

ASK in debiteurenreductie

ASK wordt bij woningcorporaties onder andere ingezet met als doel de structurele huurachterstand terug te dringen. Bij Vestia, de op één na grootste woningcorporatie van Nederland heeft ASK zich reeds bewezen door in 3 maanden tijd de structurele huurachterstand met € 50.000 terug te dringen. Via het ASK communicatiesysteem worden huurders met een betalingsachterstand hier twee maal per maand automatisch telefonisch aan herinnerd. Door een cijfer te toetsen op hun telefoon kunnen ze aangeven of ze binnen 3 dagen gaan betalen, een betalingsregeling willen treffen of niet kunnen betalen. De keuze van de huurders is voor de woningcorporatie vervolgens real-time zichtbaar en hierop kan zij gericht actie ondernemen.

ASK bij Vestia in cijfers

- 7500 huurders in het systeem;
- 1100 huurders met een betalingsachterstand worden maandelijks gebeld.

Doelen

- De structurele huurachterstand verlagen;
- Inzichtelijk maken van de groep huurders met een huurachterstand;
- De communicatie verbeteren tussen de woningcorporatie en huurders met een huurachterstand.

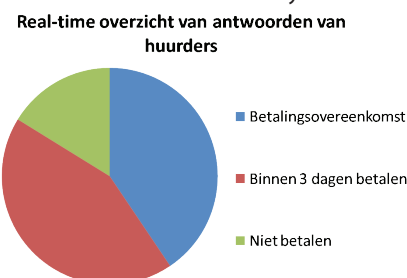
Probleemstelling

- Bij grotere woningcorporaties zoals Vestia is het in de hand houden van de structurele huurachterstand een belangrijk aandachtspunt, terwijl hier tegelijkertijd moeilijk zicht op te krijgen is;
- Het opbellen van huurders met een huurachterstand is een tijdrovende aangelegenheid;
- Doorstroom van huurders met een huurachterstand naar incassobureaus wil Vestia zo veel mogelijk voorkomen. In de praktijk komen zij er niet toe om zelf vroegtijdig met deze doelgroep in contact te komen.



Oplossing

Door gebruik te maken van het ASK communicatiesysteem kan Vestia huurders met een betaalachterstand automatisch herinneren en categoriseren. ASK belt in zeer korte tijd honderden huurders tegelijk en doorloopt daarbij het getoonde belschema. Vervolgens is de feedback real-time zichtbaar voor Vestia (zie figuur boven). Woningcorporaties kunnen met deze inzichten gericht stappen ondernemen om huurders te helpen en tegelijkertijd de debiteurenpost te verlagen.



Resultaten

Kwalitatief

- Proactieve benadering van de groep van huurders met een huurachterstand;
- Verbeterd contact en betere hulpverlening aan huurders met een huurachterstand door ze hulpmiddelen als een betalingsovereenkomst aan te reiken;
- Verrijking en actualisering van de database met contactgegevens.

Kwantitatief

- Financiële beleidsmedewerkers zijn nog maar 10 minuten bezig om 1000 huurders met huurachterstand te bellen;
- Minder huurders met een huurachterstand stromen door naar het incassobureau, met als gevolg aanzienlijke kostenbesparingen;
- In 3 maanden tijd is de structurele huurachterstand met € 50.000,- terug gebracht (op een gebied van 7.500 verhuurbare eenheden).

ASK is sinds september 2008 operationeel bij Vestia. Hosting en bijbehorende diensten worden geleverd door Luna.nl B.V.

Contactgegevens

ASK Community Systems B.V.

T: 010 225 0130

F: 010 436 7007

E: sales@ask-cs.com

