

# Resultaten onderzoek klantpanel

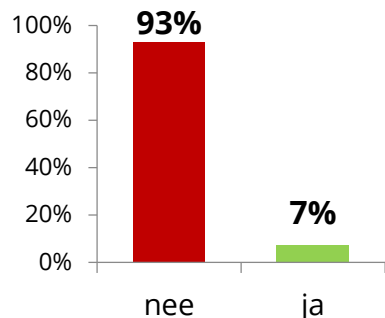
## De Kernen financiële redzaamheid

n=956 panelleden hebben een uitnodiging ontvangen, waarvan n=442 hebben deelgenomen (respons: 46%).



n=442

### Ervaring gehad met het incassoteam



n=33

"Ja. Ik vond de begripvolle houding van de medewerker zeer prettig. Er werd ook mee gedacht over een passende betaalaafspraken. Ook heel fijn dat de medewerker aangaf dat het juist goed is wanneer je zelf meteen contact opneemt als je een probleem met de huur ziet aankomen."



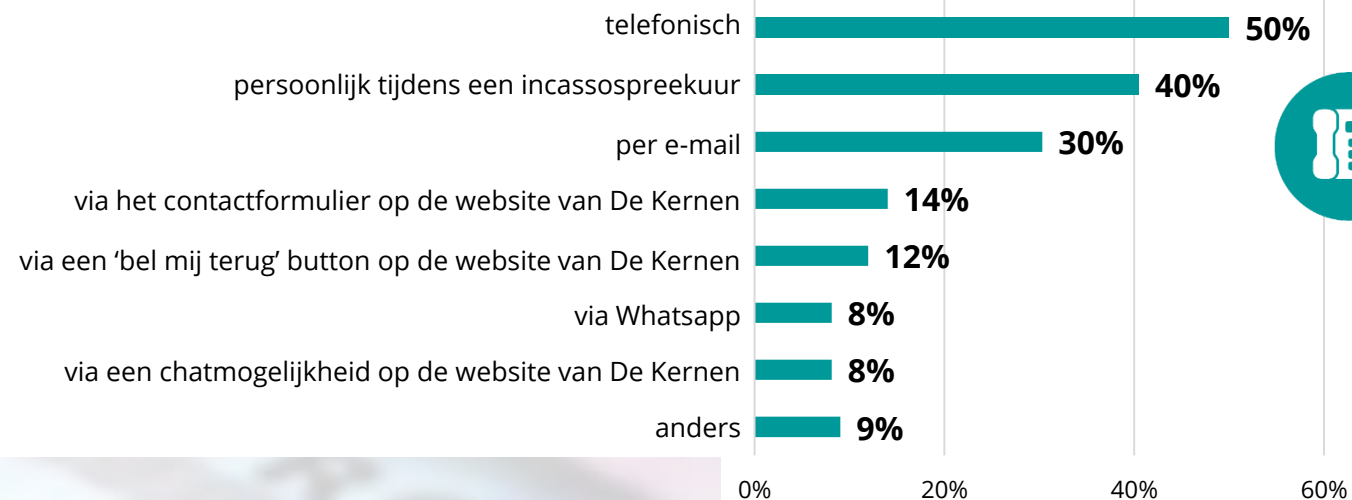
Wat gaat goed?	%	Wat kan beter?	%
vriendelijk te woord gestaan	24%	begrip tonen	18%
we zijn samen tot een oplossing gekomen	15%	(sneller) persoonlijk benaderen	9%
betalingsregeling treffen verliep goed	15%	vervelend dat je binnen 12 maanden niet nog een betalingsregeling mag treffen	6%
overig			21%
geen toelichting			15%

"Het is fijn dat je in termijnen kunt betalen, maar de vrouw aan de telefoon gaf mij een rot gevoel. Het valt niet altijd mee om alles betaald te krijgen omdat ik van een uitkering moet leven, ik ben helaas volledig afgekeurd. Er zou een mogelijkheid moeten zijn om huurvermindering te krijgen."

### Voorkeur wijze contact bij betalingsachterstand

maximaal 3 antwoorden

n=442



### Hoe kan De Kernen zorgen dat huurders contact opnemen bij betalingsachterstanden?

%

zelf (persoonlijk) contact opnemen met de huurder	39%
huurder informeren over de mogelijkheden	13%
aandacht aan besteden in een brief / het blad van de Kernen / online	12%
begrip tonen	5%
huurder thuis bezoeken	4%
samen tot een oplossing komen	4%
overig	8%
weet ik niet	25%



# Resultaten onderzoek klantpanel

## De Kernen financiële redzaamheid

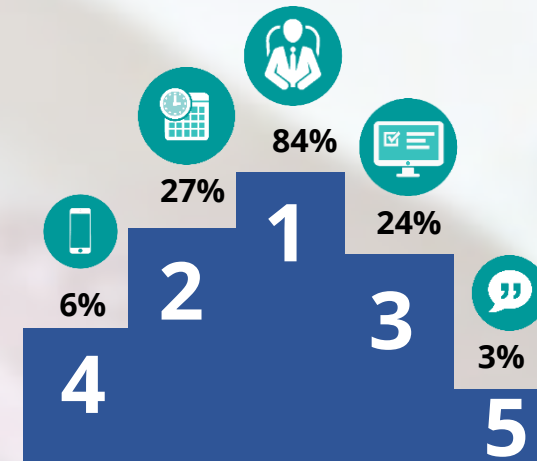


Wat kan De Kernen doen om huurders die drempels ervaren te helpen?	%
persoonlijk benaderen / in gesprek gaan / op bezoek gaan	18%
contact opnemen	17%
samen tot een oplossing proberen te komen	11%
begrip tonen	10%
direct na eerste achterstand al contact opnemen	6%
doorverwijzen of wijzen op (schuld)hulpverlening	6%
aandacht aan besteden in een brief / het blad van de Kernen / online	5%
een telefoonnummer en/of vakbekwaam contactpersoon voor dit probleem aanstellen	4%
op tijd ingrijpen	4%
anders	5%
weet ik niet	36%

### Welke mogelijkheden zouden er moeten zijn om de huur alsnog te betalen?

maximaal 2 antwoorden

1. een betaalregeling vastleggen tijdens een persoonlijk gesprek met De Kernen
2. op een ander moment in de maand betalen
3. zelf via de website van De Kernen een betaalregeling afsluiten
4. een Tikkie ontvangen om een deelbetaling te kunnen doen
5. anders



### Wat moet de Kernen doen als huurders zich niet aan de gemaakte betaalafspraken houden?

meerdere antwoorden mogelijk n=442

