

Huurincasso congres 2018

Ketensamenwerking 2.0 - op weg naar een landelijke aanpak

Financieel en sociaal rendement in balans!

WELKOM

17 APRIL
HUURINCASSO
CONGRES

Stand nr.6 **CANNOCK CHASE.**



Even voorstellen



Patrieck Geerdink, consultant Cannock Chase, X-Pact

Vanaf 1999 actief als interim-manager en project consultant op het gebied van creditmanagement, huurincasso en order-to-cash procesoptimalisatie. Vanaf 2010 betrokken bij de Huurincasso Benchmark.

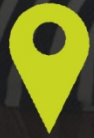
Janpieter Koning, directeur X-Pact

Adviseur en programmamanager voor de efficiencyverbetering van (financiële) bedrijfsprocessen voor organisaties in de verzekeringssector, energie, farmacie, corporatiesector, zakelijke dienstverlening, industrie en telecom. Janpieter is in 1988 gestart als bedrijfseconoom bij KPMG.



Vragen? Vragen! Interactie is leerzaam voor iedereen.

Meer weten? Kom naar onze stand (nr6) of vraag een vrijblijvende kennismaking aan via patrieck.geerdink@ccc.nl



Programma

Introductie: waarom deze sessie?

- Benchmark kennis delen
- Leren van praktijkcase
- Kritisch leren kijken naar Financiële en sociale effectiviteit

Benchmark Huurincasso

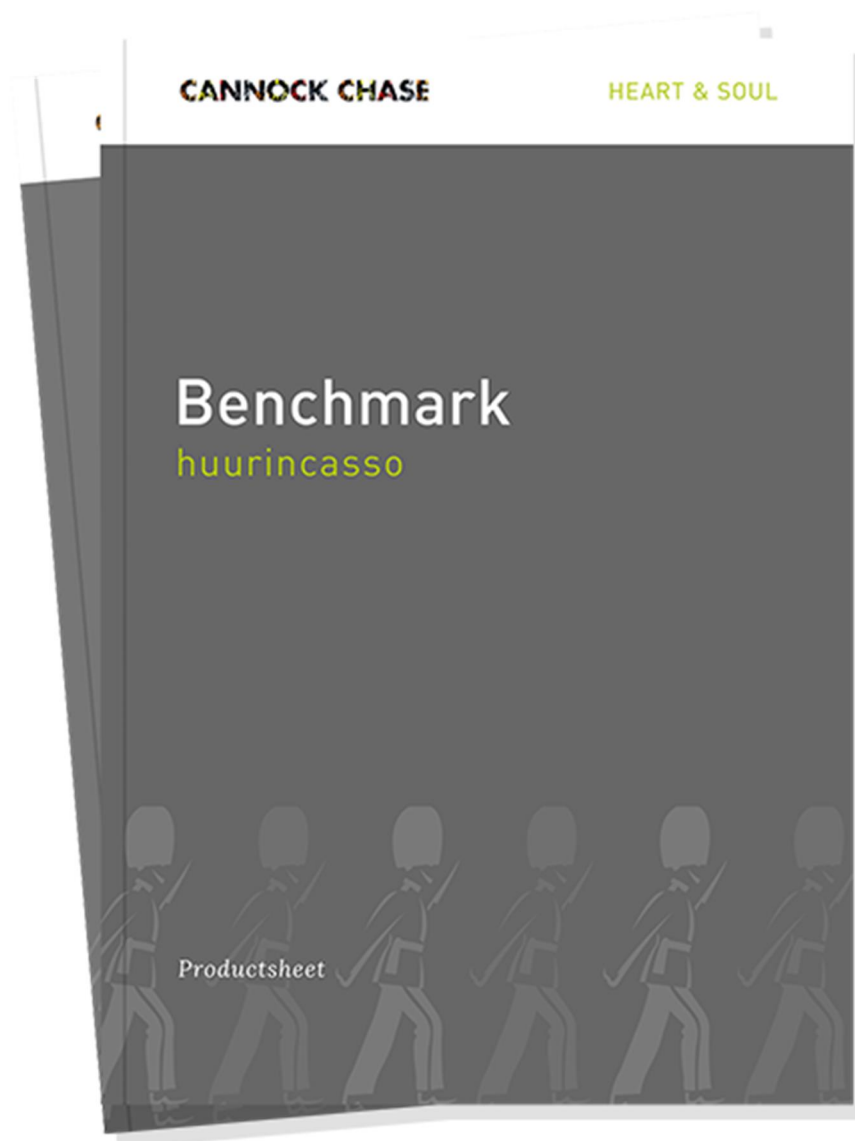
- Scores & werking benchmarkmodel
- Trends en ontwikkelingen
- Financiële en sociale effectiviteit in balans

Praktijk voorbeeld AlleeWonen

- Aanleiding
- Aanpak
- Resultaten



Benchmark huurincasso





Benchmark huurincasso

Achtergrond en opbouw

Belangrijkste prestatie-indicatoren voor huurincasso gemeten en vergeleken

- Jaarlijkse analyse van jaarverslagen
- Publieke data van ruim 280 corporaties
- Ruim 60 corporaties ontvangen jaarlijks een uitgebreid rapport met analyse, toelichting en advies

We kijken hierbij naar sociaal rendement, financieel rendement, huurders contact en betaalmethoden. Ook aspecten als financial coaching en het gebruik van data nemen we mee in ons onderzoek.



Benchmark huurincasso

Scores en werking benchmark model

Financieel rendement

Achterstanden en afboekingen
t.o.v. huurgerelateerde omzet

- *HA - alle huurders*
- *HA - zittend*
- *HA - vertrokken*
- *HA - afboeking oninbaar*

Sociaal rendement

Hoe hoog is de impact van
huurincasso op de huurder?

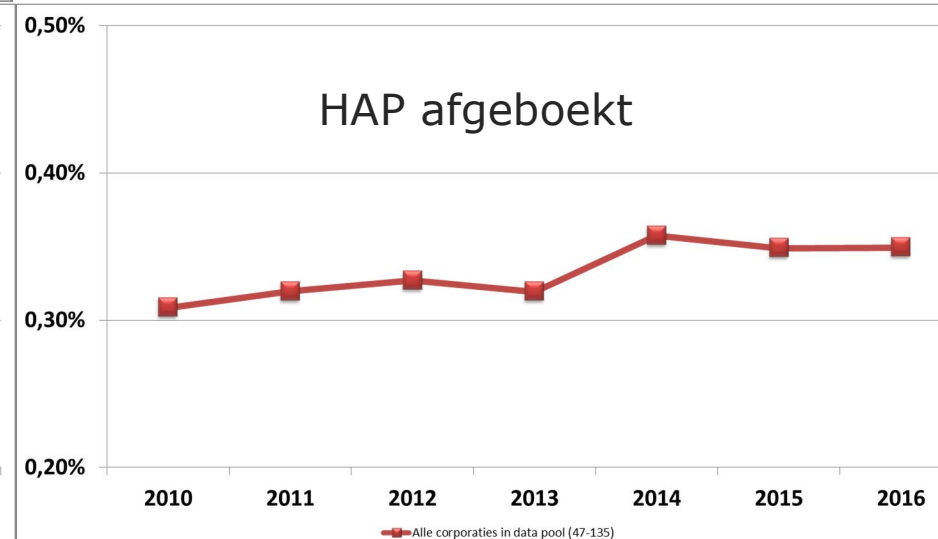
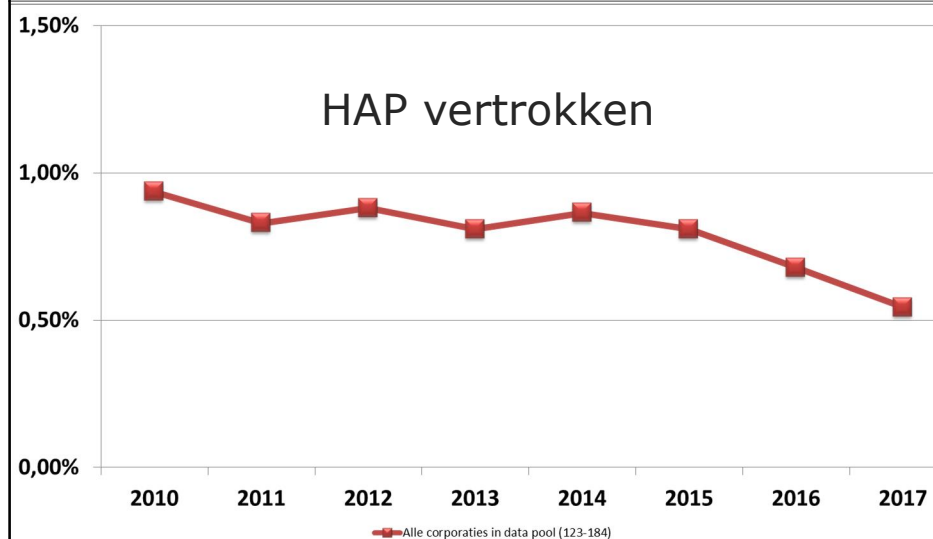
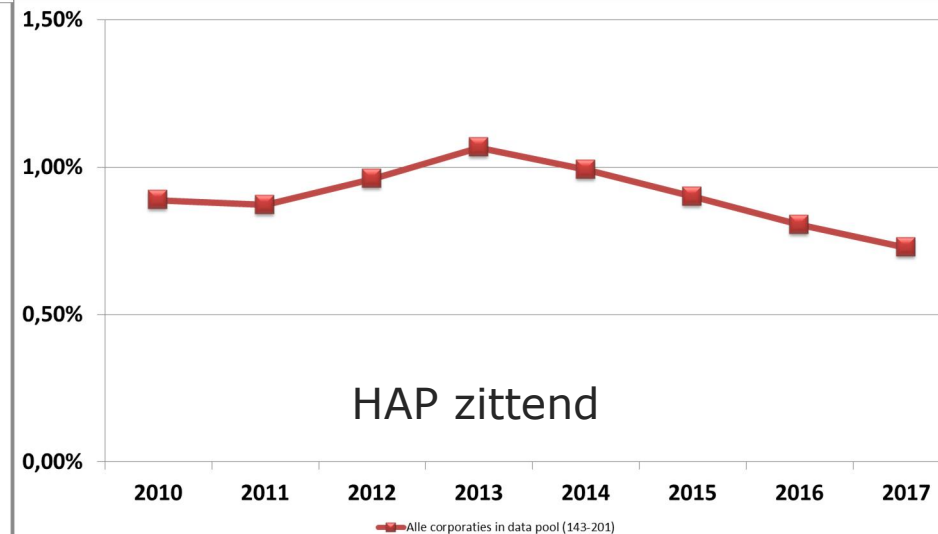
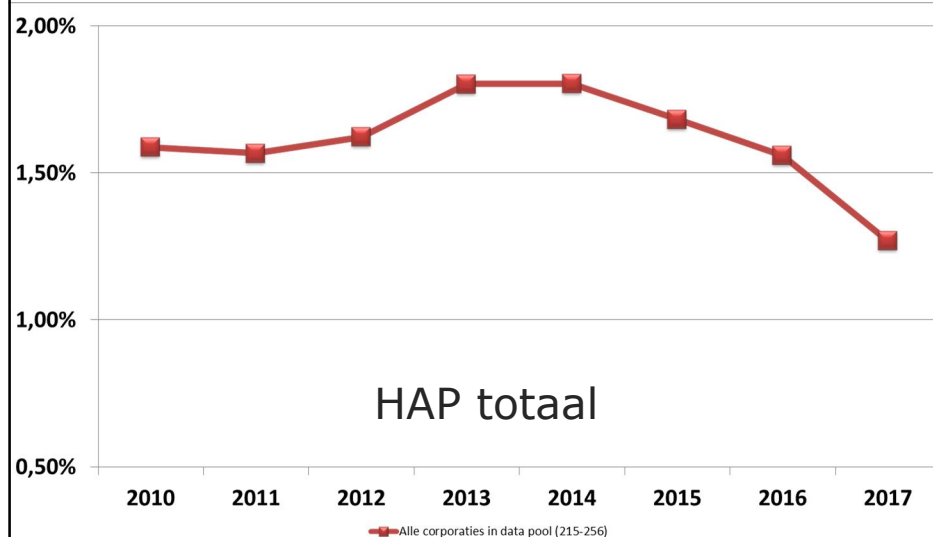
- *Lopende zaken bij de deurwaarder*
- *Nieuwe dossiers ingediend bij DW*
- *Aangezegde ontruimingen door HA*
- *Gerealiseerde ontruimingen door HA*



Financieel rendement

Huurachterstand en afboekingen in % van de huuromzet

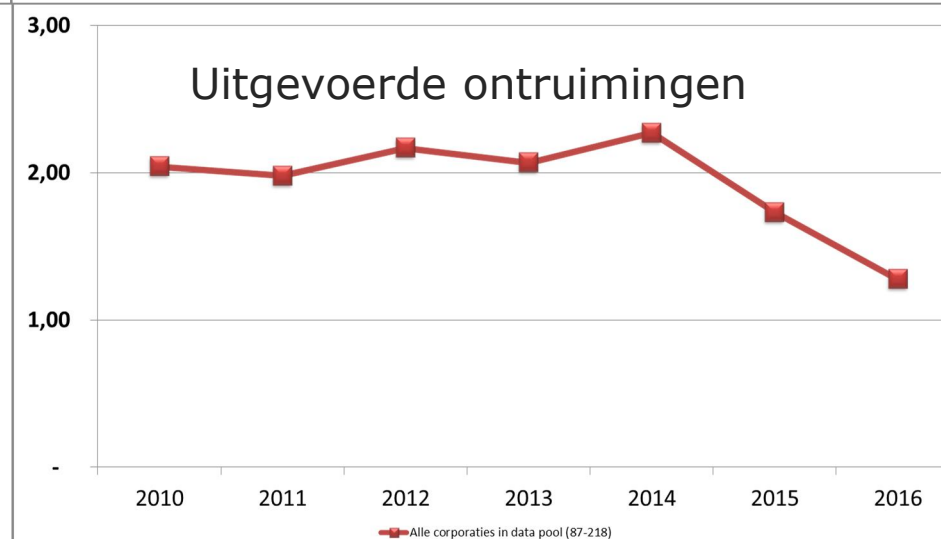
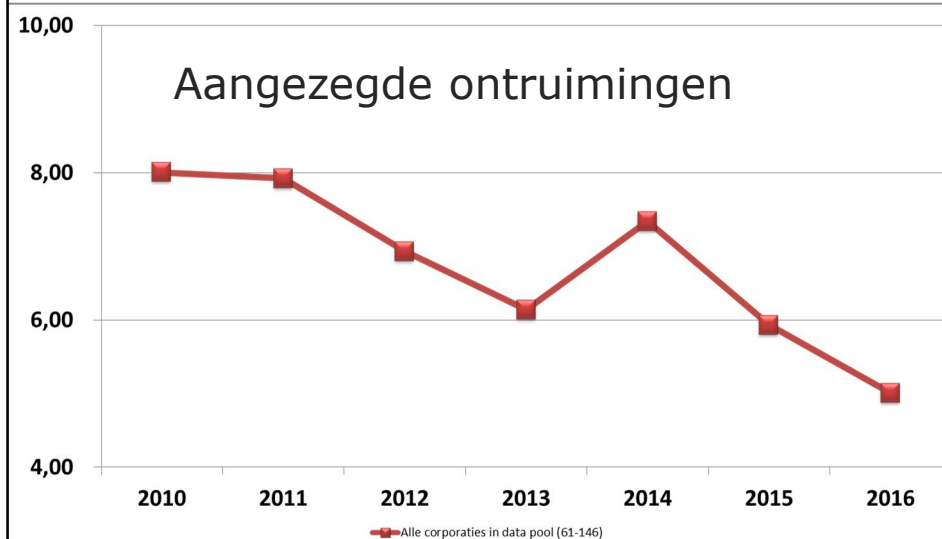
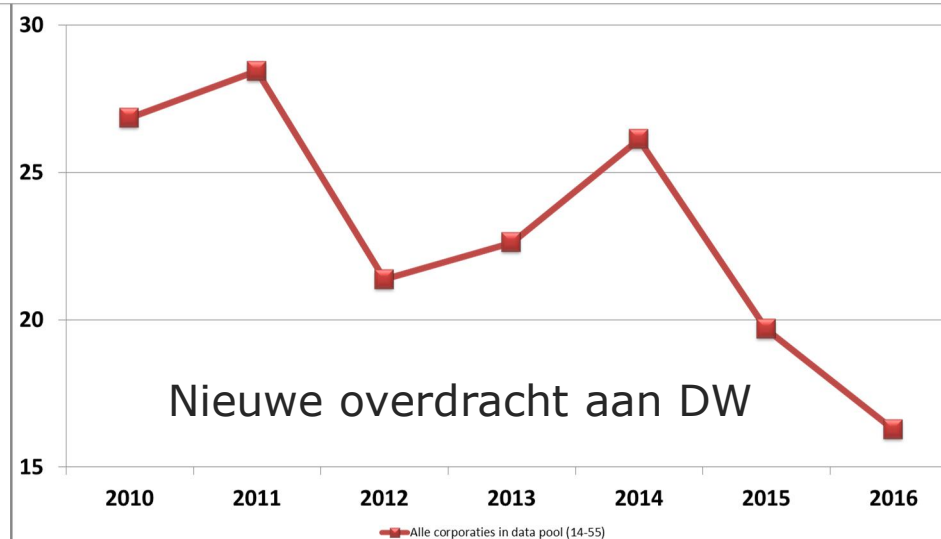
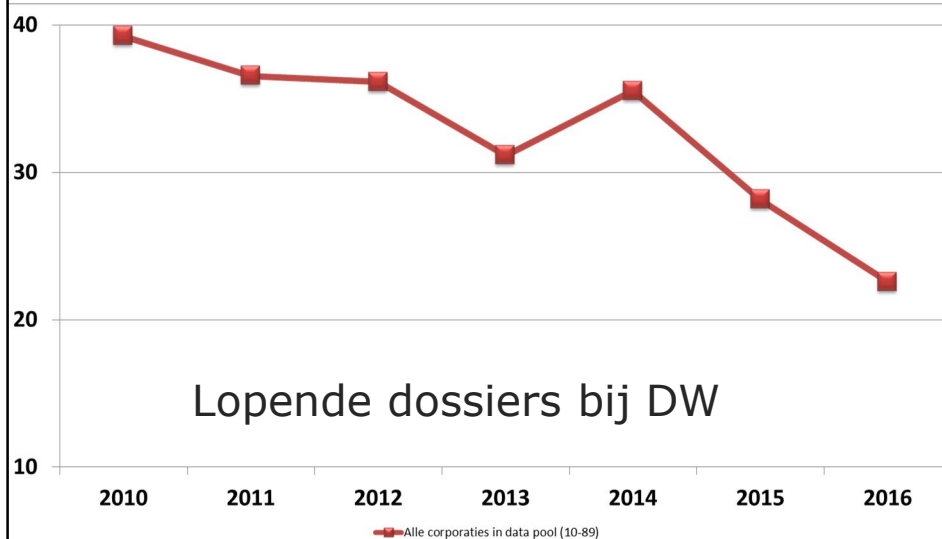
*2017
beperkte
dataset





