

## “Werken met Mind2Pay is goed voor de huurders én voor ons als Team Huurincasso”

“Oké, oké, mijn bewering dat Mind2Pay ook goed is en prettiger werkt voor huurders, neem ik voor ‘eigen risico’. Want officieel hebben we daar nog geen onderzoek naar gedaan”, geeft Hans Jansen (57) toe als allround medewerker incasso. “Maar we werken inmiddels een half jaar met dit softwareprogramma en de reacties van huurders zijn alleen maar positief.” Hoe hij ook z’n best doet, het lukt Hans simpelweg niet om z’n enthousiasme over Mind2Pay te dimmen. “Misschien denk je; dat verhaal van Jansen klinkt te mooi om waar te zijn. Er zal ook best nog wel wat mankeren aan dat systeem. Zo stond ik er zelf ook in toen we hiermee begonnen. Maar Mind2Pay is de positieve uitzondering die de regel bevestigt, denk ik dan maar. De enigen die ontevreden zijn dat wij hiermee werken, zijn de deurwaarders. Die hebben sindsdien minder werk van ons. Oké, tot nu toe 8% minder werk.... Maar dat percentage gaat stijgen verwacht ik. Hoe dat komt? Mind2Pay is bedacht en ontwikkeld door een bedrijf dat voor 100% gespecialiseerd is in onze branche. Ze kennen de werkwijze van woningcorporaties, en belangrijker nog, het gedrag van huurders. De pilotfase zit er bijna op. Mijn advies over doorgaan of stoppen met Mind2Pay, laat zich raden”, glimlacht Hans.

### **Systeem met een sociaal hart**

Ondanks dat de vrijdagmiddag al op z’n einde loopt, zit Hans nog steeds met een brede glimlach voor z’n beeldscherm. “Ik werk hier al sinds 1988. Eerst bij Woonbeheer Borne, de laatste 6 jaar bij Welbions. In al die jaren zag ik heel wat systemen voorbij komen, maar werken met dit softwareprogramma biedt écht veel voordelen. Het is vergaand geautomatiseerd en daardoor zeer tijdbesparend. Het draagt eraan bij dat huurachterstanden niet oplopen en dat er voor ons heel veel controlewerk wegvalt. Iets dat dit werk inhoudelijk gewoon ook veel leuker maakt. Mind2Pay is effectief, rechtvaardig én sociaal.” Dat vraagt om toelichting. “Kijk”, wijst Hans, “we werken vanuit een agenda met taken. Die taken zijn signalen naar aanleiding van het betaalgedrag van onze individuele huurders. Heeft iemand toegezegd binnen drie dagen te betalen, en hij komt dat niet na, dan popt er meteen een signaal op in mijn scherm. Afhankelijk van onze afspraak, ga ik hem dan bellen of bezoeken. Betaalt hij een keer te veel huur – jahaa, ook dat komt voor – dan betalen we het teveel betaalde bedrag direct terug. Een huurder mag zelf aangeven qua vorm, hoe hij van ons een bericht wil ontvangen. Bijvoorbeeld per sms, whatsapp of mail. Gaat zijn voorkeur uit naar een brief per post, dan kan dat ook. In samenwerking met de afdeling communicatie hebben we standaard brieven geschreven die we op detailniveau aanpassen. Overschrijdt iemand een betalingstermijn, huppela, dan gaat automatisch een brief op maat uit om hem te herinneren. Iemand die voor het eerst een betalingstermijn overschrijdt, ontvangt inhoudelijk een ander bericht, dan iemand bij wie dit vaker voorkomt. Kortom; we hebben veel eerder in de gaten of iemand z’n afspraken nakomt. Dat maakt dat we consequent, tijdig en passend ingrijpen, waarmee we voorkomen dat mensen dieper in de schulden raken.”

### **Concrete resultaten tot nu toe**

De rapportagemogelijkheden binnen Mind2Pay praktisch en uitgebreid. “Ik kan eenvoudig zien hoeveel huisbezoeken er geweest zijn per huurder, per jaar. Als het betaalgedrag in een bepaalde wijk afwijkt wordt dat snel duidelijk. Bij de gemeente moeten we maandelijks aangeven of mensen bijgestaan worden door schuldhelpverlening. Via dit systeem kan ik dit per huurder aan- en uitzetten, zodat zo’n overzicht klaar is in een handomdraai. Ik heb een dashboard waarmee ik interessante en nuttige informatie kan genereren. Uiteraard hebben we bij de start van deze pilot, heldere KPI’s geformuleerd. Na zes maand kan ik zeggen dat het aantal huurders met meer dan 1 maand huurachterstand, gedaald is met 22%. De hoogte van de totale betalingsachterstand van huur is

gedaald met 19,3%. Onze gebruikerstevredenheid van dit systeem ten opzichte van het oude is gestegen van een rapportcijfer 6,5 naar een 8. De huurderstevredenheid over onze werkwijze, die gaan we nog meten. Benieuwd wat daar uitkomt aan mogelijke verbeterpunten.” De lijnen met de makers van Mind2Pay zijn kort. Hans: “Zeker in het begin hadden we nog wel eens een vraag of ontdekten we een aandachtspuntje. De ontwikkelaars denken goed mee en zijn oplossingsgericht. Ook dat werkt prettig. Mind2Pay is gewoon een hartstikke fijn systeem. Als Team Huurincasso zijn we het daar unaniem over eens. Het is gebruiksvriendelijk en vergaand geautomatiseerd. Ja, dat zorgt ervoor zorgt dat we tijd overhouden. Wat we doen met die tijd? Ha, ha,... wees gerust, wij zitten nooit stil.” Dan weer serieus. “Het maakt dat we meer tijd hebben voor maatwerkoplossingen. Dat is meer ruimte is voor de sociale kant van ons vak. Dat we eerder een huisbezoek kunnen afleggen. Dat er tijd is voor een oplossingsgericht gesprek. Goed voor Welbions, maar zeker ook goed voor onze huurders.”

Bron: Welbions

Geschreven door: Ellen te Riele

Gepubliceerd op intranet van Welbions, 14-02-2022