: {{AFD-TEL}}

Dossier: {{DOSSIER}} E-mail: {{AFD-MAIL}}

**Inzake**: {{INZAKE\_(KLIJENT/DEB)}}

{{AANHEF\_DEBITEUR}}

U heeft een betalingsgeding afgesproken. Fijn dat u actie heeft ondernomen.

Met deze brief bevestig ik de met u gemaakte afspraken:

Het openstaande bedrag is voorschiet € {{REG/3E\_TOTAAL\_SALDO}}\*\*

U mag dit betalen in termijnen van € {{REG/3E\_TERMIJNBEDRAG}}

De eerste betaling ontvangen wij uiterlijk {{REG/3E\_DATUM\_INGANG#DMJ}}

Het termijnbedrag van € {{REG/3E\_TERMIJNBEDRAG}} betaalt u daarna 1x

per {{REG/3E\_TERMIJN}}

Ik zou het fijn vinden als we met deze afspraak dit betalingsprobleem zo snel mogelijk kunnen oplossen. Daarom vraag ik u om deze betalingsgeding steeds tijdig na te komen. **Indien u de gemaakte afspraken niet opvolgt, ben ik in geen noodzaak om het openstaande bedrag in een keer te voordere en namens mijn opdrachtgever verdere maatregelen te nemen.** Dat brengt hoge kosten met zich mee, welke wettelijk voor uw rekening komen.

U kunt de termijnen van de betalingsgeding op twee manieren betalen:

- Ik stuur u een herinneringsmail met een IDEAL link
 

**Om uw terugkerende betalingen aan ons kantoor zo eenvoudig mogelijk te laten verlopen, stuur ik u twee dagen vóór de datum dat het geld bij ons binnen moet zijn een e-mail met daarin een link naar IDEAL.** Via deze link kunt u direct betalen. **Vuistkast van deze manier van betalen is dat alles al voor u is ingevuld. U hoeft alleen nog via uw eigen vermaakte bankrekening te betalen.** Op deze manier help ik u te herinneren aan tijds besparing. **Voor de volledigheid geef ik hier dat aan het (niet) invullen van de herinneringsmail geen rechten kunnen worden ontleend.**
- U kunt zelf alle betalingen uitvoeren

U kunt ook iedere termijn van de betalingsgeding zelf overmaken. U kunt dan bijvoorbeeld een periodieke overboeking aanmaken via internetbankieren of via uw eigen bank. Ons rekeningnummer is: NL28ABNA0619275022. Vermeldt u bij uw betalingen altijd uw dossiernummer {{DOSSIER}} zodat ik uw betaling zo snel mogelijk kan verwerken?

Heeft u nog vragen?

Heeft u nog vragen **naar betaling van deze bevestiging van de betalingsgeding**? U kunt altijd bellen ({{AFD-TEL}}) of e-mailen ({{AFD-MAIL}}). Ik help u graag.

Met vriendelijke groet,

Janssen & Janssen Gerechtsdruwaarders

\*\* omdat u niet in één keer betaalt, komt hier nog rente bij

## Analyse historisch betaalgedrag en taalniveau

Verlaging van kans op betalen door:

- veel (dure) woorden
- (te) lange zinnen
- passieve zinnen
- te lange alinea's
- gebruik van vaktermen



## Hoe communiceert de corporatiebranche?



# WIK brief - Zeeuwsland



Geachte mevrouw .....

Zeeuwsland heeft met u een afwijkende betalingsafpraak gemaakt. Wij hebben u deze uitzondering geboden in het vertrouwen dat u deze afspraak nakomt. Helaas hebben wij moeten **constateren** dat dit niet het geval is.

Wij **verzoeken** u dringend er voor zorg te dragen dat dit bedrag uiterlijk 16 dagen na **dagtekening** van deze "eerste en **laatste aanmaning**" op onze rekening ..... ten name van Zeeuwsland onder vermelding van kenmerk ..... is bijgeschreven. Hebben wij op dat moment geen **volledige betaling of reactie van u ontvangen**, dan zien wij ons genoodzaakt deze vordering zonder verdere waarschuwing uit handen te geven aan een incassopartner.

