

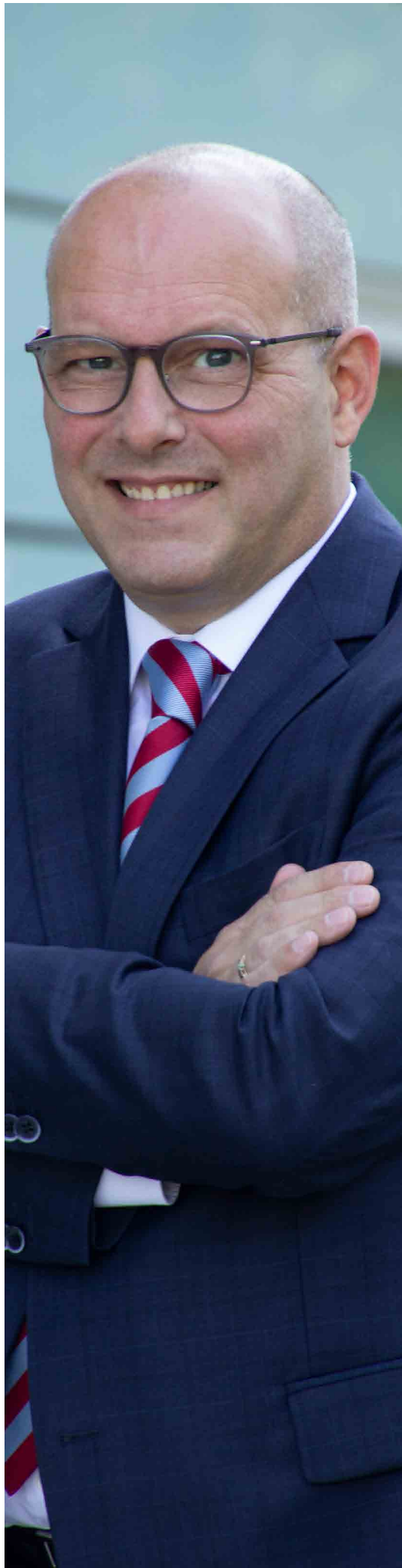
Niemand verdient het om schulden te hebben

Hoe incasseer je op een maatschappelijk
verantwoorde manier?

Jaarverslag 2018

*Voor een
schuldenvrije
maatschappij*

incasso
gerechtsdeurwaarders
juridisch advies



‘Het belang van de klant-debiteur staat voorop. Altijd.’

