

*Sneller contact met huurders om grote problemen te voorkomen*

## **Zeeuwnland past incassoproces op maat aan**

**Vanaf deze maand gaat Zeeuwnland anders te werk bij huurachterstanden. Meer nog dan voorheen benadert de woningcorporatie eerder huurders met beginnende problemen. Dit gebeurt vaker digitaal en ook persoonlijk. Zo helpt zij huurders te voorkomen dat problemen onnodig groot worden.**

Zeeuwnland benadrukt dat het grootste deel van haar huurders de maandelijkse huur op tijd betaalt. Voor deze mensen verandert er niks. Gemiddeld genomen betaalt zo'n 1,6% van haar huurders de huur te laat of niet. Door vroeg te signaleren en aan te kloppen bij deze huurders wil Zeeuwnland hun betaalproblemen zo klein mogelijk houden. Daarbij biedt de corporatie ook hulp aan. Blijkt dat er andere problemen spelen in het huishouden, dan kan zij ook hulp invoeren van andere instanties. Op deze manier zet zij zich in om huurders te helpen hun zaken (weer) op orde te krijgen.

### **Meer geautomatiseerd en gedigitaliseerd**

De nieuwe manier van werken zorgt ervoor dat Zeeuwnland de communicatie kan aanpassen per huishouden. Zo past de corporatie de toon van het bericht aan op de situatie van de huurder. Mensen die vaak te laat betalen krijgen een strenger bericht, dan huurders die een keer niet op tijd betalen. Daarnaast verkort de corporatie dus de termijn waarbinnen ze contact met huurders opneemt. Met deze persoonlijke aanpak wil de corporatie nog laagdrempeliger zijn voor haar huurders om sneller te helpen waar nodig.

Zeeuwnland gaat in dit proces ook verder automatiseren en digitaliseren. Waar het kan, ontvangen huurders bericht per e-mail of sms. Deze manier van werken gebruikt de corporatie al en voert zij nu nog verder door. Met deze digitalisering sluit Zeeuwnland meer aan bij de beleving van jongere huurders. Bovendien komt tijd vrij voor het ondersteunen van kwetsbare huurders waar sprake is van meer dan huurbetalingsproblemen.

### **Coronatijd: tweede golf**

Tijdens de eerste coronagolf dit voorjaar kreeg Zeeuwnland bijna 50 meldingen van huurders. Zij kwamen in de problemen door verminderd of geen inkomen. Door de nieuwe maatregelen, zoals het sluiten van de horeca, verwacht de woningcorporatie

opnieuw meldingen van huurders. Zeeuwsland moedigt haar huurders aan om vroeg aan de bel te trekken om samen naar oplossingen te zoeken.

---

**Voor de redactie:**

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:  
Marco van der Wel, directeur-bestuurder Zeeuwsland,  
[marco.vanderwel@zeeuwsland.nl](mailto:marco.vanderwel@zeeuwsland.nl), t: 06 120 88 583