De totale betalingsachterstand bedraagt op dit moment € 232,67. Op de achterzijde ziet u hoe dit bedrag is opgebouwd. Wij wijzen u erop dat als het gehele bedrag niet **tijdig** door ons is ontvangen, er extra kosten bij u in rekening worden gebracht.

Nast het openstaande bedrag zullen de wettelijke incassokosten (15%) door het incassobureau in rekening worden gebracht. Dit bedraagt € 40,00 (minimaal € 40,00) verhoogd met € 8,40 BTW, **aangezien** wij de BTW niet fiscaal kunnen aftrekken.

**Indien** u ook **gedurende** het incassotraject niet **volledig** betaalt, zal een gedeelte van de executiekosten komen in dat geval **eveneens** voor uw rekening.

Voorkom deze bijkomende kosten en zorg dat u **tijdig** betaalt!

Heeft u **naar aanleiding van** deze **aanmaning** vragen, dan kunt u hiervoor contact opnemen **donderdag tussen 9.00 uur en 11.00 uur**. Het telefoonnummer is 0111 418 080. Mailen naar [huurbetaling@zeeuwsland.nl](mailto:huurbetaling@zeeuwsland.nl).

Heeft u naar aanleiding van deze aanmaning vragen, dan kunt u hiervoor contact opnemen met (Naam medewerker). U kunt ook contact opnemen met (Telefoonnummer) **9.00 uur en 11.00 uur**. Het telefoonnummer is (Telefoonnummer) [huurbetaling@zeeuwsland.nl](mailto:huurbetaling@zeeuwsland.nl).

Met vriendelijke groet,

## Gemeten taalniveau C1

<span style="color: red;">■</span> Duur, verboden	13
<span style="color: lightcoral;">■</span> Duur, toelaatbaar	6
<span style="color: green;">■</span> Vaktermen, toelaatbaar	0
<span style="color: darkgreen;">■</span> Vaktermen, verboden	0
<input type="checkbox"/> Te lange alinea	0
<input type="checkbox"/> Te lange zinnen	4

- **Constateren** => vaststellen
- **Dagtekening** => datum van deze brief
- **Verzoeken** => vragen
- **Tijdig** => Op tijd
- **Gedurende** => tijdens
- **Indien** => als
- **Eveneens** => ook

## Herinnering - Woongoo

- Verzoeken => vragen
- Tijdig => Op tijd
- Bovenstaand => dat hierboven staat
- Maak zinnen korter

Geachte mevrouw .....

Deze brief ontvangt u omdat uw huurrekening volgens onze gegevens op dit moment een achterstand van € 531,98 vertoont.

Wij **verzoeken** u vriendelijk de huurachterstand binnen 7 dagen over te maken op bankrekening NL59BNGH0285165712.

Ook vragen wij u er voor te zorgen dat de volgende huurtermijnen **tijdig** worden betaald.

Volgens de met u gesloten en ondertekende **huurovereenkomst** moet de huur op de 1e van de maand in ons bezit zijn.

Bent u van mening dat de door ons vermelde achterstand niet juist is, neem dan contact op met de huuradministratie via **bovenstaand** telefoonnummer. Als u inmiddels het openstaande bedrag heeft betaald, dan **verzoeken** wij u deze brief als niet verzonden te beschouwen.

Met vriendelijke groet,

met de huuradminis  
bedrag heeft betac

Met vriendelijke gro

<input type="checkbox"/> Duur, verboden	4
<input type="checkbox"/> Duur, toelaatbaar	3
<input type="checkbox"/> Vaktermen, toelaatbaar	0
<input type="checkbox"/> Vaktermen, verboden	0
<input type="checkbox"/> Te lange alinea	0
<input type="checkbox"/> Te lange zinnen	4
<input type="checkbox"/> Ingewikkelde zinnen	1
<input type="checkbox"/> Passieve zinnen	1
Gewenst taalniveau	