Sociaal rendement

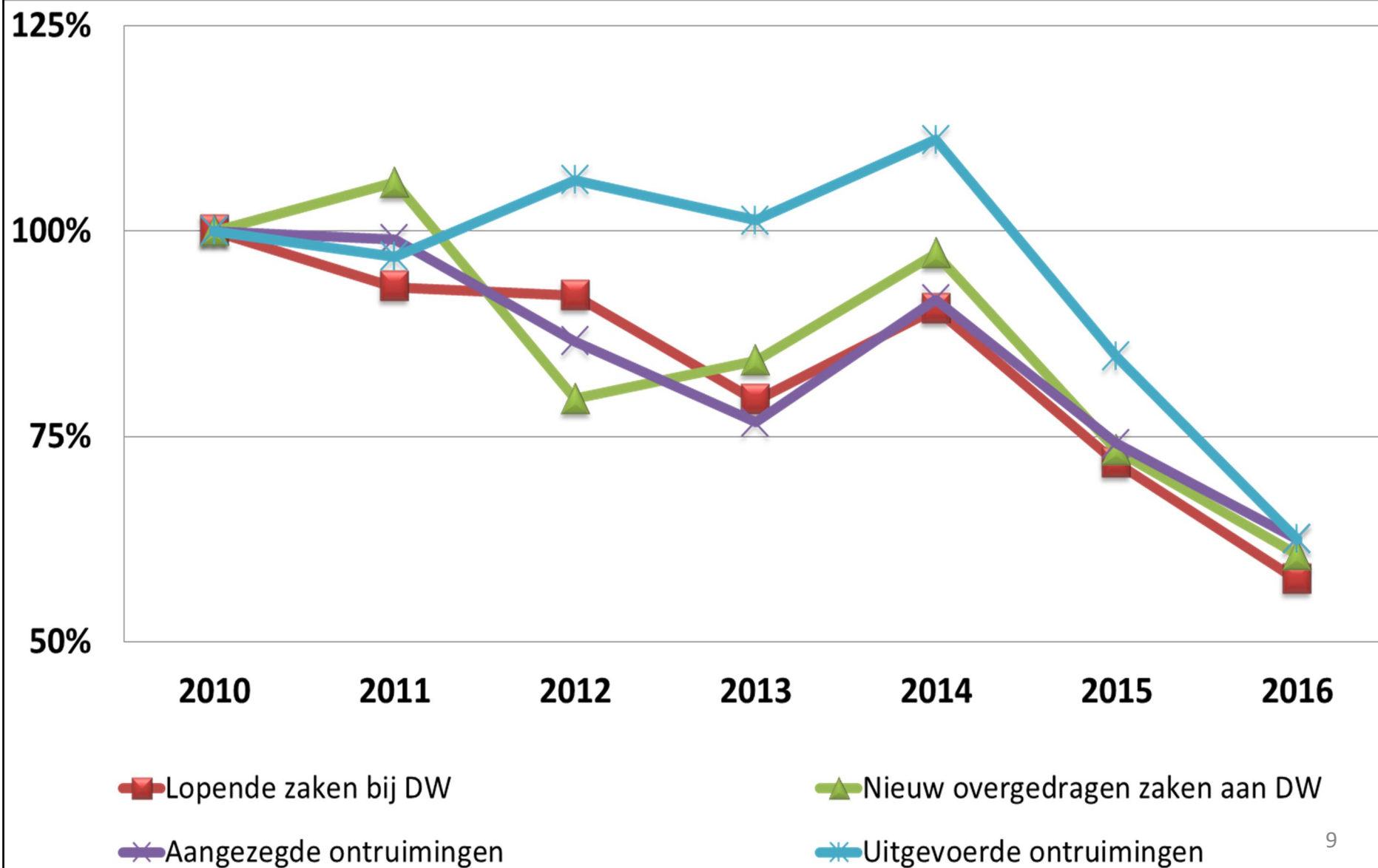
Deurwaarderdossiers en ontruimingen per 1.000 vhe





Sociaal rendement nader bekeken

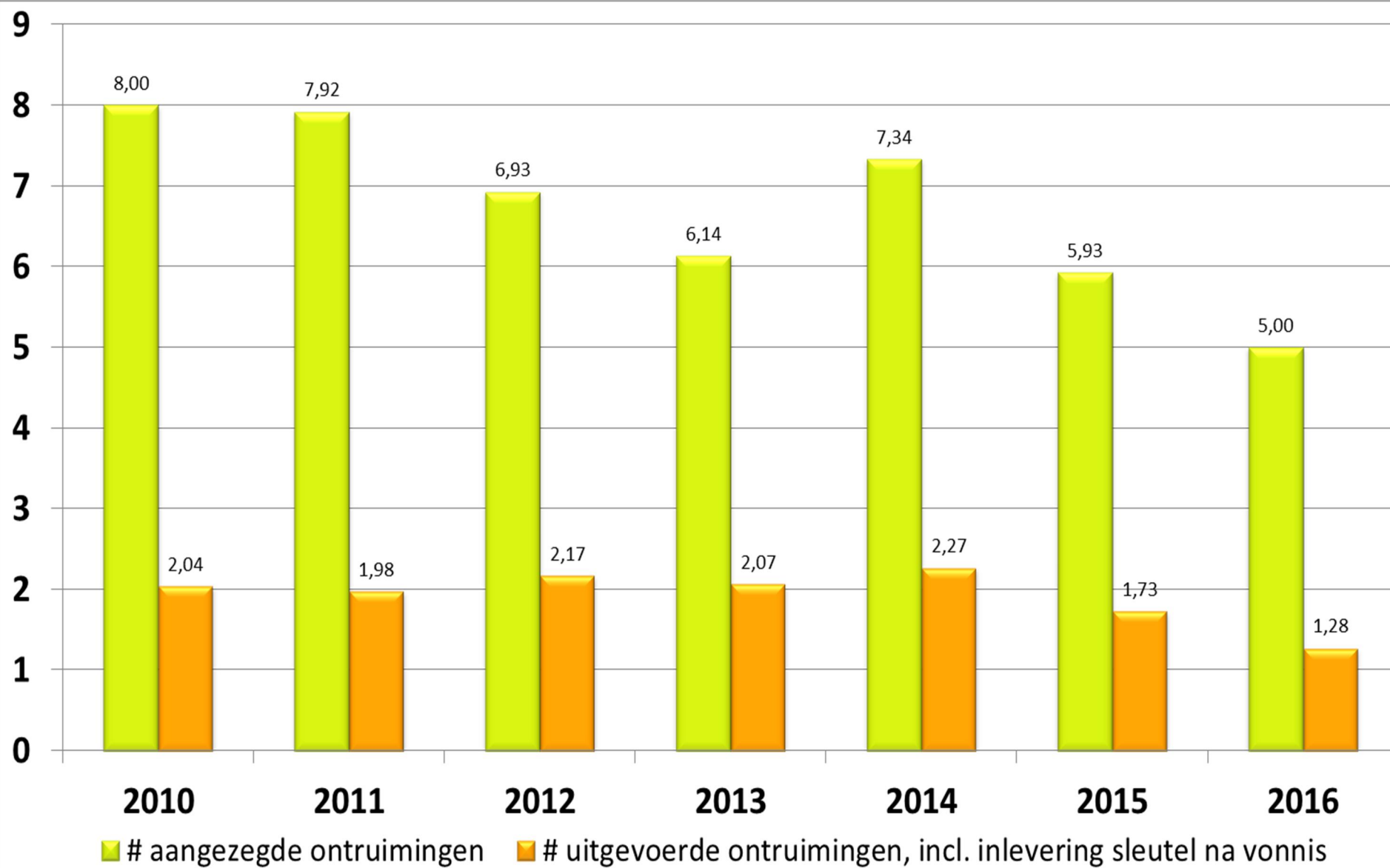
Deurwaarder **steeds minder** ingeschakeld





Sociaal rendement

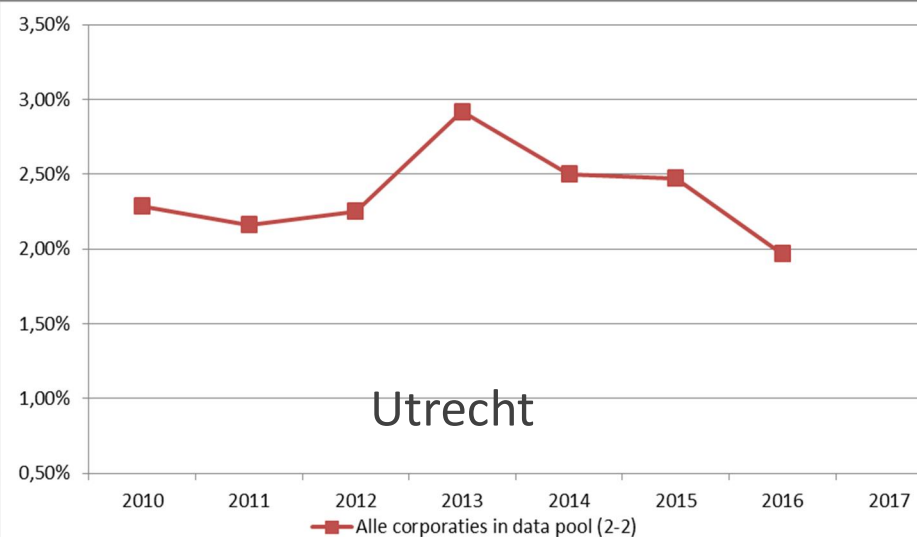
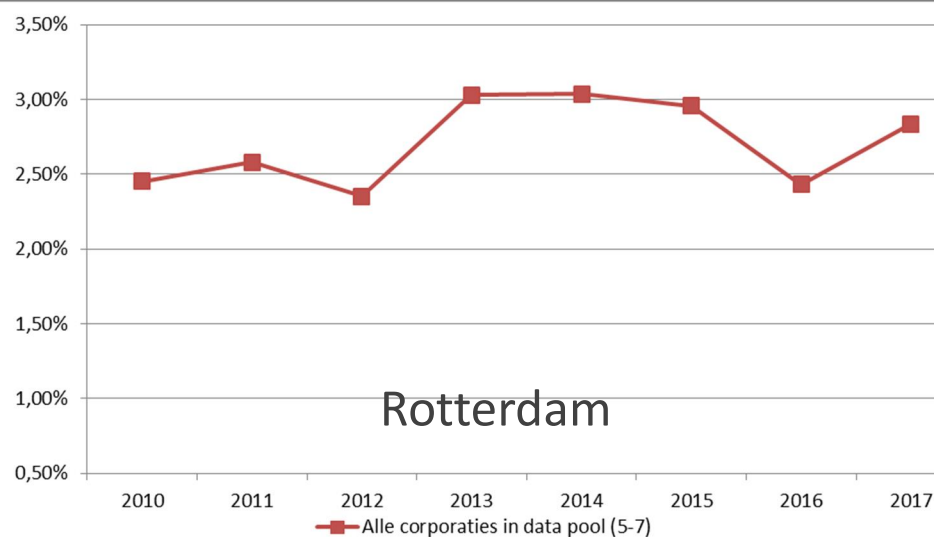
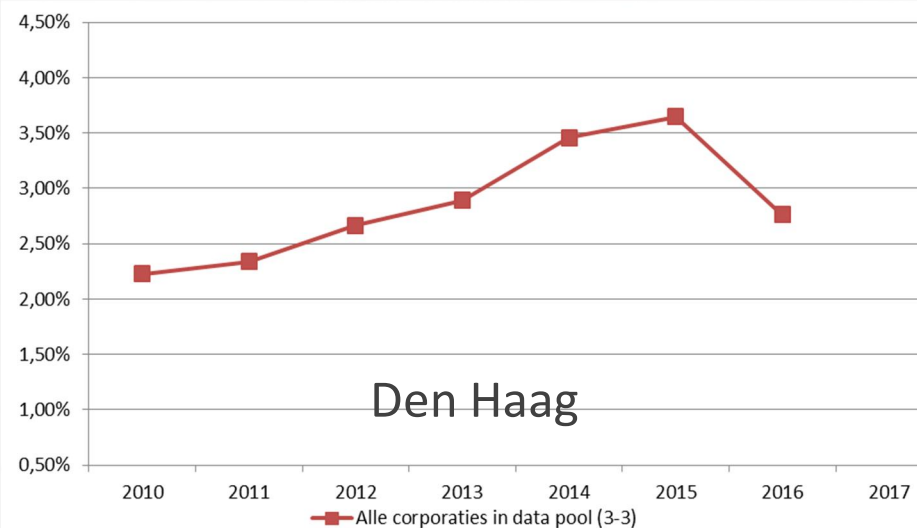
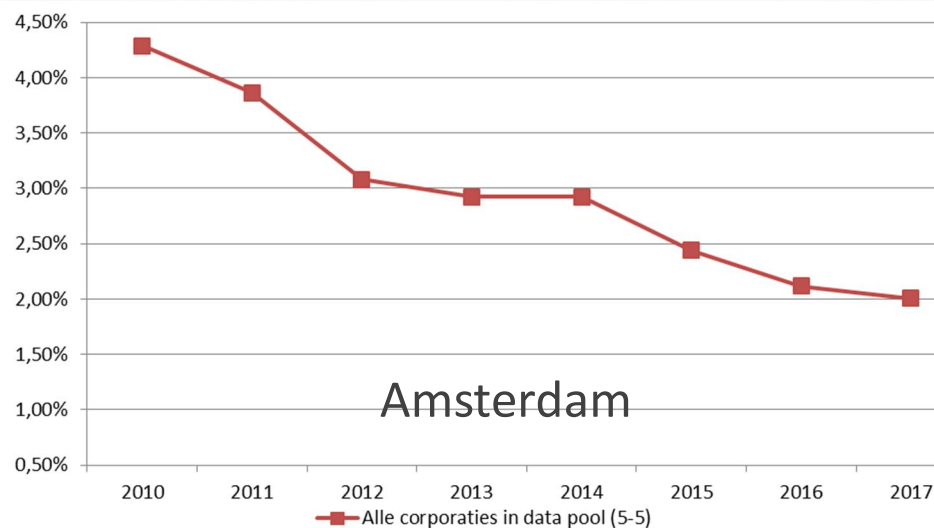
Aangezegd vs. uitgevoerd verhouding ≈ 1 op 4





Steden laten **afwijkende trends** zien HAP Amsterdam, Den Haag, Rotterdam, Utrecht

