

ENQUÊTE 'HUURBETALING'

HUURDERSPANEL MEI 2022



Om erachter te komen hoe het huurderspanel vindt dat Rndom Wonen omgaat met de huurbetaling en problemen die hierbij kunnen ontstaan, hebben we het panel een aantal vragen gesteld.

We delen via deze weg de uitkomsten. Uit het onderzoek is een aantal verbeterpunten voor Rndom Wonen naar voren gekomen die we gaan oppakken.

RESPONS

Inmiddels hebben 93 huurders zich opgegeven voor het huurderspanel. Hiervan heeft 70% meegedaan aan dit onderzoek, in totaal 65 huurders. Hiervan gaven 21 panelleden aan dat Argos hen kan benaderen om verder te praten over dit onderwerp.



Een ander aandachtspunt is dat in persoonlijk contact uitgevraagd kan worden welke communicatie en opvolging de huurder wenst. Uit de antwoorden gegeven (zie grafiek hieronder) door het panel komt namelijk naar voren dat de wensen hieromtrent heel individueel zijn.

UITKOMSTEN

Huurbetaling

Van de panelleden die de enquête hebben ingevuld lukt het 90% om maandelijks de huur te betalen, bijna 10% van de respondenten heeft hier moeite mee. Wat opvalt is dat van deze 10% niet iedereen een betalingsachterstand heeft gehad. Er zijn dus huurders die maandelijks veel moeite doen om de huur te betalen, waarbij dit niet altijd zichtbaar is voor Rndom Wonen. Dit is een aandachtspunt waar we alert op moeten blijven.

Daarnaast zien we dat nog niet iedereen betaald via automatische incasso. Iets minder dan de helft van de respondenten weet niet dat er meerdere incasso momenten zijn waar ze voor kunnen kiezen (zie grafiek hiernaast).

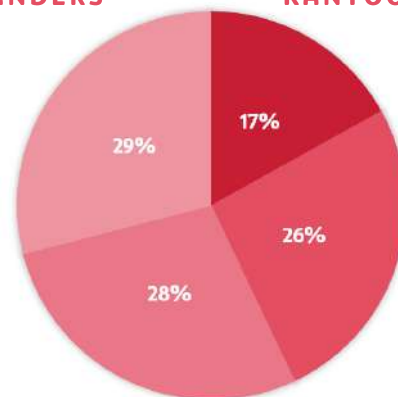
Als we onze huurders beter informeren over de verschillende momenten waarop we deze laten ingaan, maakt dit de keuze voor incasso makkelijker.

Communicatie

Uit het onderzoek komt nadrukkelijk naar voren dat communicatie over dit onderwerp heel belangrijk is. 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.

ANDERS

KANTOOR



TELEFOON

THUIS

Huurhoogte

Tenslotte worden er suggesties gedaan om de huur te verlagen of geen huur te verhogen, zodat huren makkelijker betaald kunnen worden. Komend jaar neemt Rndom Wonen dit mee in het woonlastenonderzoek.

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.