Is het huur bedrag niet juist volgens u? Neem dan contact op met de huuradministratie. Het nummer ziet u boven aan deze brief. Als u intussen heeft betaald kunt u deze brief wegdoen





**Benieuwd naar de leesbaarheid van uw communicatie?**  
Lever ons dan 5 van uw meest gelezen documenten aan.

## Communicatie in woord



Bouw bruggen, geen muren

## Motivatie

Wij raken doorgaans veel beter gemotiveerd door beweegredenen die wij **ZELF** hebben ontdekt en uitgesproken, dan door de redenen die anderen opsommen *Blaise Pascal, 17<sup>e</sup> eeuwse filosoof*



Mensen luisteren naar zichzelf om te begrijpen wat zij vinden

*(Lind et al, 2014)*

Terwijl we ons zelf horen praten leren we wat we geloven. En dat klinkt overtuigend, omdat we het zelf gezegd hebben

*(Bem, 1974, zelfperceptietheorie)*

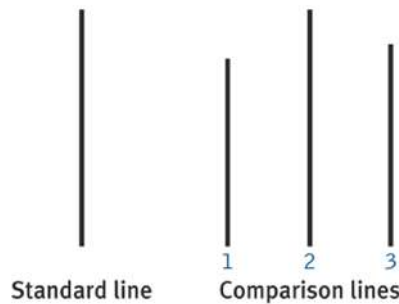
## Het ABC van motivatie

De mens heeft drie psychologische basisbehoeften

### Autonomie



### Betrokkenheid



### Competentie



## Vijf technieken

1. Reflecteren