*2017
beperkte
dataset

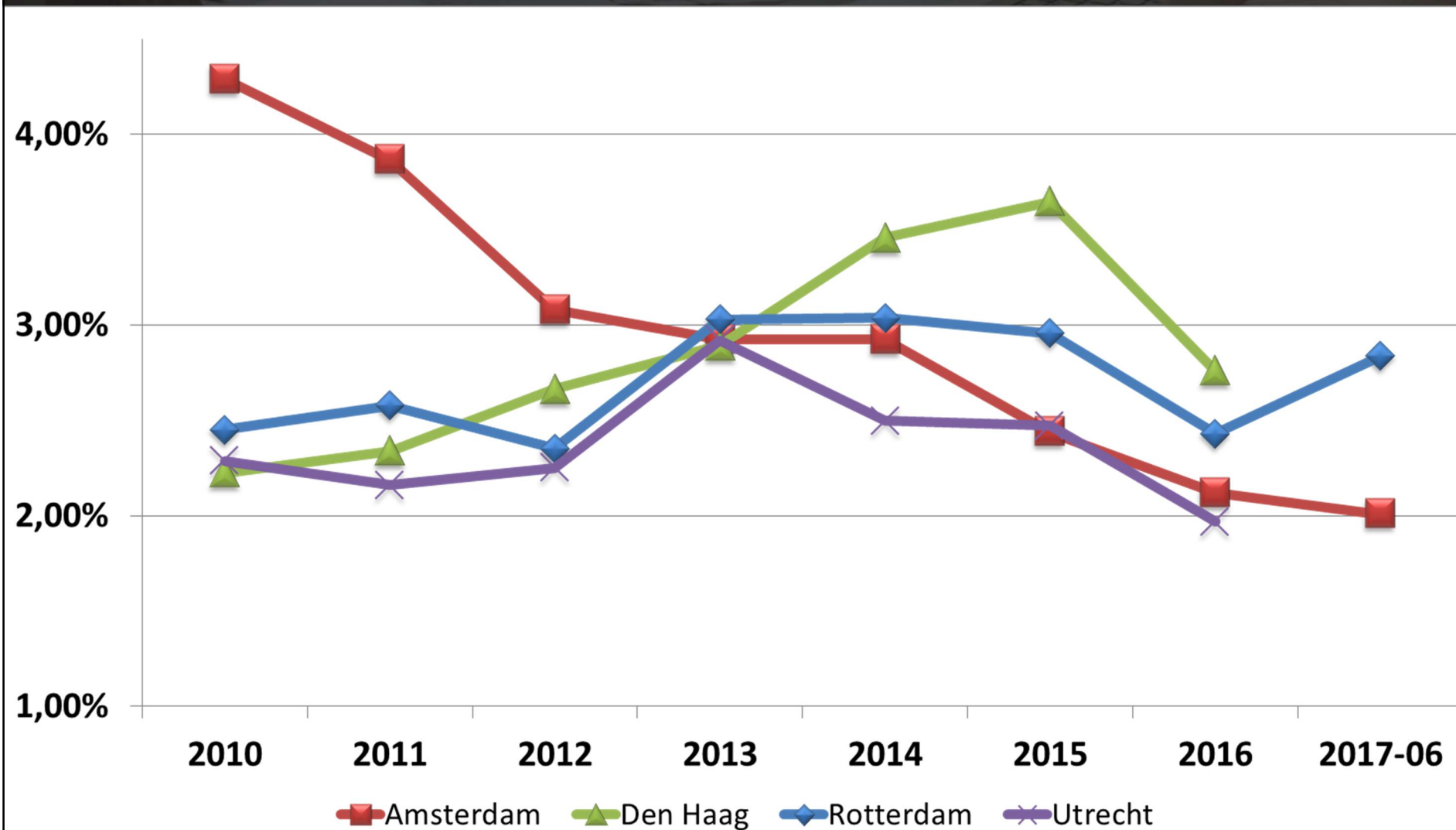




HAP grote steden

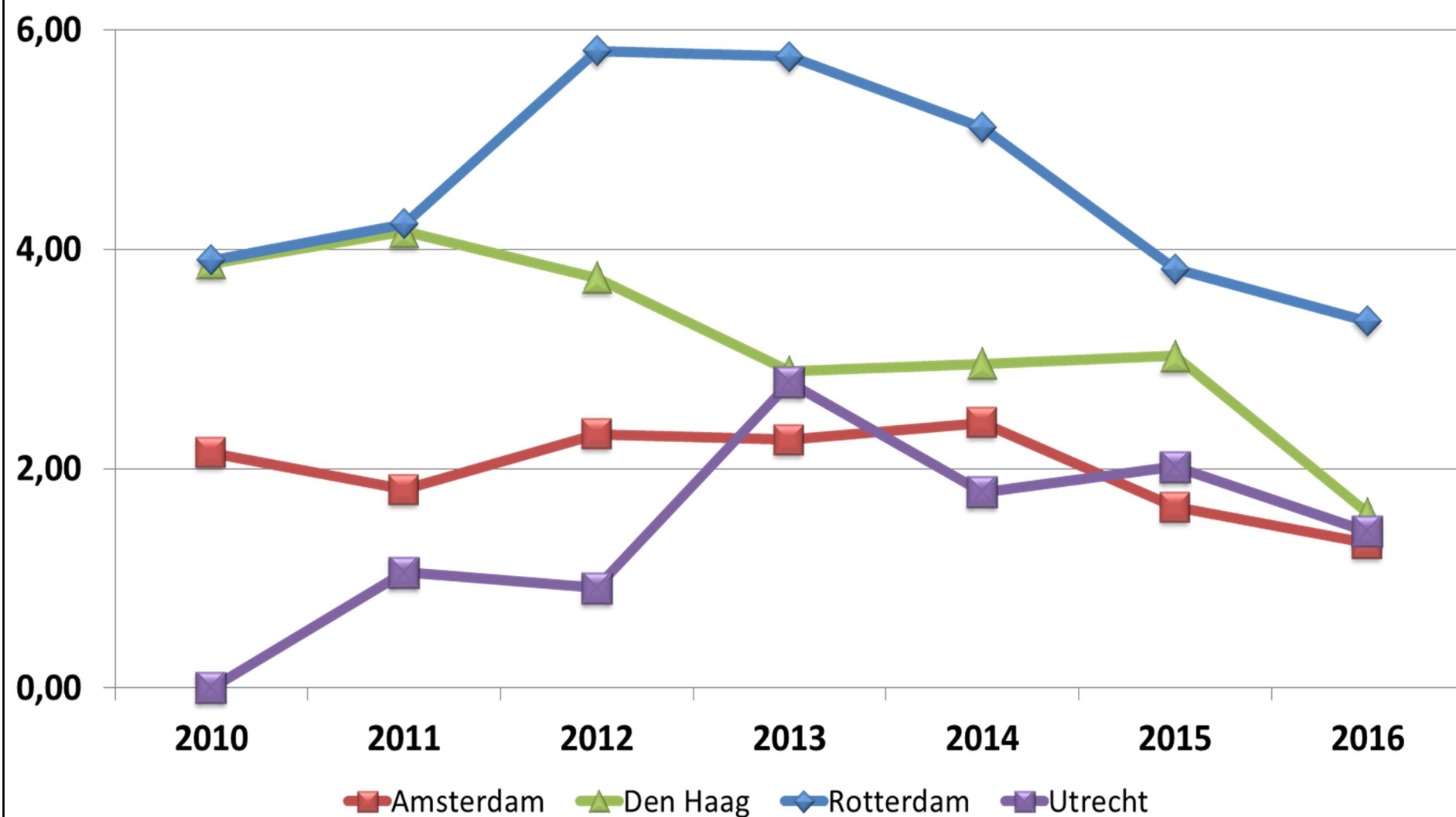
Amsterdam, Den Haag, Rotterdam, Utrecht

*2017
beperkte
dataset





Ontruiming **grote steden** Amsterdam, Den Haag, Rotterdam, Utrecht





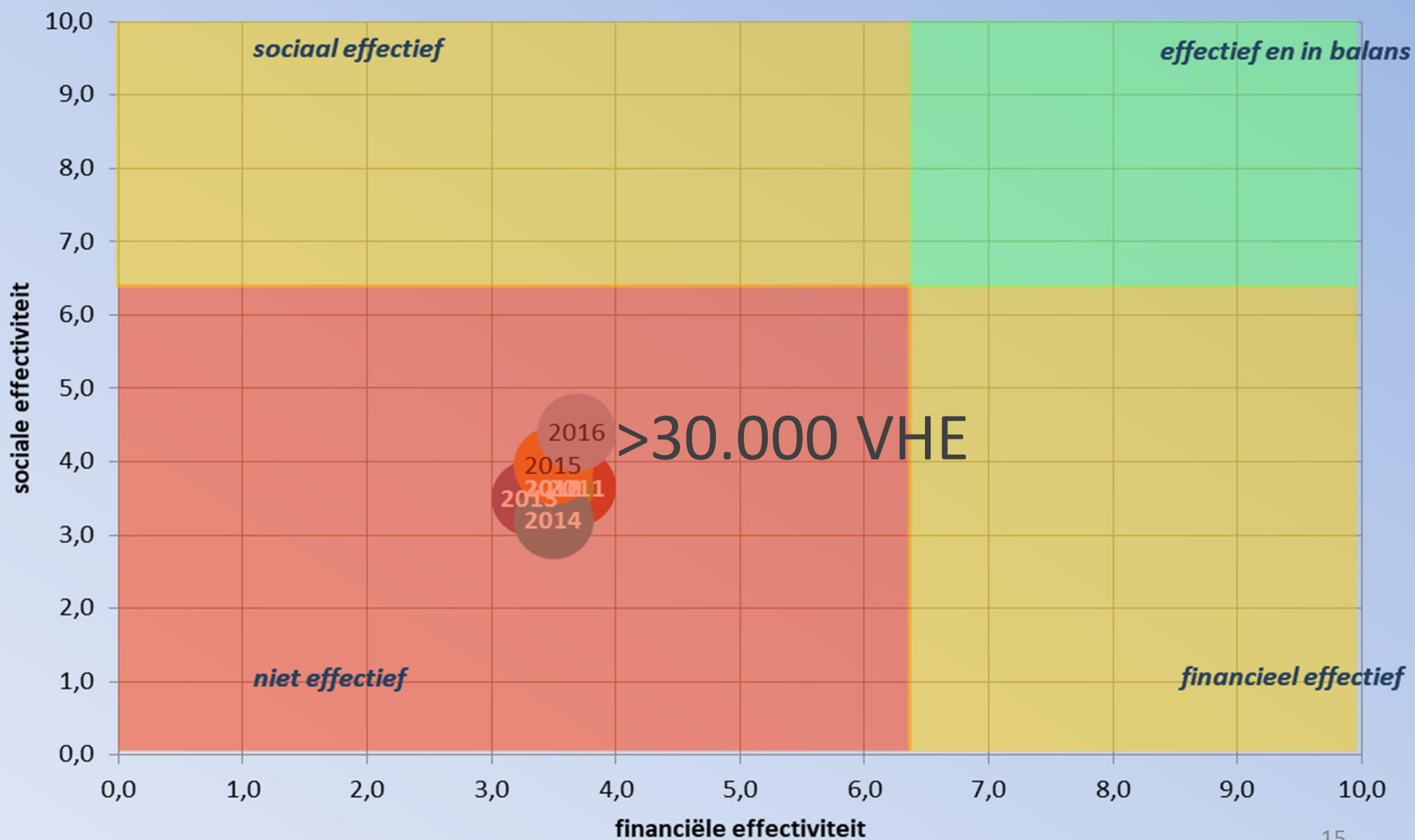
Financieel en sociaal rendement

Groter = efficiënt en effectief?



Financieel en sociaal rendement

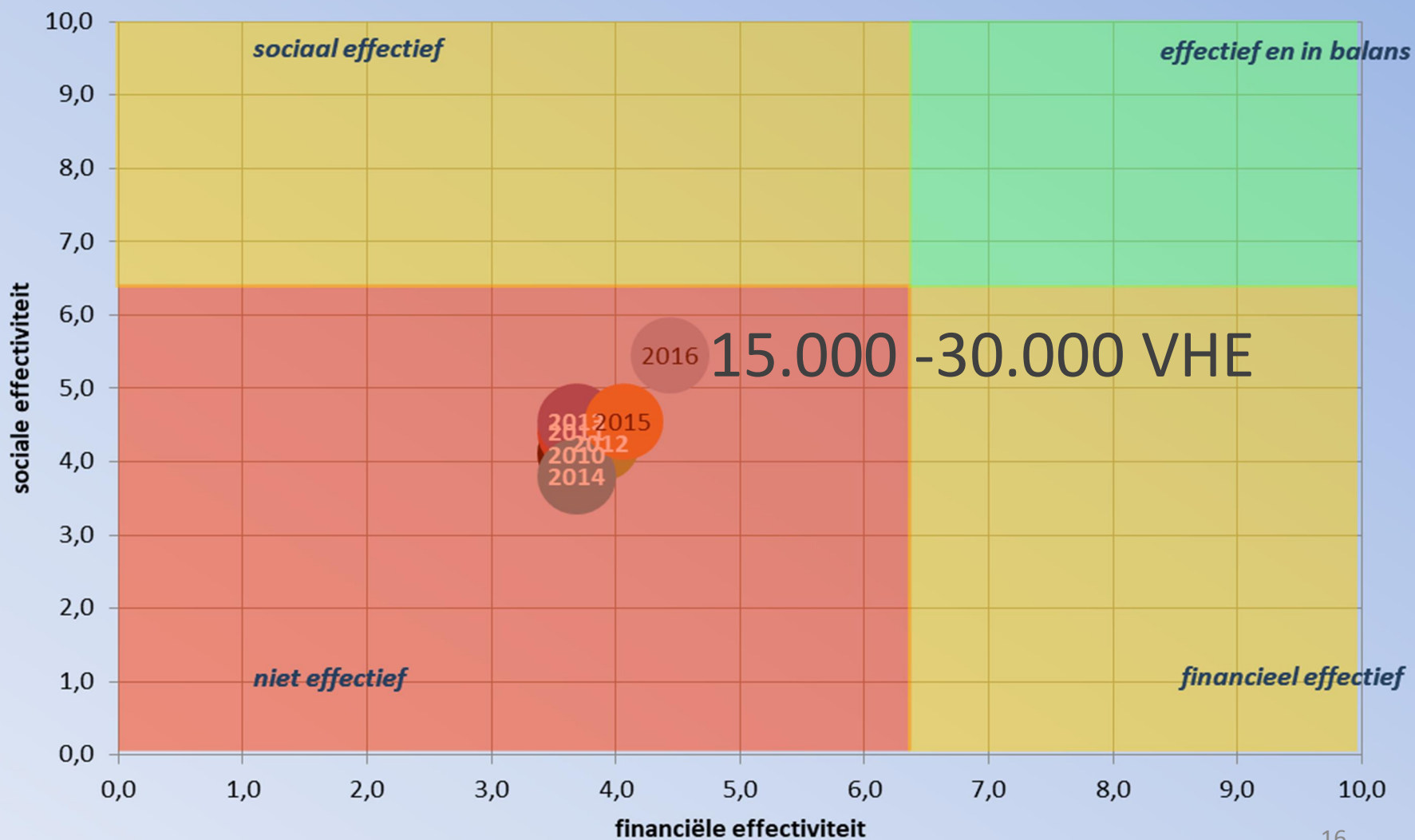
Effectiviteit huurincasso obv RECORD Model





Financieel en sociaal rendement

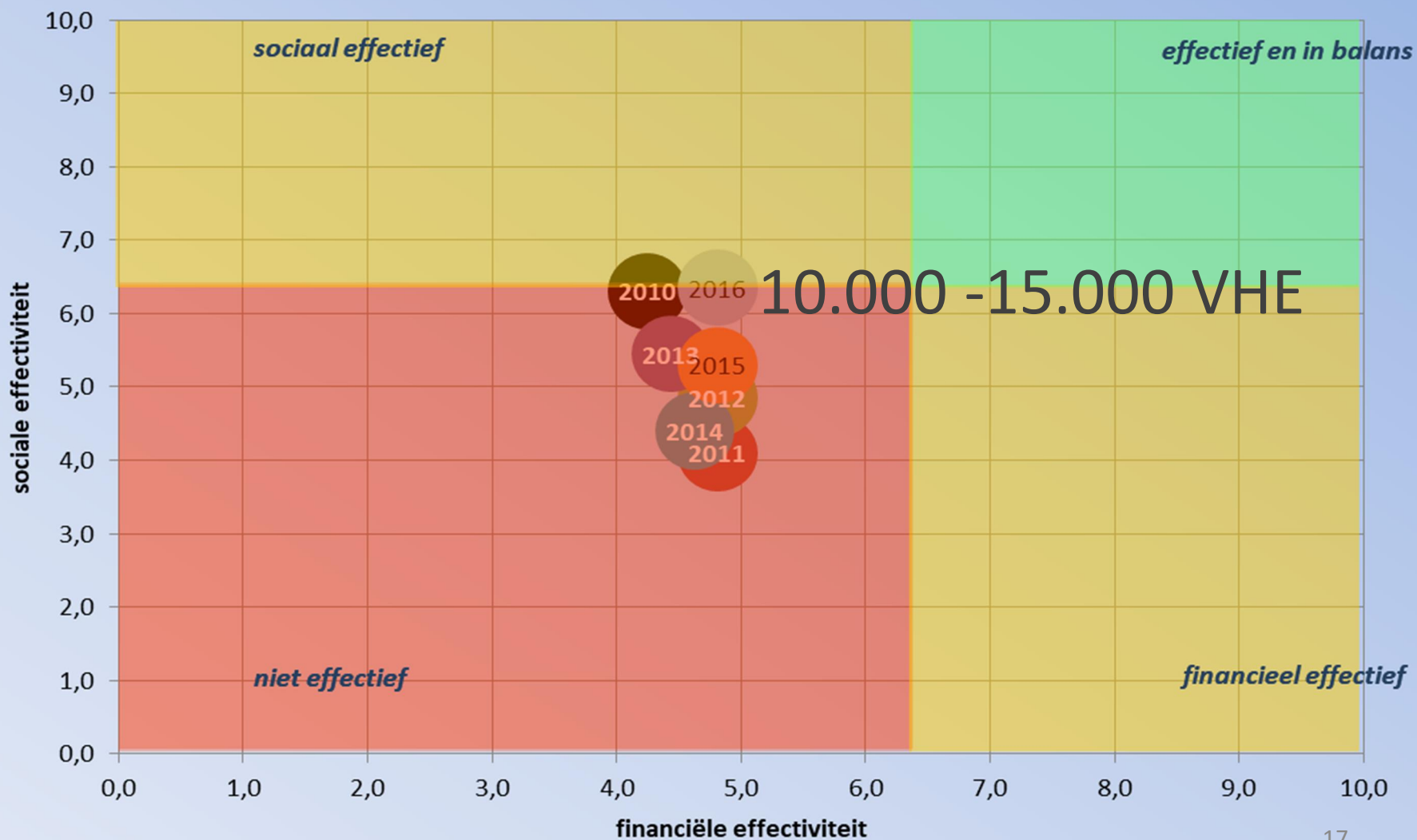
Effectiviteit huurincasso obv RECORD Model





