

ENQUÊTE 'HUURBETALING'

HUURDERSPANEL MEI 2024



In mei 2022 heeft Rndom Wonen een enquête gehouden over de huurbetaling en hoe wij hiermee omgaan. In mei 2024 hebben we weer een soortgelijke enquête gehouden. Dit hebben we gedaan om te zien of de situatie is veranderd of hetzelfde is gebleven. Hieronder leest u de uitkomsten van de enquête.

RESPONS

Inmiddels hebben 130 huurders zich opgegeven voor het huurderspanel. Hiervan heeft 67% meegedaan aan dit onderzoek, in totaal 87 huurders. Hiervan gaven 21 panelleden aan dat Argos hen kan benaderen om verder te praten over dit onderwerp.

UITKOMSTEN

Huurbetaling

Van de mensen die de enquête hebben ingevuld, kan 90% elke maand de huur betalen. Bijna 10% heeft hier moeite mee. Wat opvalt, is dat van deze 10% niet iedereen een betalingsachterstand heeft gehad. Er zijn dus huurders die elke maand hard hun best doen om de huur te betalen, zonder dat Rndom Wonen dit altijd ziet. Dit was in 2022 ook zo.

83% van de deelnemers betaalt de huur via een automatische incasso. Uit de enquête is ook gebleken dat 43% niet wist dat er verschillende incassomomenten zijn.

In 2022 wist 53% van de panelleden niet dat er meerdere momenten waren waarop de huur kon worden afgeschreven. Dit percentage is dus gedaald met 10%. Het blijft belangrijk om onze huurders hierover te informeren. Hierdoor kunnen ze makkelijker de keuze maken voor een huurincasso.

Communicatie

Uit de enquête blijkt dat de helft van de deelnemers tevreden is over de begeleiding van Rndom Wonen bij een betalingsregeling. Wel geven ze aan dat ze graag willen dat we goed contact houden en vragen naar hun persoonlijke situatie. Communicatie over dit onderwerp is erg belangrijk. Zowel op de website als persoonlijk. We moeten hierin duidelijk maken met wie en wanneer het mogelijk is om in gesprek te gaan over betalingsproblemen. Zo nemen we de drempel voor mensen weg om contact op te nemen. Ook is er meer informatie gewenst over waar men terecht kan bij betalingsproblemen buiten Rndom Wonen.

De huurders gaven de volgende tips aan Rndom Wonen om de service rond huurbetaling te verbeteren en te onderhouden:

- Kijken naar de persoonlijke situatie van een huurder
- Vroeg erbij zijn en hulp aanbieden
- Het contact laagdrempelig houden

Terugblik op het luisterpanel 2022

Uit het luisterpanel van 2022 kwam de tip om te investeren in verduurzaming. Hier zijn we nog steeds druk mee bezig en er is een planning voor de komende jaren.

Ook werd als tip gegeven om een sociale kaart op onze website te plaatsen. Hierop kunnen huurders zien bij welke instanties ze terecht kunnen met betalingsproblemen. Deze kaart staat nu op onze website en we updaten regelmatig met verschillende tips waarop huurders kosten kunnen besparen. We raden dan ook aan om onze website te bekijken voor meer informatie en de nieuwsbrief in de gaten te houden.

VERVOLG

Hartelijk dank voor het invullen van deze enquête. Dit geeft waardevolle informatie. Met deze aandachtspunten gaat Rndom Wonen aan de slag om het proces te verbeteren. Zo kunnen we samen met onze huurders met betalingsproblemen, nog beter naar een passende oplossing zoeken en betalingsproblemen blijven voorkomen.