2. Open vragen stellen
3. Neutraal informeren
4. Bekrachtigen
5. Samenvatten





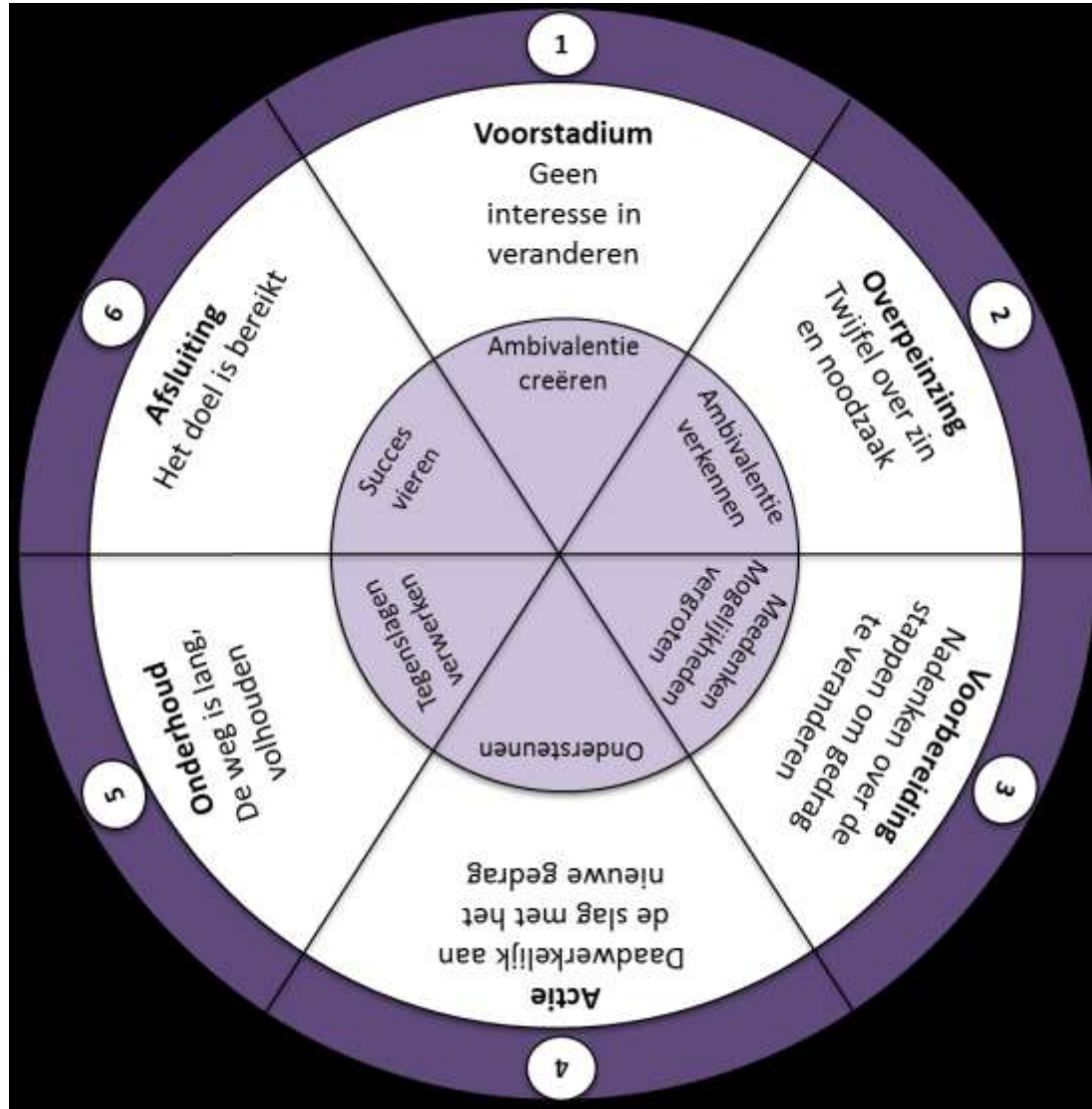
## Reflecteren

- Verifiëren boodschap klant-debiteur (wat zegt, voelt, bedoelt, denkt de ander?)
- Onder water luisteren, ook wel ondertitelen
- Stellend, niet vragend. Stem gaat naar beneden. In jij- of u-vorm, niet in ik-vorm
- Functie:
  - Laten zien dat er geluisterd wordt om te begrijpen
  - Bewust maken en daarmee aanzetten tot nuanceren of verhelderen
  - Sturen (aandragen van nieuwe betekenissen)
  - Beperken weerstand



## Open vragen stellen

- Wie, wat, waar, wanneer, hoe?
- Ontlokkend (inhoudelijk)
- Wezenlijk geïnteresseerd (relationeel)
- Feiten en gevoelens
- Vooronderstellingen zijn de motoren achter gesloten vragen
- Klant aanzetten tot zelfonderzoek
- Het verhaal van de klant
- (gesloten vragen zijn soms ook effectief)





Training: Motiverend incasseren  
I.s.m. Het Gilde Vakmanschap

De training wordt als eendaagse- en driedaagse training gegeven  
in juni en september 2016