Financieel en sociaal rendement

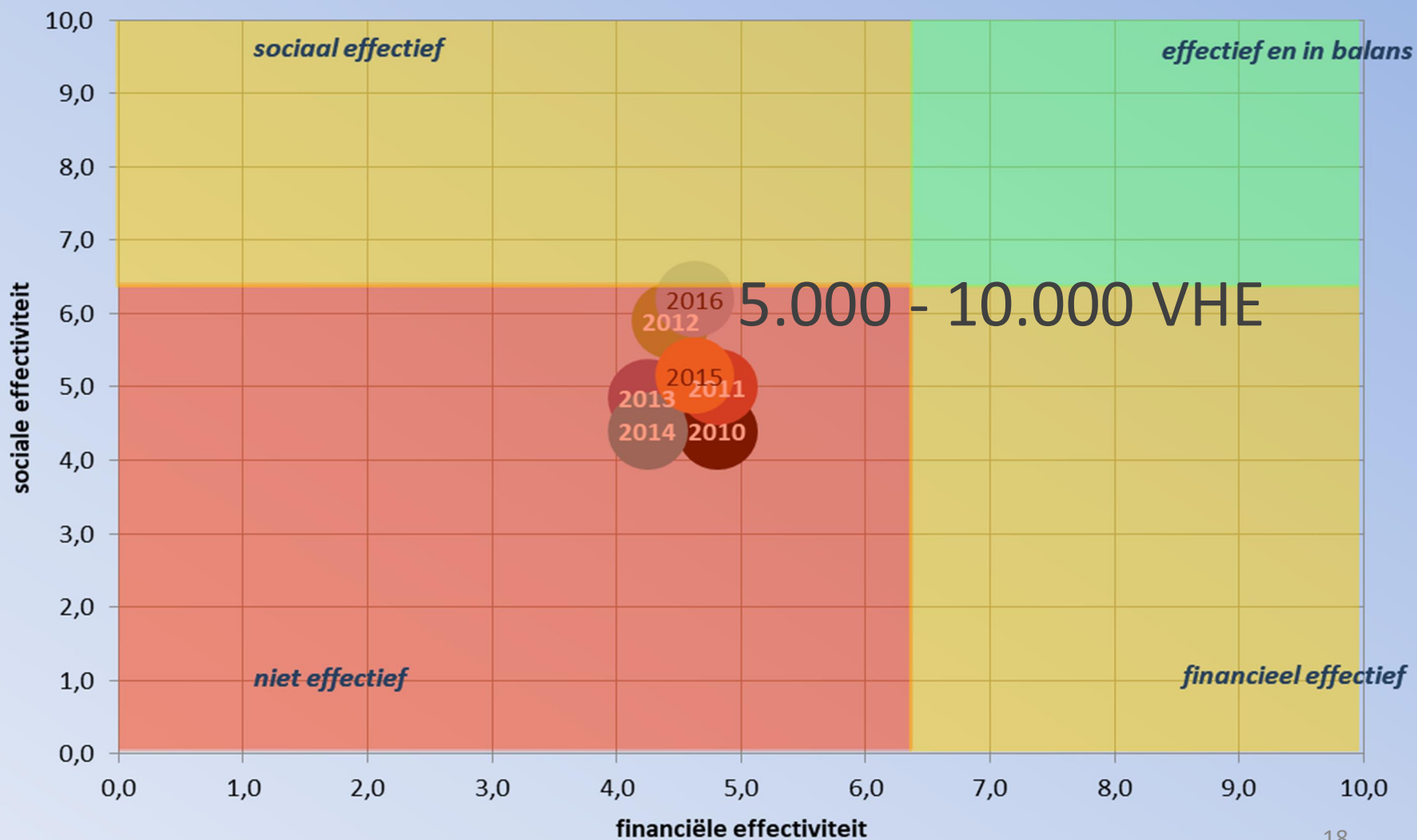
Effectiviteit huurincasso obv RECORD Model





Financieel en sociaal rendement

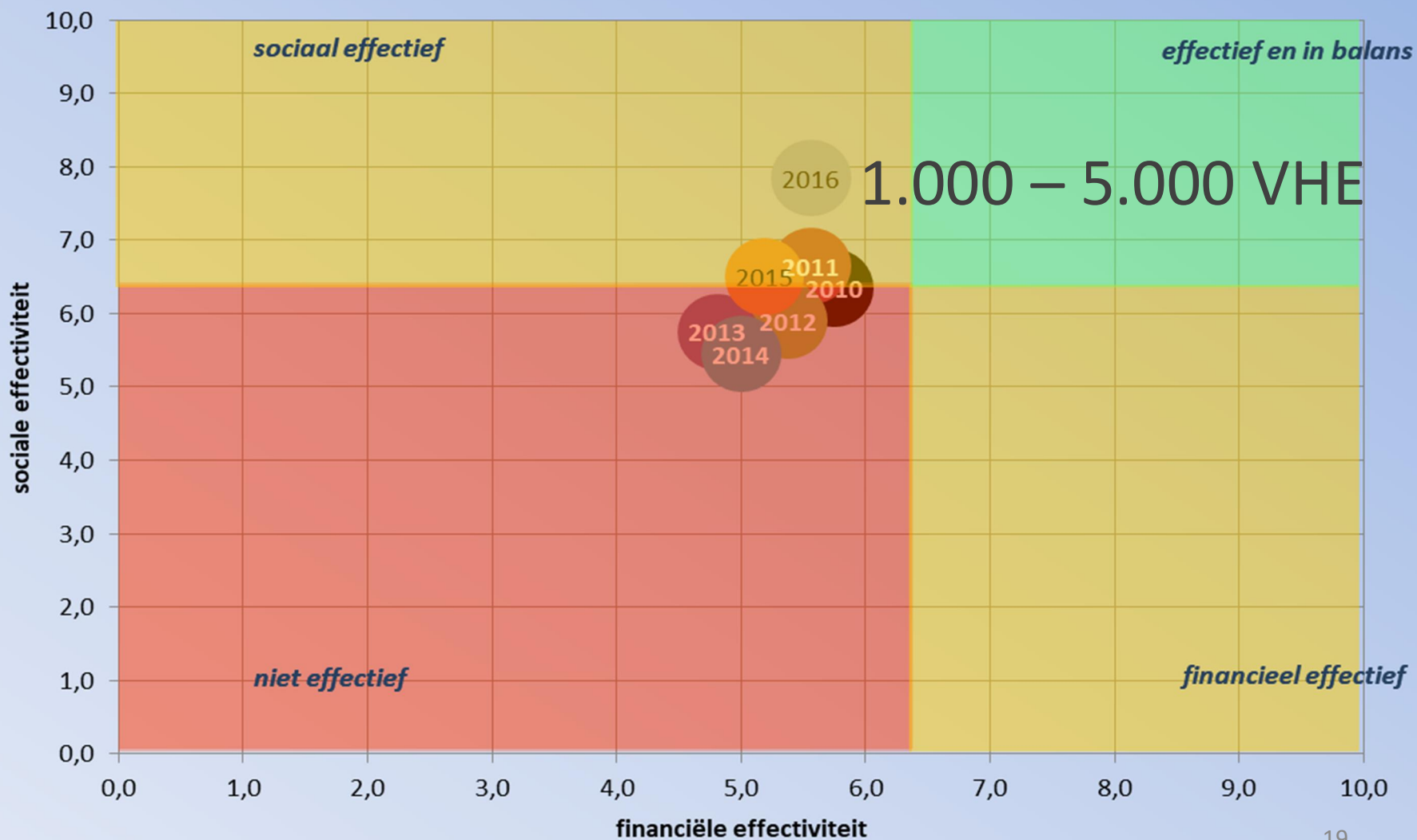
Effectiviteit huurincasso obv RECORD Model





Financieel en sociaal rendement

Effectiviteit huurincasso obv RECORD Model





Financieel en sociaal rendement

Groter $\neq$ efficiënt $\neq$ effectief?



Financieel en sociaal rendement

Financieel en sociaal in balans?

(het *kan* wel!)



Financieel en sociaal rendement

Praktijk case AlleeWonen

allee
WONEN



AlleeWonen

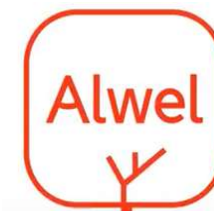
allee
wonen



- 2018 fusie met Woonstichting Etten Leur (WEL)
- Verder onder de naam Alwel
- Werkgebied Breda, Roosendaal, Etten Leur
- Ruim 23.000 vhe gecombineerde portefeuille



Roosendaal
Etten-Leur
Breda





**Ronald van Isselt ,
manager Bedrijfsvoering**

**Patrick Joosen, teammanager
financiële administratie**

AlleeWonen: ‘We hebben nu meer grip op ons huurincassoproces’

Hoge huurachterstanden en veel uitzettingen van huurders. Corporatie AlleeWonen kreeg al enige tijd geen grip op haar huurincasso-resultaten. Met de hulp van Cannock Chase is dit probleem verholpen. De corporatie toont spraakmakende cijfers en belicht het financiële én sociale rendement van de nieuwe procesbeheersing.



Aanleiding?

Ronald: “De benchmark maakte precies duidelijk wat onze pijnpunten waren. We zagen bovendien hoe het huurincassoproces bij andere corporaties draait en welke resultaten dat opleverde. Het werd voor ons duidelijk waar we intern aan moesten werken. Om die reden hebben we Cannock Chase ook gevraagd om een aanvullende audit te doen.”



Resultaten?

Patrick: “Met het resultaat dat wij nu al behaald hebben, durf ik nu al te zeggen dat het onze corporatie veel heeft opgeleverd.”

Ronald: “Het proces tot nu toe was niet alleen enorm leerzaam, er zijn ook al mooie successen behaald. Het is onze investering dubbel en dwars waard geweest.”



HAP - BEREKEND ALLE HUURDERS



HAP - BEREKEND ZITTENDE HUURDERS



HAP - BEREKEND VERTROKKEN HUURDERS

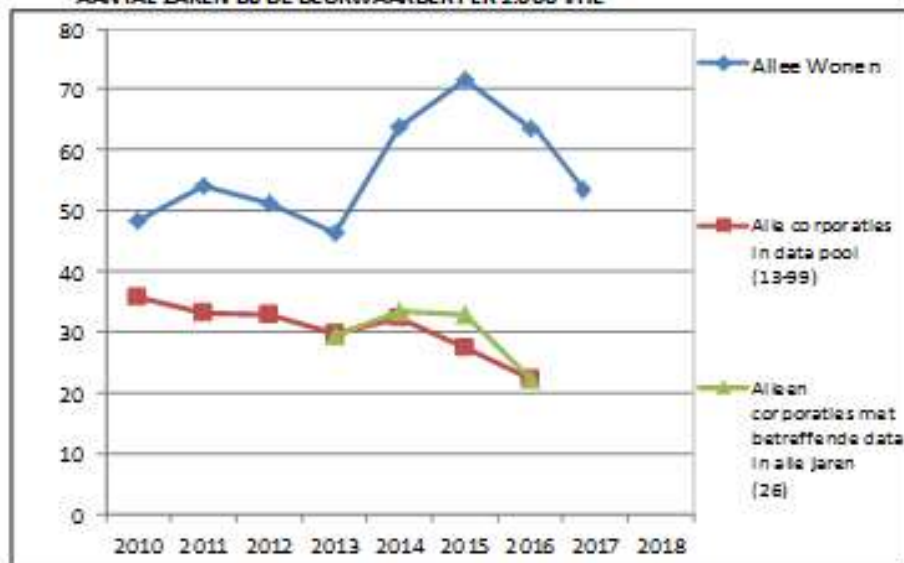


AFGEBOEKT WEGENS ONINBAARHEID (TOV HUURMZZET)





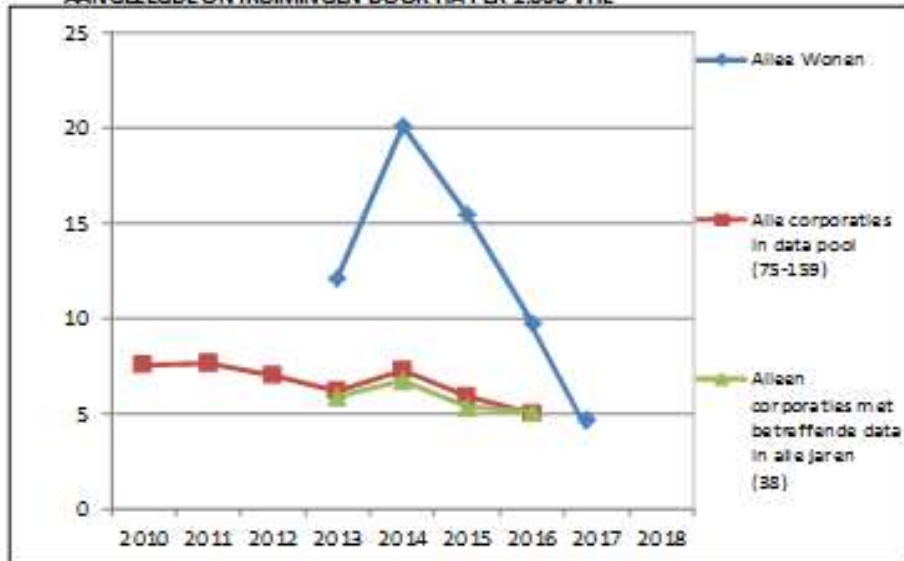
AANTAL ZAKEN BIJ DE DEURWAARDER PER 1.000 VHE



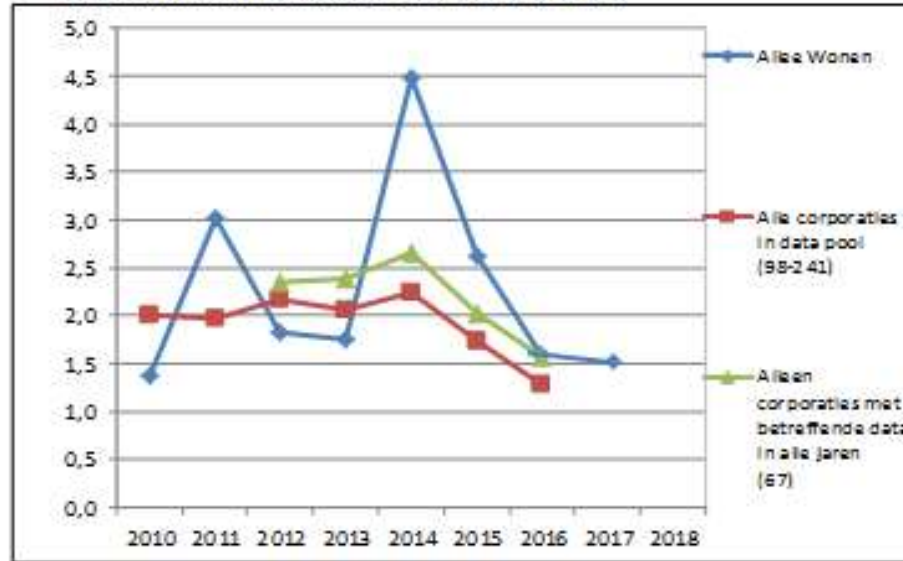
AANTAL NIEUWE ZAKEN NAAR DEURWAARDER PER 1.000 VHE



AANGEZEGDE ONTRUIMINGEN DOOR HA PER 1.000 VHE



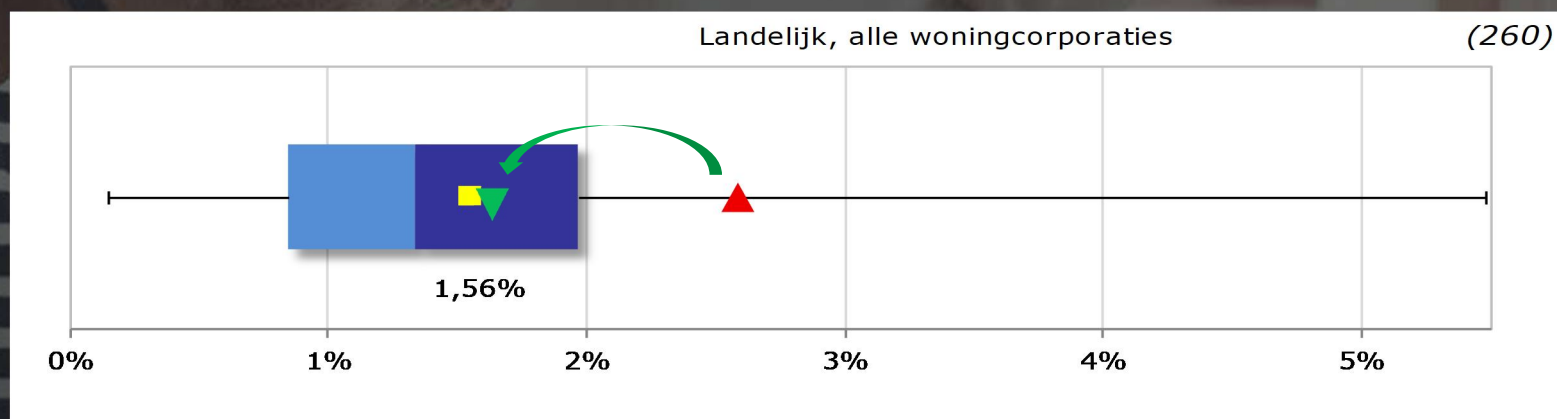
UITGEVOERDE ONTRUIMINGEN DOOR HA PER 1.000 VHE





