



DENK MEE MET MITROS

Uitkomsten onderzoek 'Betalingproblemen'.

Mitros en HuurdersNetwerkMitros vinden het belangrijk dat huurders in een prettige woning wonen. Daarnaast is het van belang dat de huur goed te betalen is. Helaas zijn er omstandigheden waardoor het voor huurders moeilijk kan worden om elke maand de huur te betalen.

We zijn benieuwd hoe het Huurderspanel vindt dat Mitros hiermee om moet gaan en hoe Mitros er voor kan zorgen dat huurders minder problemen krijgen met het betalen van de huur. Hierover stelden we verschillende vragen aan het Huurderspanel.

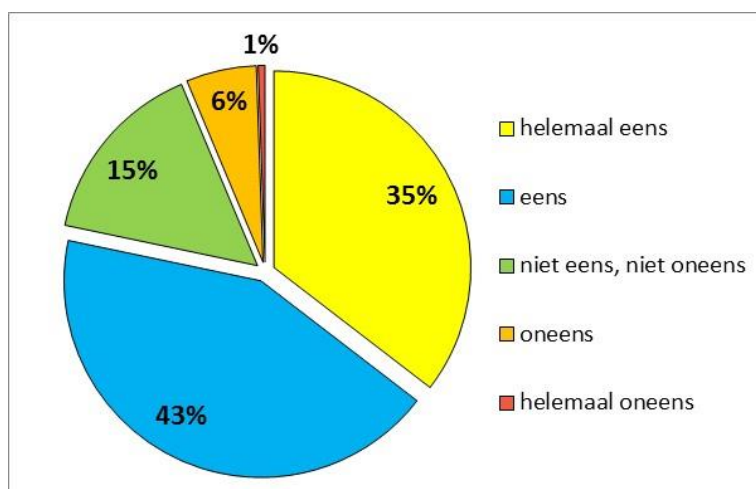
Aan het onderzoek deden 348 panelleden mee (31% respons).

In deze samenvatting leest u de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek.

Moet Mitros hulp bieden?

We hebben de volgende stelling aan het Huurderspanel voorgelegd: *'Als huurders problemen hebben om de huur te betalen, moet Mitros hulp bieden om deze problemen te verminderen'*.

In de onderstaande grafiek is te zien dat de grote meerderheid het hiermee eens is. In totaal is 78% het eens of helemaal eens.



Waarom wel?

De panelleden die vinden dat Mitros hulp moet bieden, geven vooral als toelichting:

- Het is belangrijk om zo vroeg mogelijk hulp te bieden, zodat grotere problemen voorkomen kunnen worden.
- De woning is van Mitros, dus Mitros heeft in zekere zin een verantwoordelijkheid voor de huurder en het betalen van de huur.
- Soms kunnen huurders zelf niet veel doen aan betalingsproblemen, bijvoorbeeld vanwege ziekte of het verliezen van hun baan.
- Betalingsproblemen kunnen mede ontstaan doordat de huur de afgelopen jaren flink gestegen is voor veel huurders.

Waarom niet?

De overige panelleden geven vooral als toelichting:

- Of er hulp geboden moet worden, hangt ook af van de oorzaak van de problemen.
- De huurder heeft zelf ook de verantwoordelijkheid om betalingsproblemen op te lossen.
- Sommigen vinden het niet de taak van Mitros; er zijn andere instanties voor (gemeente).
- Mitros kan de huurder wel doorverwijzen of adviseren hierbij.

Welke hulp moet Mitros bieden?

Er zijn verschillende manieren van hulp mogelijk, wanneer een huurder problemen heeft met het betalen van de huur. We legden de panelleden een aantal voorbeelden voor.

Uit de reacties blijkt het volgende:

- 88% vindt het een goed idee om huurders de achterstand in termijnen alsnog te laten betalen (betalingsregeling).
- 66% vindt het een goed idee om huurders in contact te brengen met een budgetcoach die advies geeft over administratie en geldzaken.
- 65% vindt het een goed idee om een Mitros medewerker bij de huurder thuis te laten komen om het probleem te bespreken.
- 48% vindt het een goed idee om de huurder in contact te brengen met het buurtteam om het probleem te bespreken.

Daarnaast vindt 12% dat Mitros de hierboven genoemde vormen van hulp helemaal niet moet bieden.

Persoonlijke situatie

Tot slot stelden we de panelleden vragen over hun eigen situatie (anoniem). Uit de reacties blijkt het volgende:

- 52% kan de huur op dit moment makkelijk tot heel makkelijk betalen.
- 39% geeft aan dat het niet makkelijk gaat, maar ook niet ongemakkelijk.
- 9% geeft aan dat het betalen van de huur ongemakkelijk of heel ongemakkelijk gaat.

Verder heeft 10% de afgelopen twee jaar wel eens problemen gehad om de huur te betalen. 5% geeft aan op dit moment problemen te hebben met het betalen van de huur.

Wat gaan Mitros en HuurdersNetwerkMitros met de uitkomsten van het onderzoek doen?

Het onderzoek heeft een goed beeld gegeven hoe het panel aankijkt tegen hulp bij betalingsproblemen. De grote meerderheid vindt dat Mitros enige vorm van hulp moet bieden om de problemen te verminderen. Daarbij is het belangrijk om zo vroeg mogelijk contact te krijgen, geeft het panel aan. Wel hangt het van de oorzaak van de problemen af of Mitros hulp moet bieden en zo ja, welke hulp. Over dat laatste verschillen de meningen in het panel en er zijn veel ideeën genoemd.

Mitros en HuurdersNetwerkMitros gaan met deze ideeën en de overige uitkomsten van het onderzoek aan de slag. Allereerst praten we hierover verder met een groep huurders. Ruim veertig panelleden hebben aangegeven graag verder mee te willen denken. Deze groep ontvangt na de zomervakantie een uitnodiging hiervoor.

We bedanken iedereen voor de deelname aan het onderzoek en wensen u een hele fijne zomer(vakantie)!

juli 2017