## Communicatie in keuze en moment



Persoonlijk contact, geeft resultaat

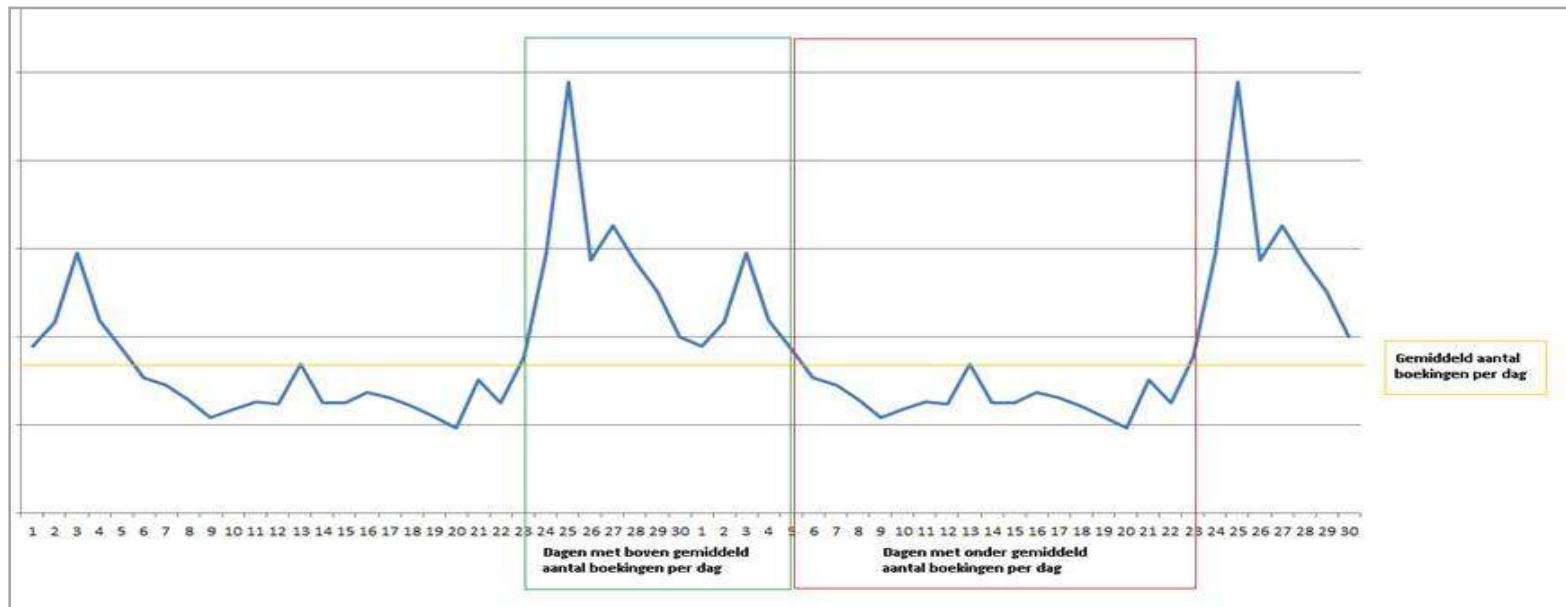


## Welke keuzes kun je maken?

- Communicatiemiddelen:
  - sms, WhatsApp, 06-nummerherkenning
  - telefonisch contact: bel rondes (ook avond)
  - ICT: bijv. Mail To Pay
  - huisbezoeken (avond)
- Tone of voice:
  - zakelijk, puur gericht op eigen vordering, dreigend
  - motiverend, realistisch en gericht op totaalaanpak schulden
- Stedelijke en/of regionale samenwerking:
  - bijv. [woonlastendebaas.nl](http://woonlastendebaas.nl),
  - voer relatiebeheer met bewindvoerders
- Wie voert incassowerkzaamheden uit:
  - 100% taak woningcorporatie
  - geheel of gedeeltelijk uitbesteden (Trudo bewust 100%)

## Wanneer communiceren?

- Vroegtijdig contact levert op
- Stel jezelf niet de vraag hoe nu verder, stel hem aan je huurder
- Bij twijfel op huisbezoek gaan? In ieder geval vóór dagvaarding
- Communiceer wanneer er geld is



## Wat zijn de ervaringen en resultaten?



## Resultaten intern en extern:

- Verhoogde score in reactie en betaling n.a.v. B1 brieven (40%)
- Motiverende gesprekstechnieken in vezel van iedere medewerker (ook medewerker met geen klantencontact )
- Medewerkers merken dat 'tone of voice' resultaat brengt
- Daling intimidatie en bedreiging

## Resultaten na outsourcing:

- 46% daling huurachterstanden
- Minder ontruimingen (6 in 1 jaar)
- Huurders betalen eerder de lopende huur
- Meer vaststellingsovereenkomsten (laatste kans trajecten):
  - totaalaanpak schulden
  - aanpak sociale problematiek overeenkomst
  - samenwerking met stedelijke partners
  - continue borging
  - 100% score
- Daling aantal incasso-dossiers bij Janssen & Janssen (20%)
- Huurders en stedelijk netwerk waarderen 100% focus van Corp Support

# TRUDDO



**Ons doel.....**



**Structureel  
minder incasso's  
door beter te  
communiceren**

Heeft u nog vragen?  
Stel ze gerust!

Wij denken graag met u mee.