AlleeWonen

Huurachterstanden **totaal**

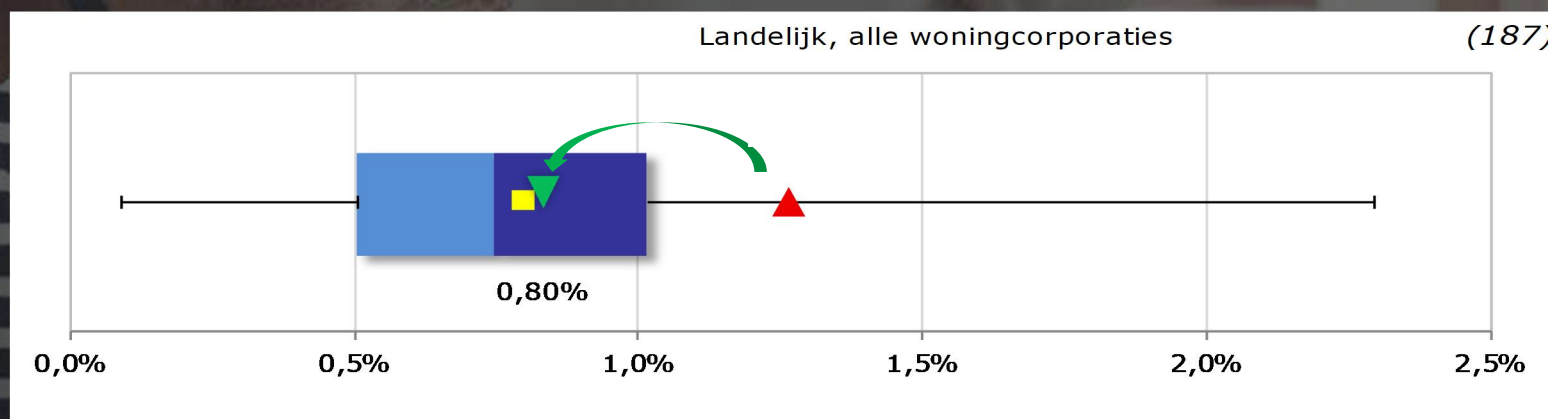


Patrick: “We worstelden al enige tijd met grote huurachterstanden, regelmatige inzet van deurwaarders en uitzettingen van huurders. Je wilt als corporatie het gevoel hebben dat je het optimale hebt gedaan en dus hebben we ook externe kennis naar binnen gehaald.”



AlleeWonen

Huurachterstanden **zittend**

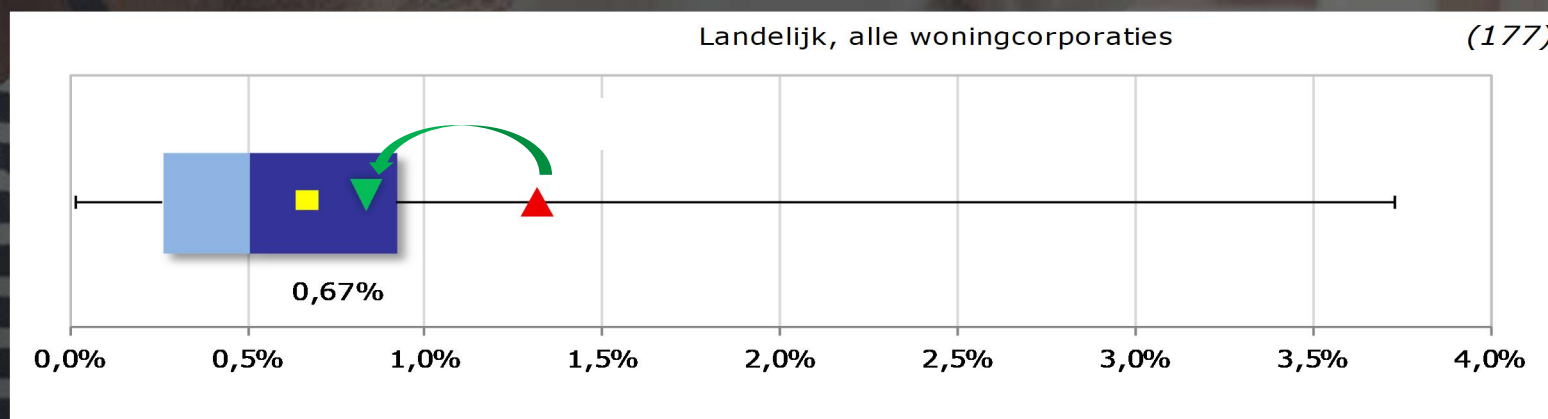


Patrick: “Net na de zomer van 2017 zaten we qua huurachterstanden onder de doelstelling van 1% HAP. Dat was voor het voor het eerst en waren dus al heel goede cijfers voor ons.”



AlleeWonen

Huurachterstanden **vertrokken**

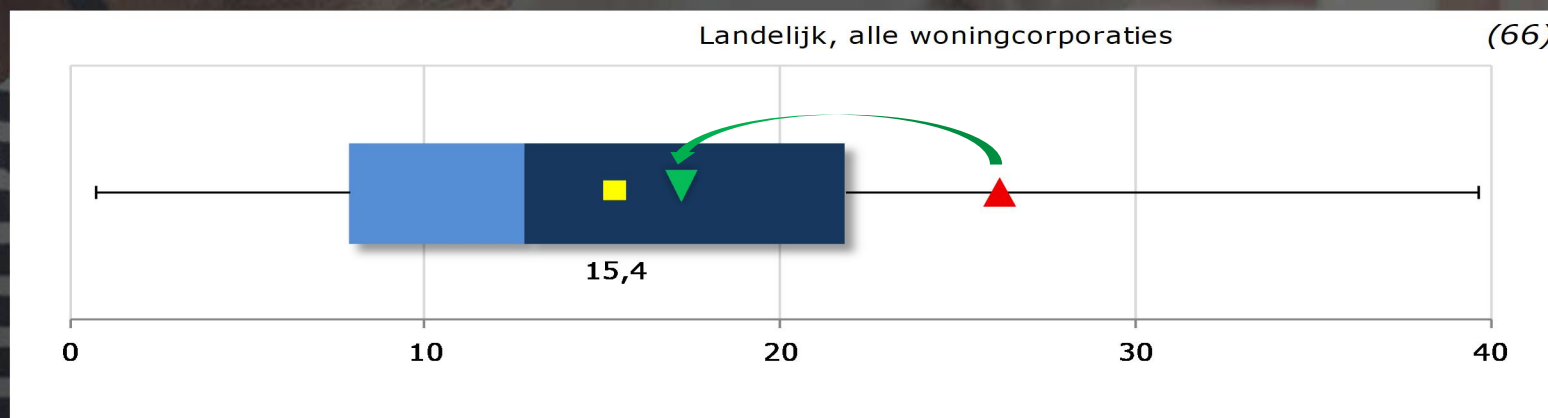


Ronald: “Het was voor ons lastig om in te schatten in hoeverre de achterstanden te maken hadden met de bevolkingssamenstelling in onze steden of dat het huurincassoproces nog niet optimaal was. Op enig moment ga je ook denken dat de hogere huurachterstanden te verklaren zijn door de sociale afkomst en neem je de cijfers voor wat ze zijn.”



AlleeWonen

Overdracht deurwaarders per 1.000 vhe

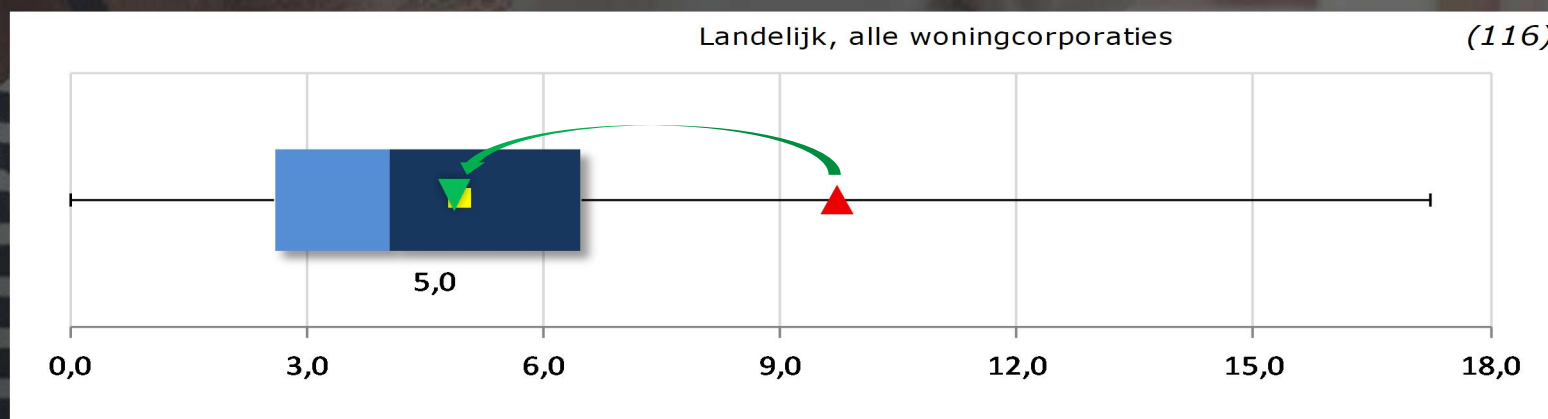


Ronald: “We zijn niet socialer geworden dan we al waren. Maar doordat we het proces beter onder controle hebben, kunnen we nu in de praktijk beter ons sociale gezicht tonen. Huurders met betalingsproblemen kunnen we echt eerder helpen. Dit levert aanzienlijk minder deurwaardersdossiers op. Voorheen zadelden we onze huurders met deze kosten op. Nu gebeurt dat alleen als het echt niet anders kan.”



AlleeWonen

Ontruiming door huurachterstand **aangezegd** per 1.000 vhe

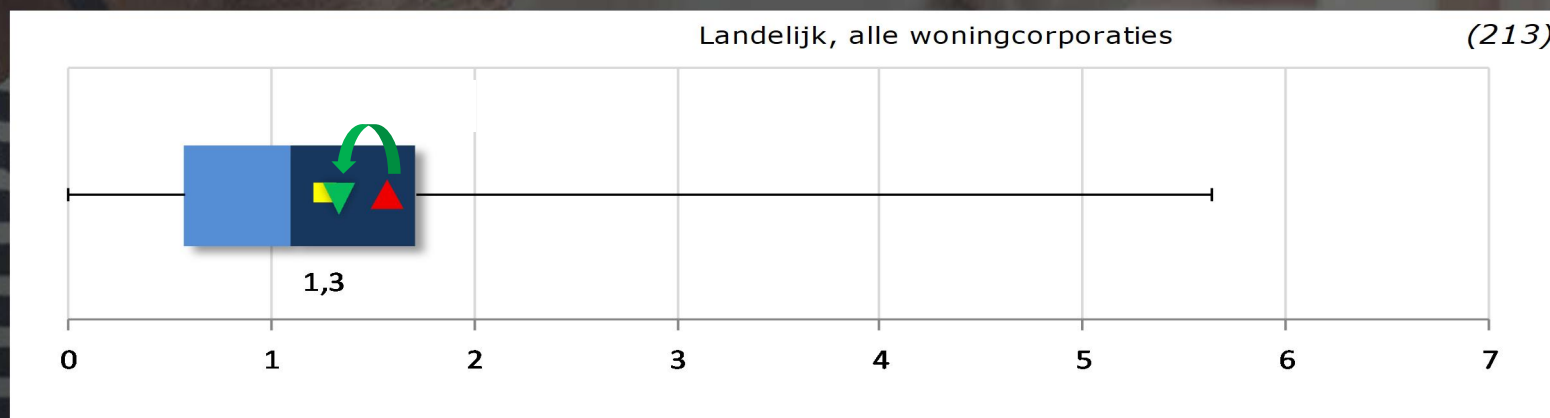


Patrick: “Huurders met problemen hebben we eerder in beeld en kunnen we meedenken met hoe daarmee om te gaan. Het verbeterde huurincassoproces levert daarbij een nog sterkere vermindering van het aantal aanzeggingen en daadwerkelijk ontruiming op.”



AlleeWonen

Ontruiming door huurachterstand **uitgevoerd** per 1.000 vhe



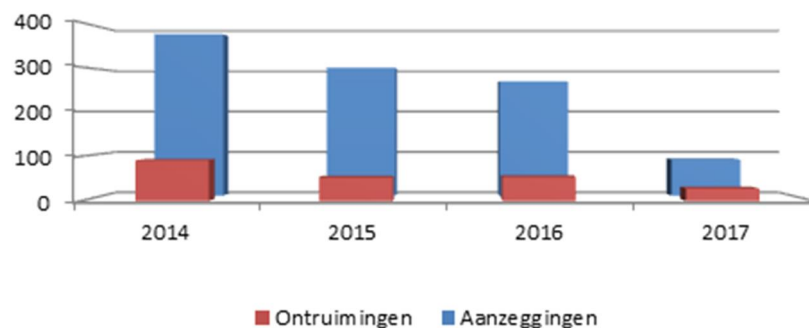
Patrick: “Begin 2018 werden de jaarcijfers bekend. Waren er nog 272 aanzeggingen in 2016 over geheel 2017 waren dat er 86. Waren in 2016 nog 54 ontruimingen noodzakelijk, in 2017 waren dat er nog maar 28.”



AlleeWonen

allee
wonen

AlleeWonen Aanzeggingen en ontruimingen



Lees de hele case op: www.ccc.nl/cases

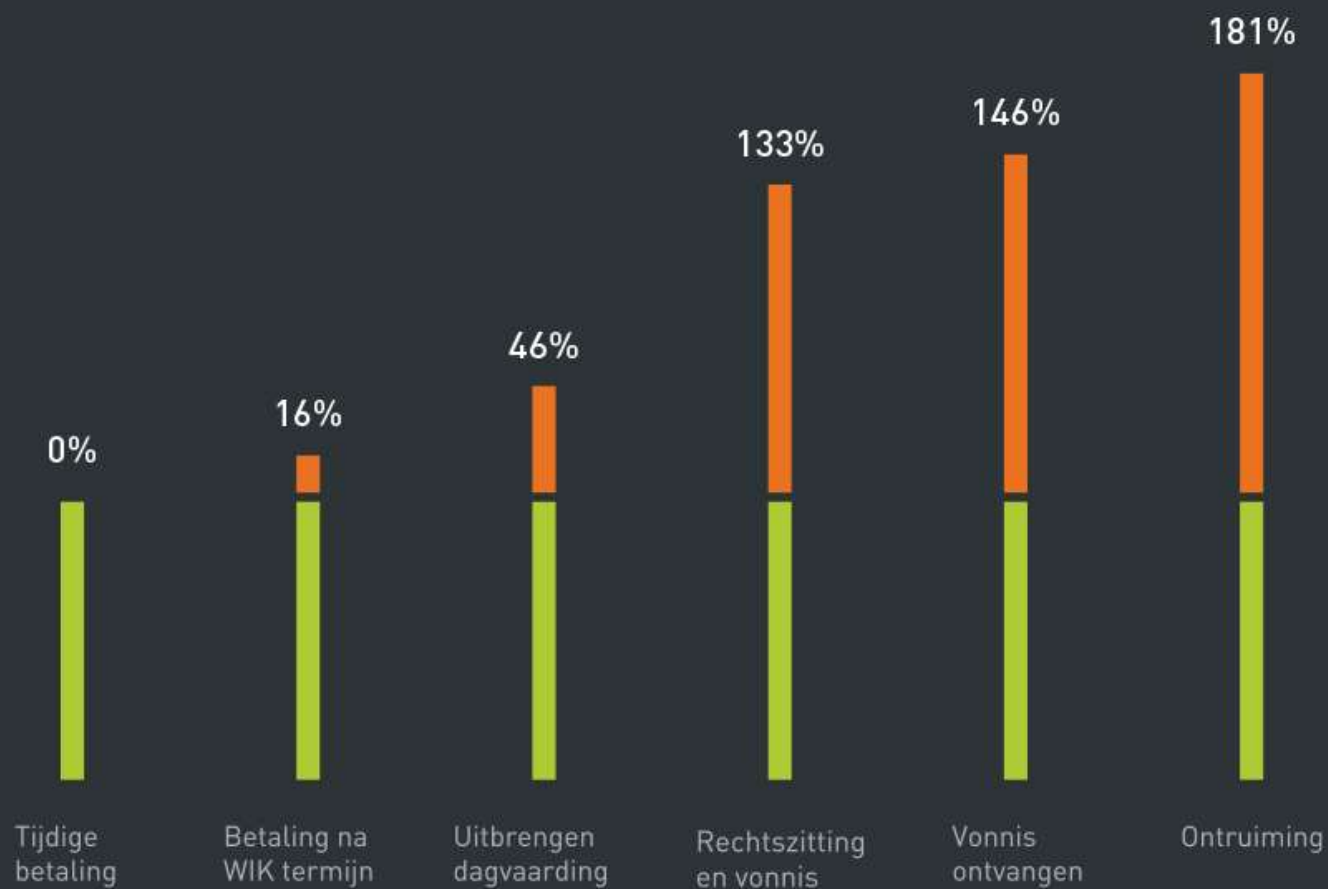




Basis voor businesscase

Kosten voor de huurder in het gerechtelijk traject...

