

## Over jouw team leefbaarheid

UWOON wil niet alleen huisvesten maar wil ook prettig wonen en leefbaarheid bevorderen. Wonen staat niet op zichzelf, maar is verbonden met zorg, welzijn en leefbaarheid. Het doel is om samen met bewoners en maatschappelijke partijen veilige, schone en fijne wijken te behouden waarbij ook de kwetsbare mensen goed bij ons wonen. Ons team leefbaarheid zet zich daarvoor in. Jij doet dat – samen met twee collega's – als 'specialist huurincasso'.

Op dit moment heeft het team – inclusief jij – 16 collega's in verschillende functies voor: huurincasso, bewonersbegeleiding bij groot onderhoud en renovatie; (vroeg) signaleren van problemen; stimuleren van bewonersinitiatieven; behandelen en waar mogelijk oplossen van complexe problematiek.

Voor huurincasso geldt dat wij huurachterstanden willen voorkomen door actief te helpen betalingsproblematiek onder controle te krijgen. Wij streven naar 'geen ontruiming door huurachterstand'. In 2019 en 2020 is dat gelukt.

## Een dag uit het leven van een medewerker huurincasso

Als medewerker huurincasso heb je een heel afwisselende baan. 's Ochtends maak je voor jezelf een planning en aan het einde van de dag blijkt regelmatig dat je slechts een klein deel van je planning hebt kunnen doen. De telefoon blijft gaan, mails stromen binnen, afspraken moeten worden bevestigd en casussen afgestemd met Stimenz (Maatschappelijk Werk) of met de deurwaarder. Je doet een huisbezoek en incidenteel begeleid je een huisuitzetting. Tussendoor heb je afdelingsoverleg, situaties die je met je incasso-collega's bespreekt/afstemt, een MDO-overleg (multi disciplinair overleg) met diverse hulpinstanties, je draagt een vordering over aan de deurwaarder of collega's willen met je overleggen omdat er bij een huurder sprake is van multi-problematiek. Alles is mogelijk!

De rode draad in je werk is altijd de 'werkstroom'. Hierin staan alle inkomende mails, maar ook alle betaalafspraken. Komt een huurder de afspraken niet na, dan bellen we en/of sturen een mail/sms. Elke huurder, elke huurachterstand heeft zijn eigen verhaal. Daar nemen wij graag de tijd voor. Huurders voelen vaak een drempel om ons te bellen, ze schamen zich of zijn bang hun huis kwijt te raken. Wij luisteren en denken heel graag mee. Soms blijkt dat er naast de huurschuld meer (financiële of maatschappelijke) problemen zijn. Wij hebben een groot netwerk en proberen dan de verbindende factor te zijn tussen huurder en de juiste hulpverlener.

Ons uitgangspunt is: zo lang we met elkaar in gesprek zijn en blijven, kunnen we altijd tot een passende oplossing komen. Als huurders aan het eind van het gesprek blij zijn met de oplossing die we samen hebben besproken, dan zijn wij dat ook. Daar doen we het voor!

Naast de dagelijkse telefoontjes, de inkomende mails en de maandelijkse aanmaningen doen we ook huisbezoeken met Maatschappelijk Werk. Er zijn namelijk altijd huurders die 'hun kop in het zand steken'. Zij blijven onder de radar en zijn onbereikbaar. Samen met ons netwerk doen we 1x per maand huisbezoeken. In eerste instantie 'schrikt' een huurder vaak als je opeens voor de deur staat. Toch word je vrijwel altijd binnengelaten en kom je tot een persoonlijk gesprek. Als het nodig is, kan direct de hulp van Maatschappelijk Werk worden aangeboden. Na afloop van zo'n gesprek is een huurder vaak heel erg opgelucht door de hulp die hem is geboden. Hij ziet weer perspectief.

Gelukkig komt het bijzonder weinig voor, maar incidenteel vindt er helaas toch een huisuitzetting plaats. Het spreekt voor zich dat dit voor een huurder zeer ingrijpend is. We willen er zeker van zijn dat we er alles, maar dan ook werkelijk alles aan hebben gedaan om uitzetting te voorkomen. In zo'n situatie heb je de laatste weken voor de uitzetting dan ook heel nauw contact met huurder/hulpverlening en deurwaarder.

Kortom: Geen dag is hetzelfde! Het is veel schakelen, een variatie tussen heel veel klantcontact, maar ook het administratief vastleggen van afspraken/gesprekken. Een dynamische baan!