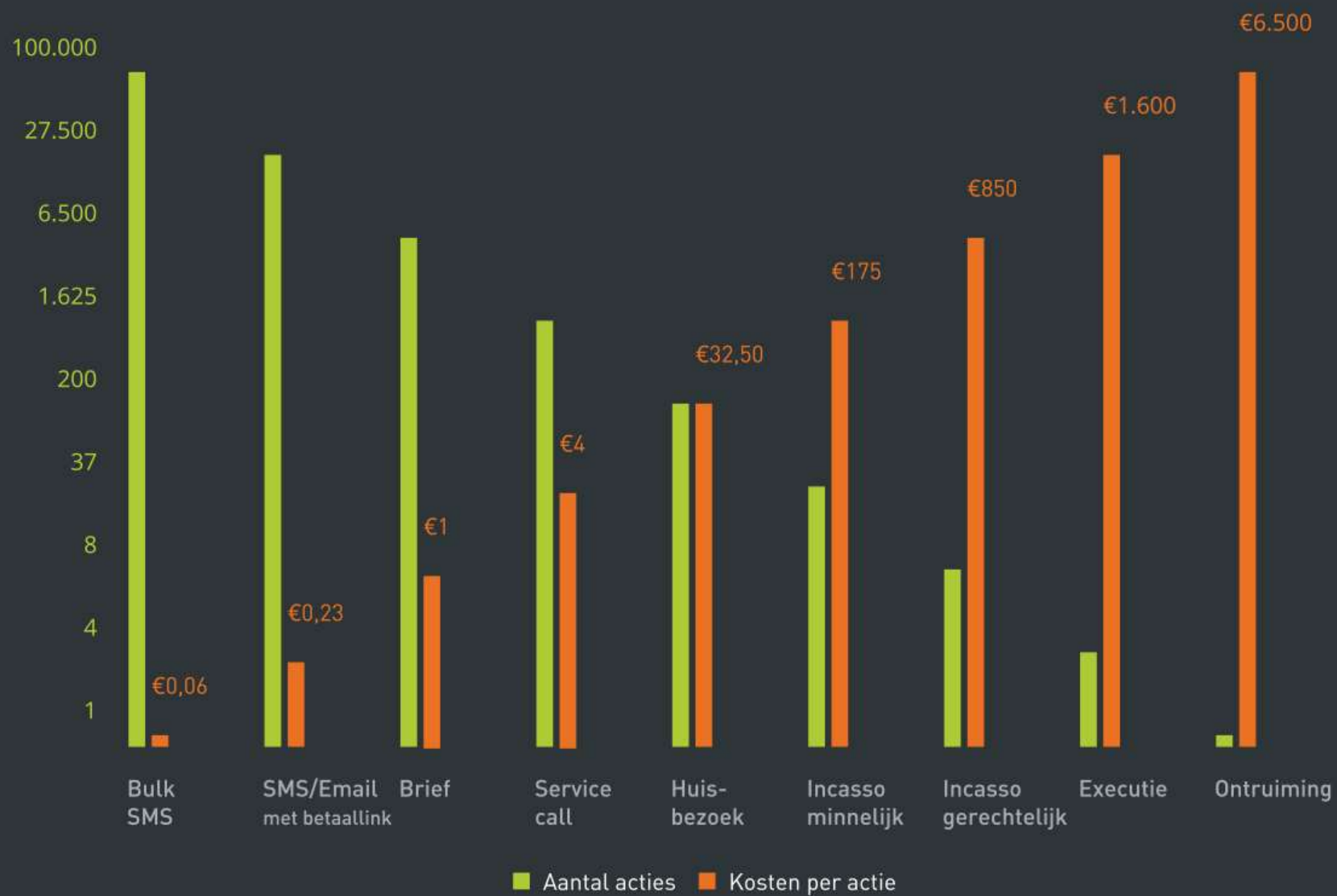
In % boven hoofdsom





Basis voor businesscase

Preventieve inzet loont!





Basis voor businesscase

Preventieve inzet loont!

Welke preventieve acties kun je uitvoeren

voor hetzelfde geld van 1 ontruiming?



€6.500

1 ontruiming



200

huisbezoeken



1.600

service calls



> 100.000

sms-jes



Tools in een optimaal huurincassobeleid

- Creditchecks
- Prolongatie
- Facturatie (post of digitaal)
- Automatische incasso uitvoeren
- Verhogen automatische incassograad
- Verkrijgen en beheren E-mandaten voor automatische incasso
- Storno-opvolging
- Stornovoorkoming en structurele reductie daarvan
- Brieven aanmaak en afhandeling
- Bellen (inkomend en uitgaand)
- Inzet belcomputer
- E-mails met betaalmail en andere betaalvormen
- WhatsApp-chats
- Sms met betaaloptie
- Mailbeantwoording
- Belcomputer (sms, tel, e-mail)
- Responsive sms
- Huisbezoeken
- Selfservice via portal en telefooncentrale
- Dataverrijking
- Eerstelijns issue-/klachtopvolging
- Contacten huurder
- Activatie Mijn-omgeving
- Huurderbehoud / voorkomen mutaties
- Betalingsregelingen
- SAAS aanbieden debiteurenbeheer software, gedeelde workflows, systeembeheer
- Verwerken bankontvangsten
- Voeren sub administratie debiteuren
- Rapportages en analyses



Het belang van optimaal huurincassobeleid

Strategisch niveau

Kostenreductie

De beheerkosten drastisch omlaag



- Realiseer een lager stornopercentage op de automatische incasso;
- Gebruik een Best of Breed Prolongatie en credit managementsysteem;
- Digitaliseer het factureringsproces (automatische incasso en betaalmail i.p.v. Acceptgiro en zelfbetalers);
- Waar toepasbaar: selfservice via telefoonmenu en/of portal.

Digitalisering

Algeheel digitaliseren huurdersprocessen



- Bij ieder contact met de huurder moet e-mailadres, telefoonnummer en mobiel nummer worden opgevraagd of gevalideerd;
- Specifieke verrijksacties via interne en externe databases (voorbeeld: data van circa 9 mio consumenten beschikbaar);
- Maximaal inzetten op selfservice in de keten: Mijn omgeving.

Huurders tevredenheid en communicatie



- Verhogen % bereikte huurders in het incasso proces;
- Professioneel klachtafhandelingsproces reduceert klachtenaantallen;
- Zorgplicht: persoonlijk contact met huurder voor overdracht aan incasso of deurwaarder;
- Huurderstevredenheid-meting via telefoonmenu's en responsive sms;
- Multi channel communicatie per doelgroep.

Flexibiliteit



- Zorg dat je changes binnen één of enkele dagen doorvoert, zonder kosten;
- Zorg dat je inzet en kosten kunnen meeveren met de seizoenspatronen/pieken op de dag, week, maand en jaar. Bijv. jaarlijkse servicekosten afrekening;
- Zorg dat je best practices vanuit FinTech snel integreert.



Dank voor uw aandacht!

Vrijblijvend advies?

Kom naar stand nr.6 voor een kennismaking



Jaco Baven

directeur



Tim van der Weiden

directeur

CONTACT
088 11 68 100

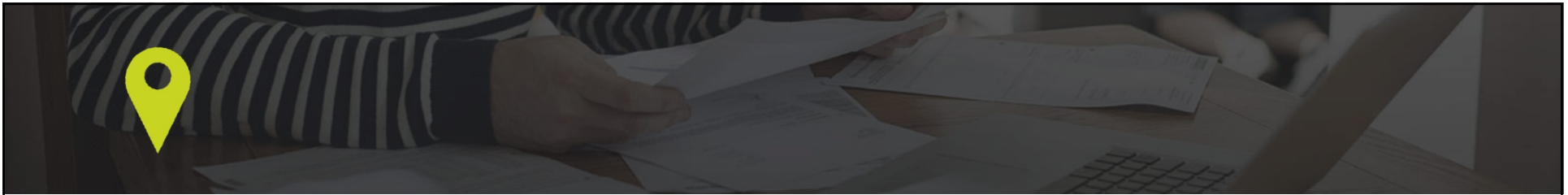


Vrijblijvend advies?

Kom naar stand nr.6 voor een kennismaking

CONTACT
088 11 68 100

Alle uitingen van Cannock Chase zijn beschermd door auteursrecht en andere intellectuele eigendomsrechten. Behalve voor persoonlijk en niet-commercieel gebruik, mag niets uit deze uiting op welke manier dan ook verveelvoudigd, gekopieerd of op een andere manier openbaar worden gemaakt, zonder voorafgaande toestemming van Cannock Chase.



Huurincasso benchmark

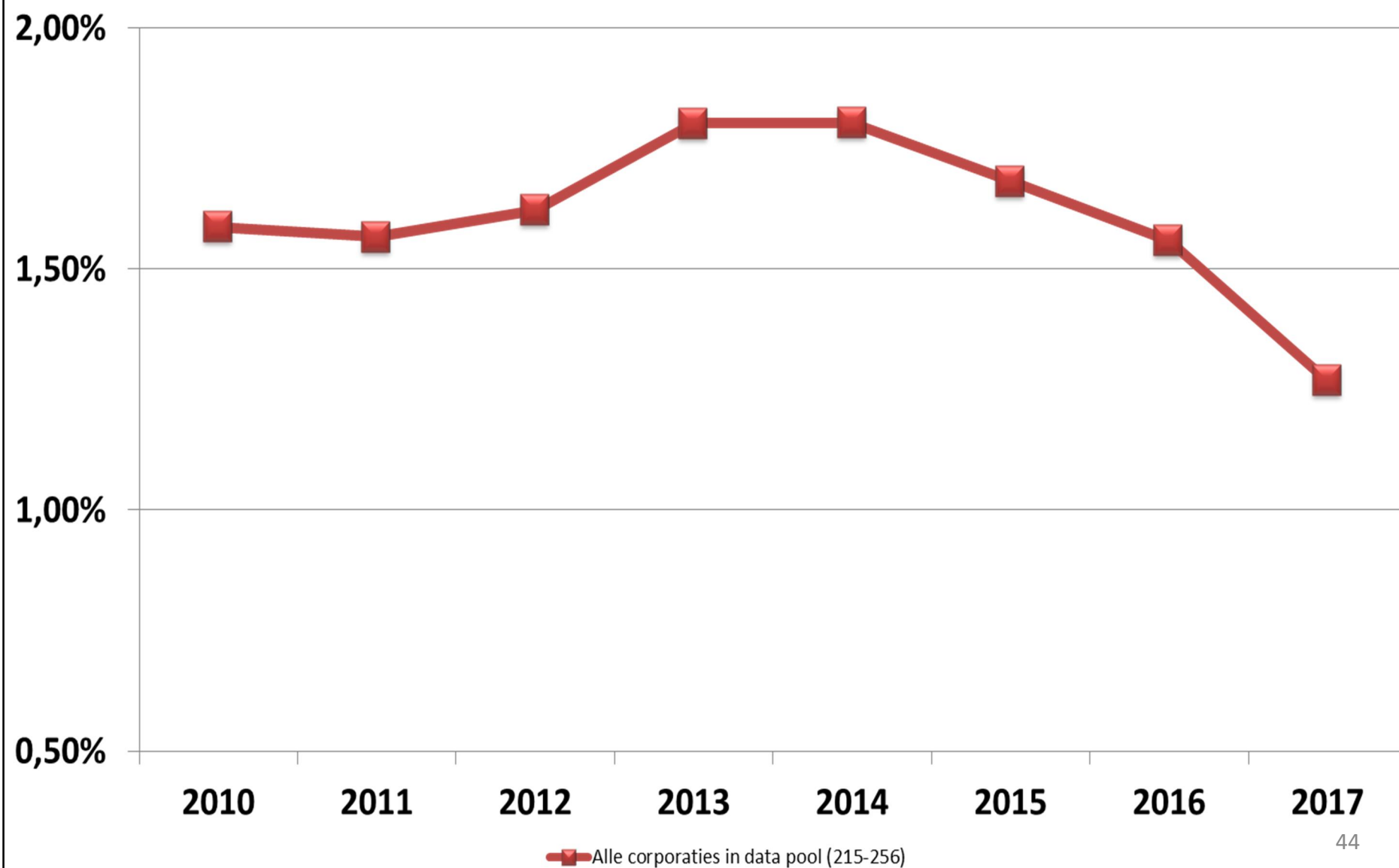
Extra sheets



Financieel rendement

HAP totaal

*2017
beperkte
dataset

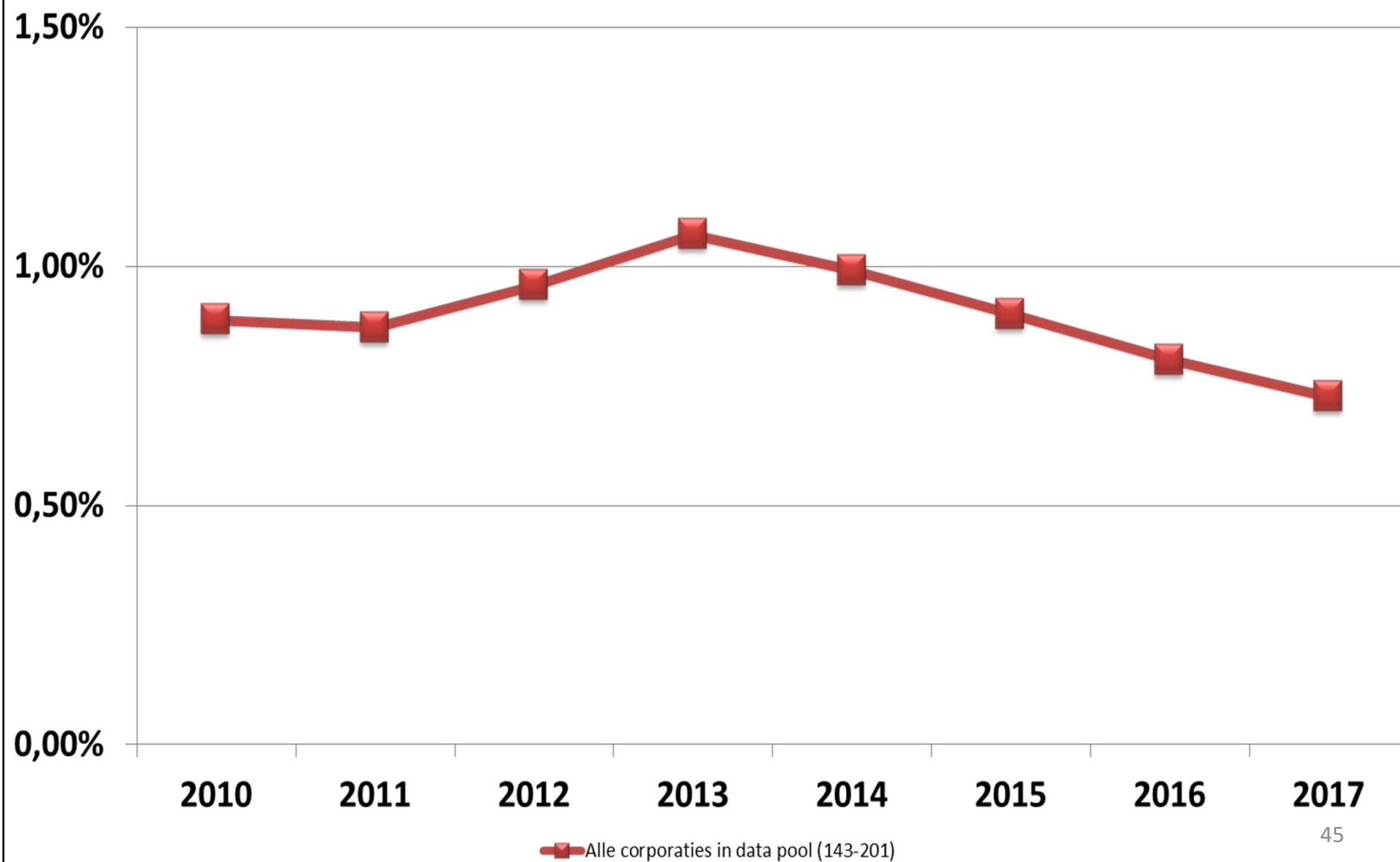




Financieel rendement

HAP zittend

*2017
beperkte
dataset

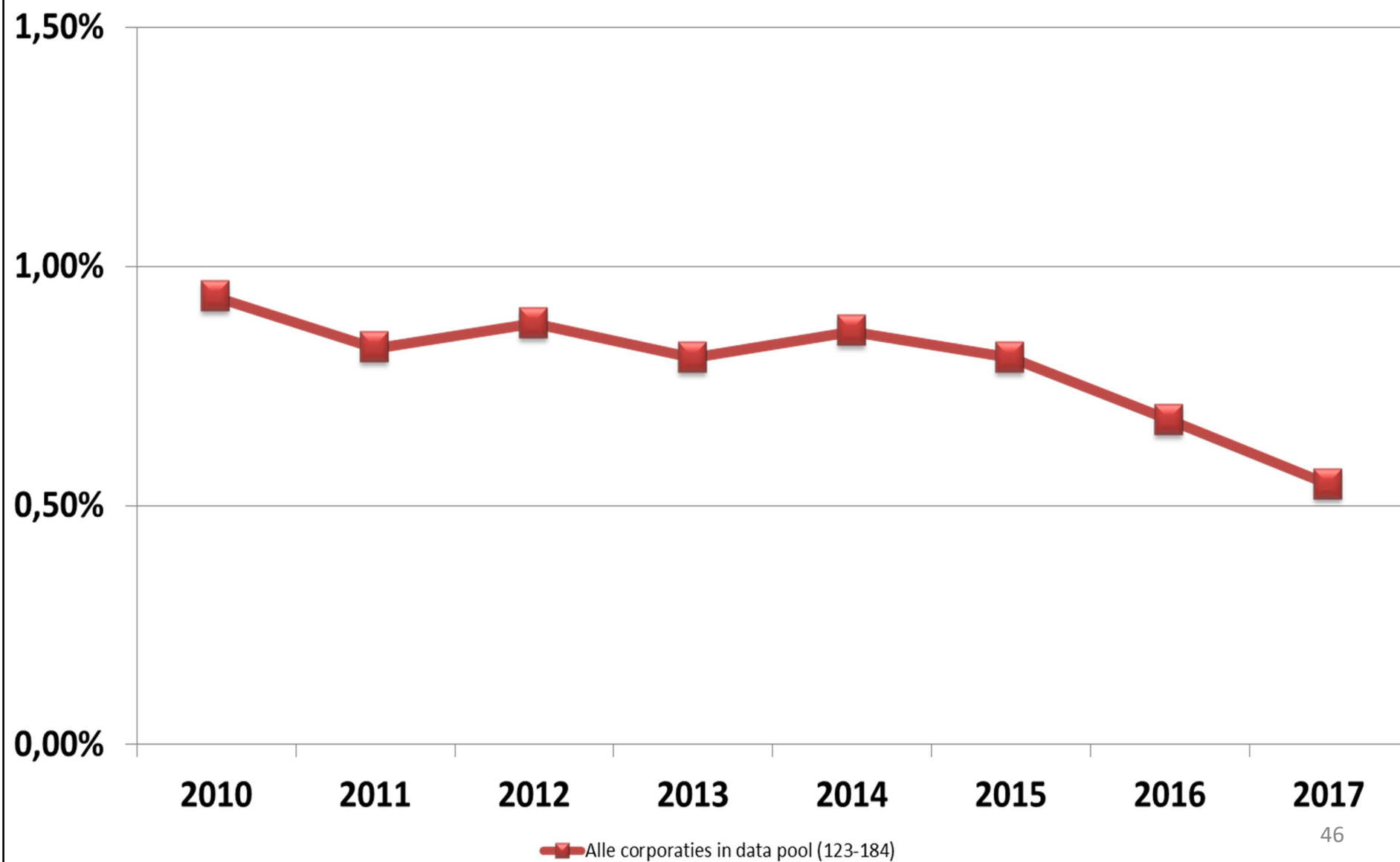




Financieel rendement

HAP vertrokken

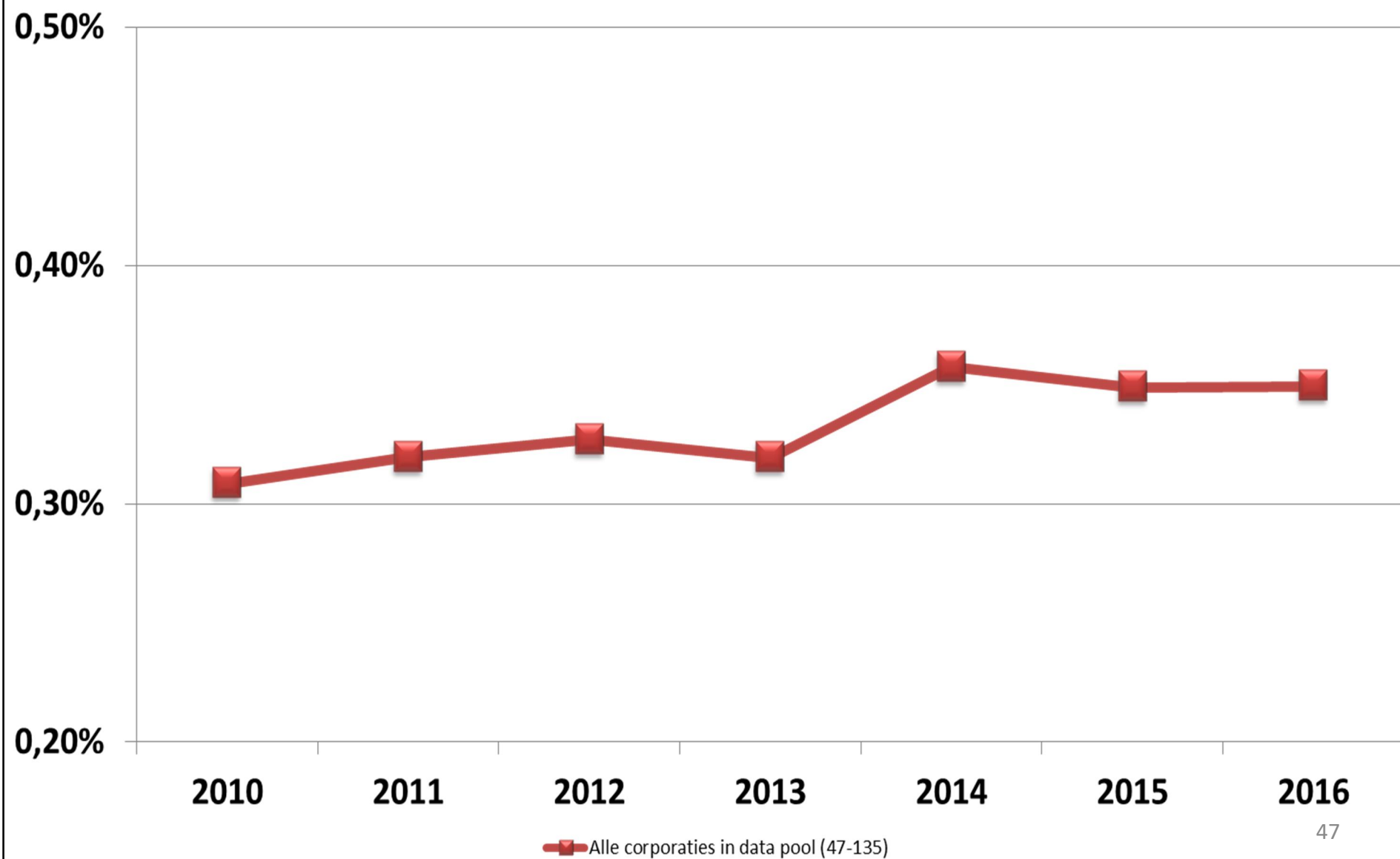
*2017
beperkte
dataset





Financieel rendement

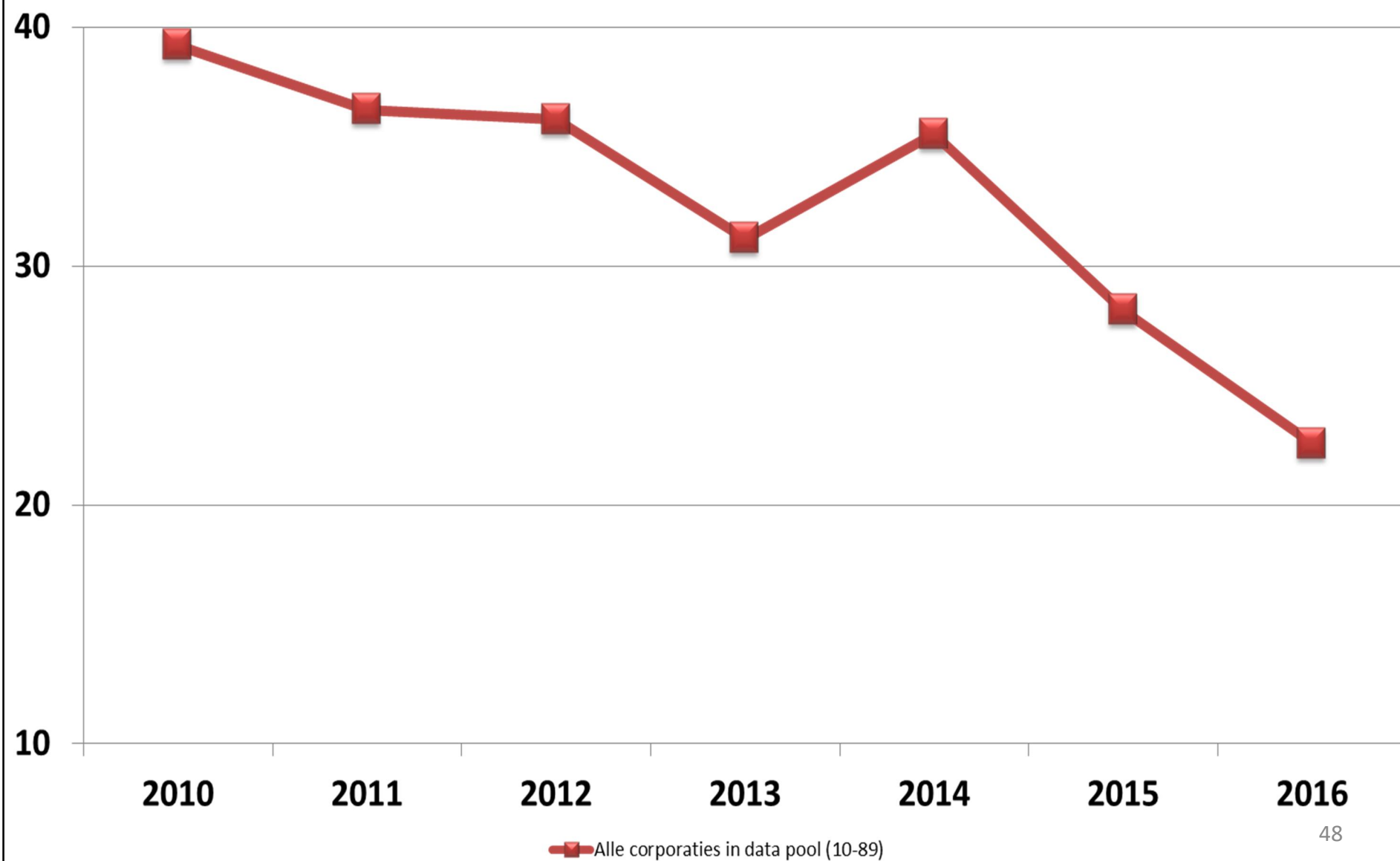
Afboeking oninbare posten





Sociaal rendement

Deurwaarderdossiers per 1.000 vhe **totaal lopende dossiers**

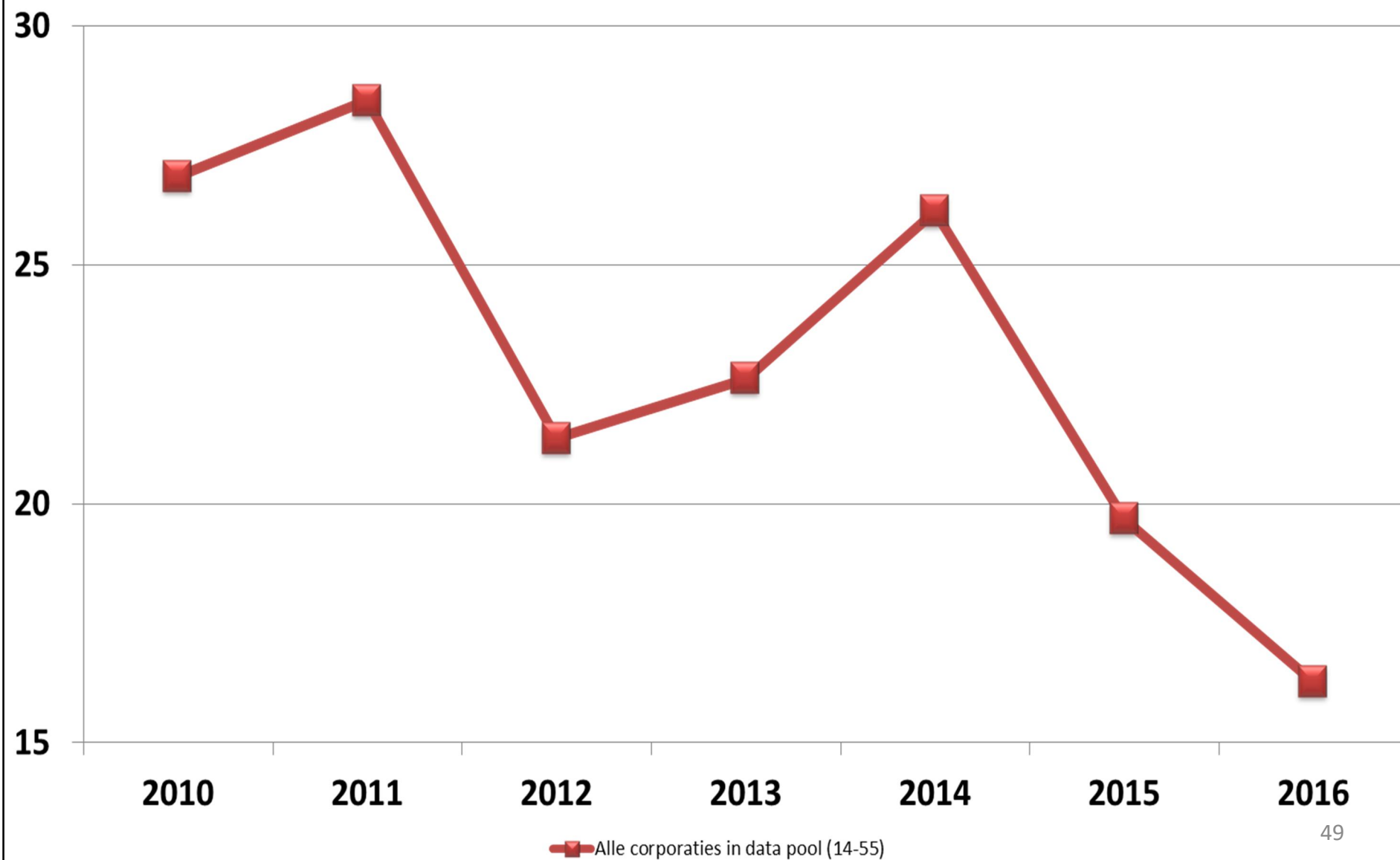




Sociaal rendement

Deurwaarderdossiers per 1.000 vhe **nieuwe overdrachten**

*2017
beperkte
dataset

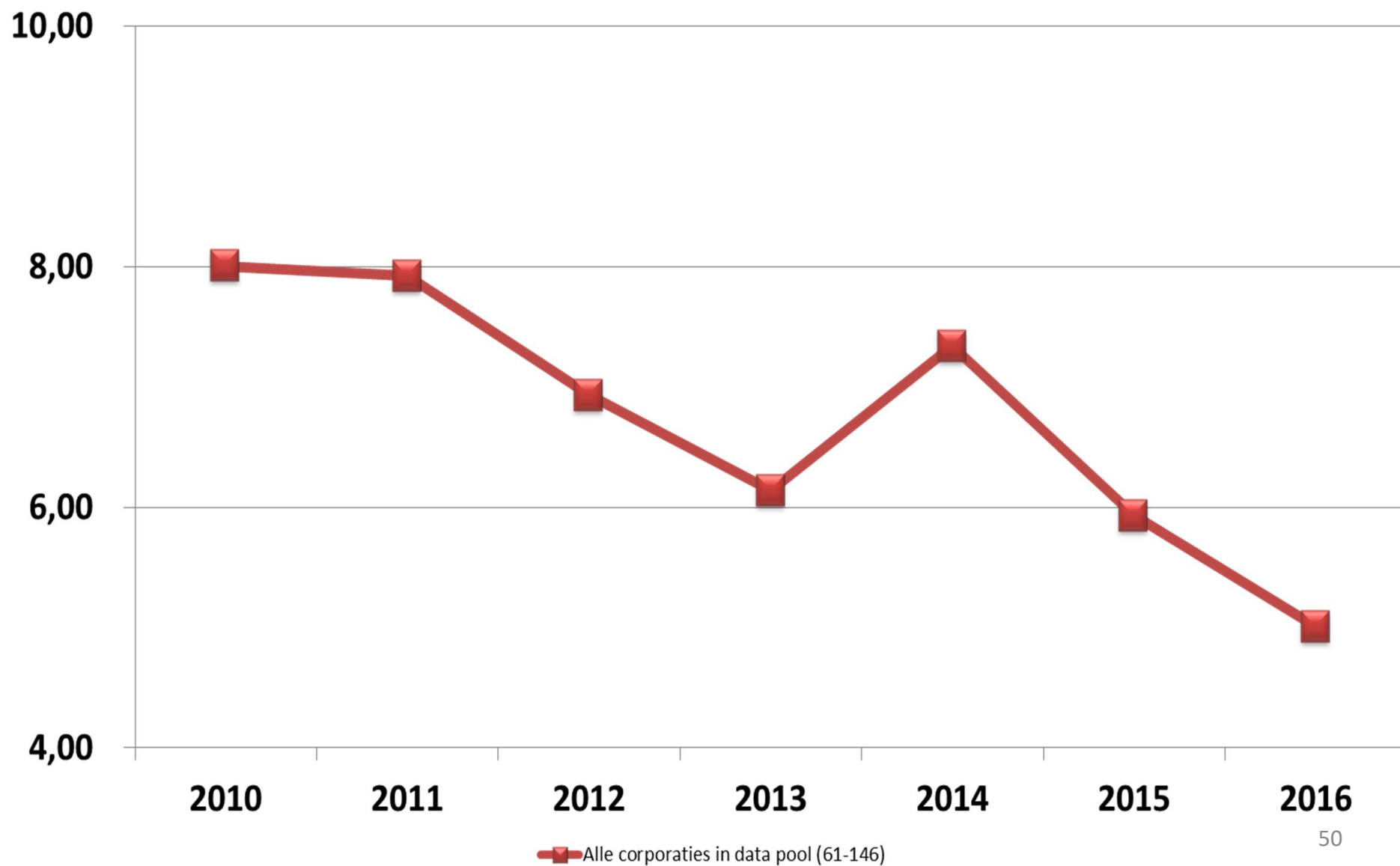




Sociaal rendement

Ontruimingen per 1.000 vhe **aangezegd**

*2017
beperkte
dataset

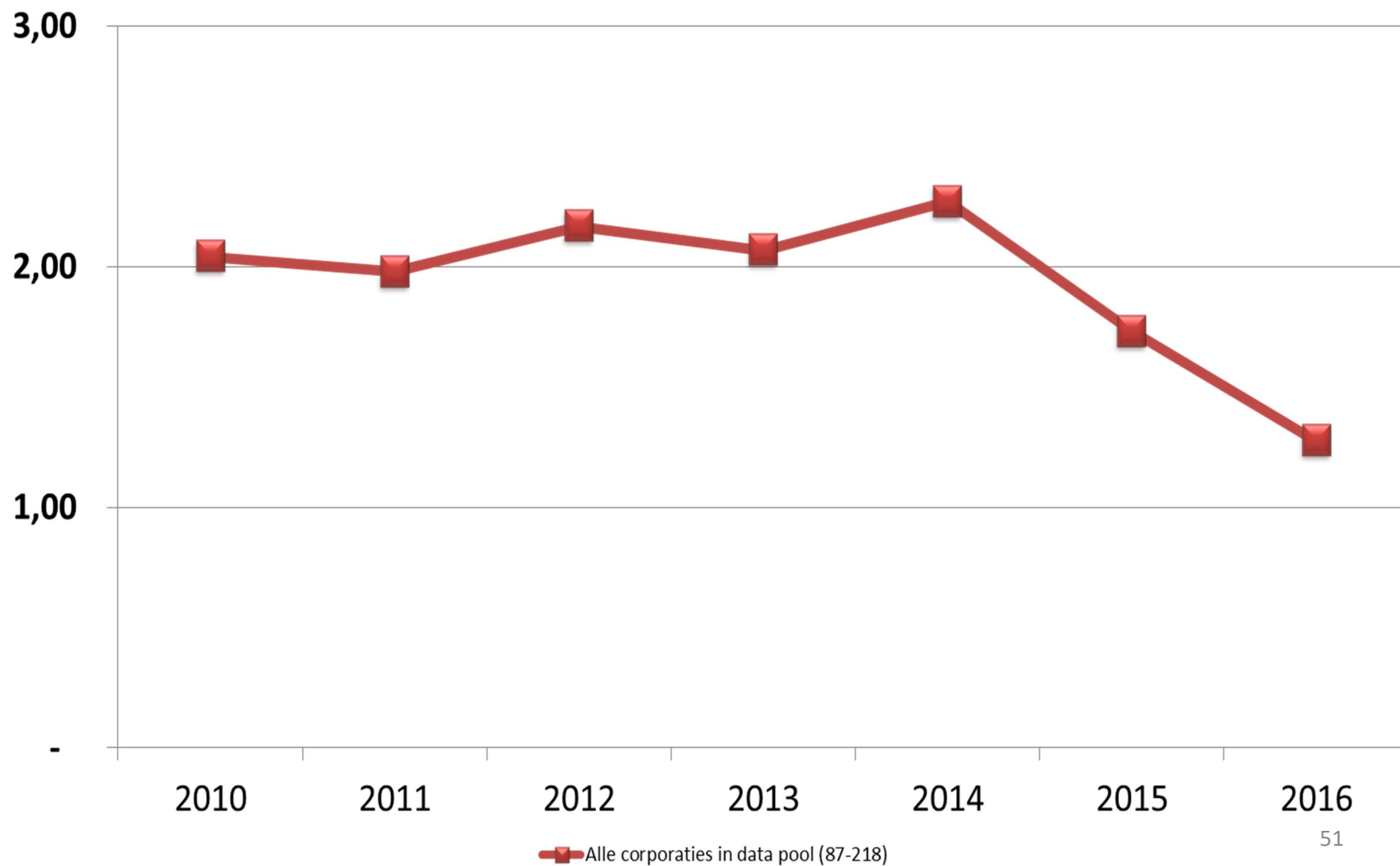




Sociaal rendement

Ontruimingen per 1.000 vhe **uitgevoerd**

*2017
beperkte
dataset

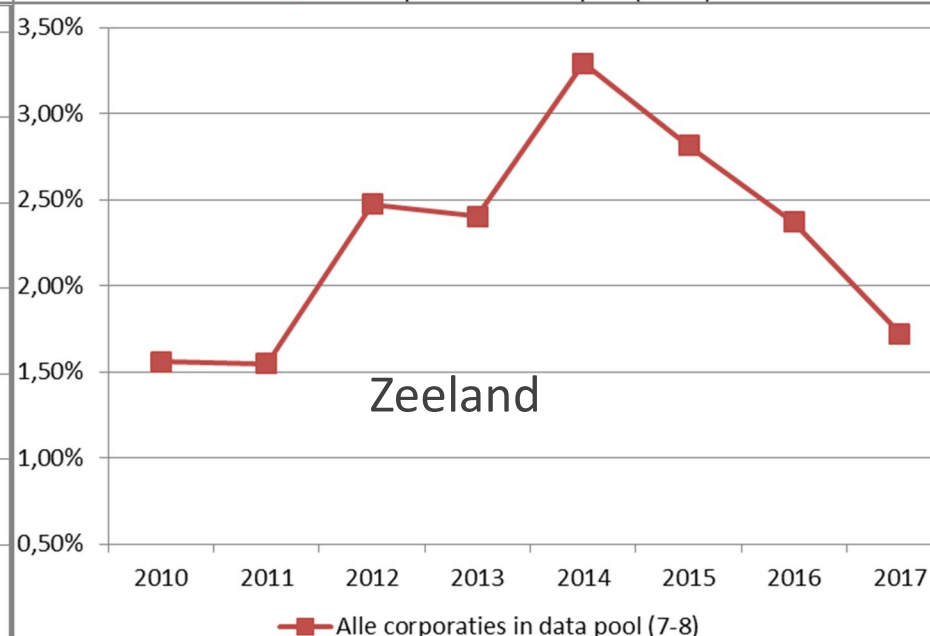
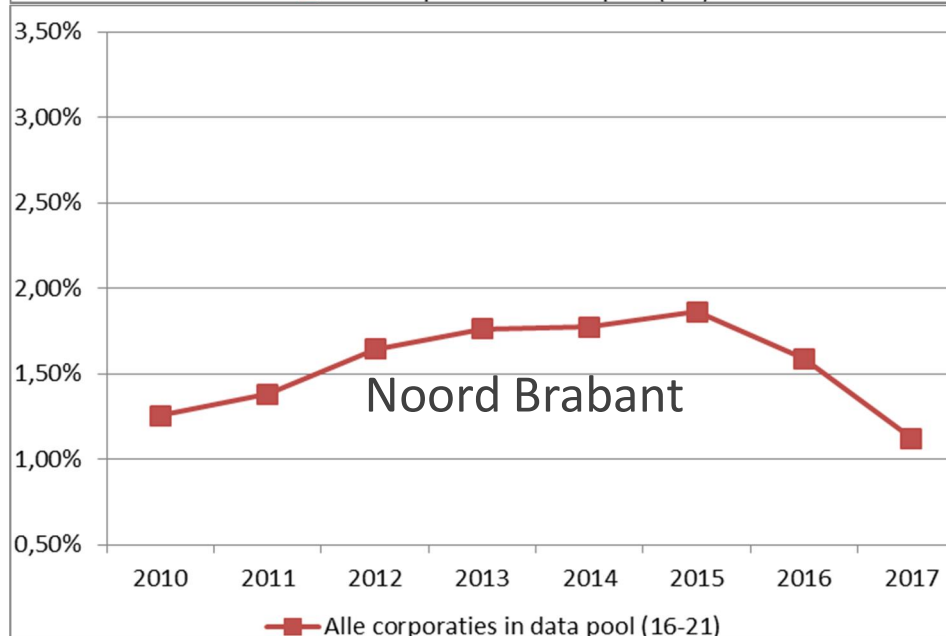
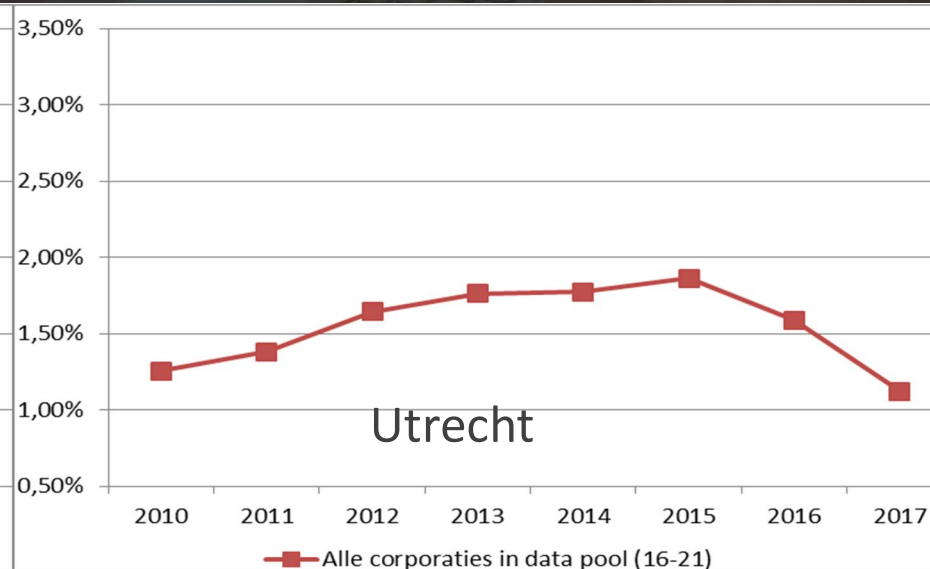
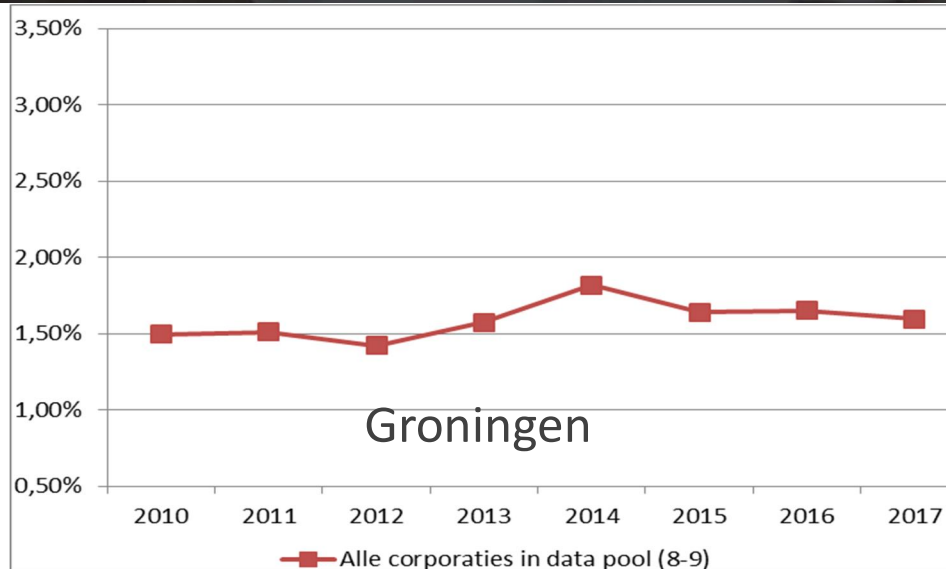




Provinciale ontwikkelingen

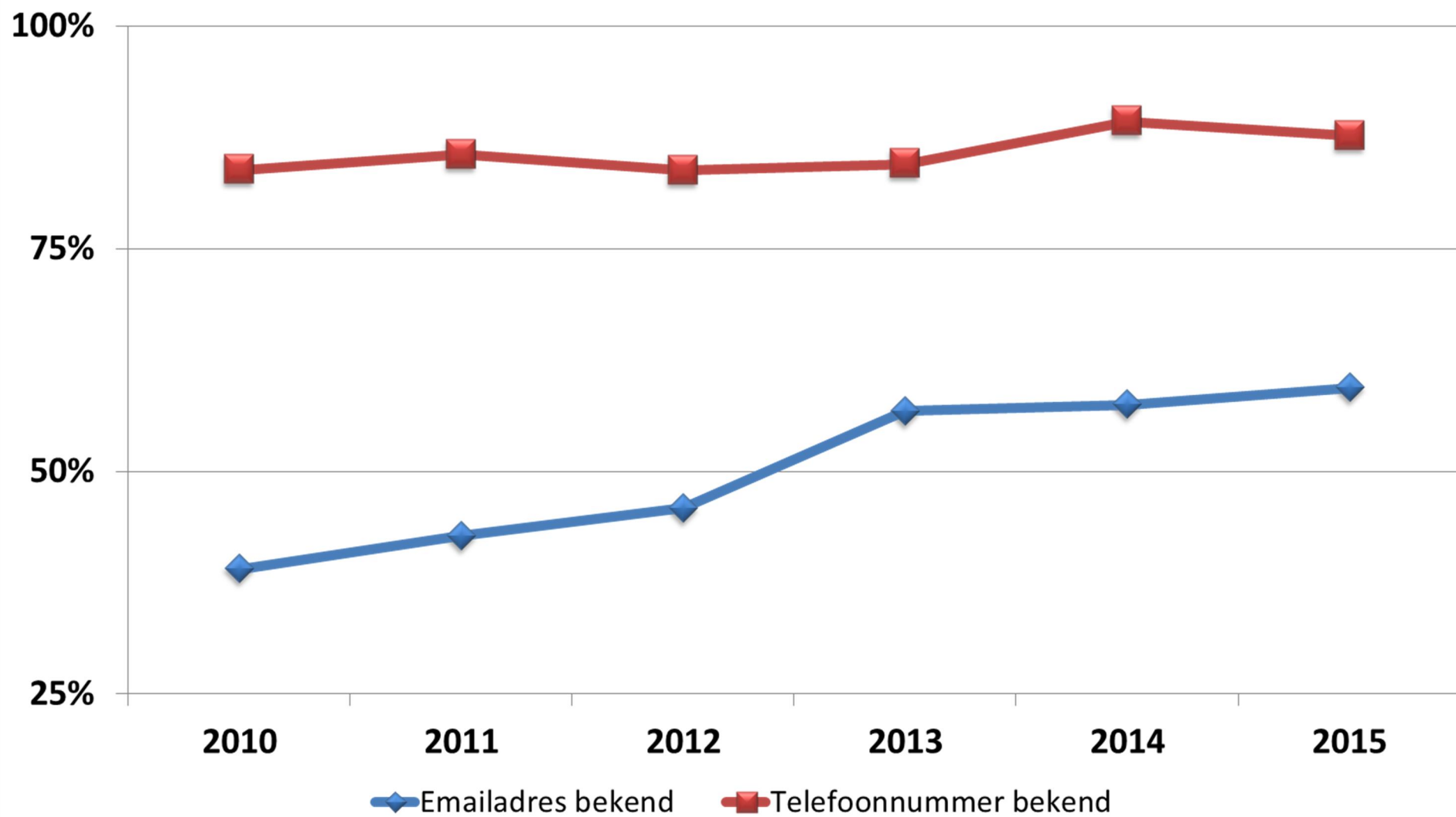
HAP Groningen, Utrecht, Noord Brabant, Zeeland

*2017
beperkte
dataset





Communicatie Telefoon en email





Betaalwijzen

Storno $\approx 3\%$