Voorwoord

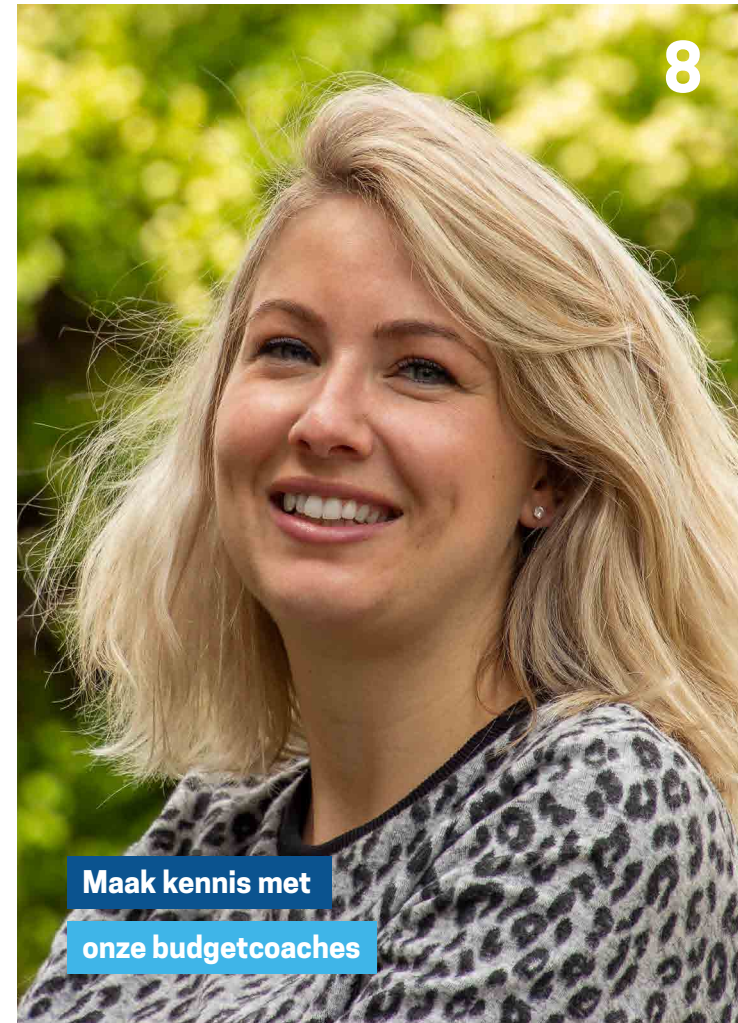
Maatschappelijk verantwoord incasseren. Het stond nog nooit zo hoog op de agenda. We willen allemaal onze klant-debiteuren op een klantvriendelijke en respectvolle manier helpen bij het oplossen van hun schuld. En dan een oplossing bieden die voor lange termijn effect heeft. Daarbij proberen we dus niet alleen te denken aan onszelf en onze eigen vorderingen te innen, maar zetten we het belang van de klant-debiteur voorop. Dat dit niet altijd gemakkelijk is, zult u allen met mij eens zijn. Maar u bent het hopelijk ook met mij eens dat dit wel is wat we moeten willen. Een goede klantrelatie is waardevol en die moet je zien te behouden. Dat we daarbij rekening houden met niet-willers en niet-kunners is niet nieuw. Onze systemen zijn daarop ingericht en onze medewerkers hierin getraind. Maar soms moet een openstaande rekening gewoon betaald worden en dient een klant-debiteur gestimuleerd te worden om aan zijn betaalplicht te voldoen. Dat is en blijft ook het werk van de deurwaarder. Kan dat dan op een klantvriendelijke manier? Ja, daar geloven wij heilig in.

Maar dit wordt ons vanuit de overheid niet altijd makkelijk gemaakt. Zoals lector Ethiek Bram Buik in het interview met hem in dit jaarverslag aanstreept: het kan gewoon niet zo zijn dat een deurwaarder geld verdient per ambtshandeling terwijl hij voor het voorkomen van bijvoorbeeld een ontruiming niks krijgt. De tariefvrijheid bij gerechtsdeurwaarders leidt tot verdienmodellen die lastig passen in het maatschappelijk verantwoord incasseren. Dat moet anders.

Gelukkig gebeurden er in het afgelopen jaar al veel mooie dingen. Zo hebben we met een aantal nieuwe producten en diensten zoals budgetcoaching, de pilot ‘Werk je schuld weg’ en door actief de samenwerking met werkgevers op te zoeken veel debiteuren geholpen bij hun schulden. Daarnaast zijn we gestart met de hulplijn ‘115. Schulden te lijf’.

Een schuldenvrije maatschappij hebben we niet bereikt het afgelopen jaar. Die illusie hadden we ook niet. Wij zijn er echter wel een stukje dichterbij gekomen en geloven nog steeds in deze visie. We vinden dat niemand het verdient om schulden te hebben.

Wilbert van de Donk
Directeur Janssen & Janssen



**Maak kennis met
onze budgetcoaches**



**Cindy Boerboom, Servatius: ‘Een huisbezoek
is erg effectief en wordt vaak standaard ingezet’**

Inhoudsopgave	
JANSSEN & JANSSEN	
▶ Voorwoord	pag 2
▶ Projecten	pag 4
▶ Claartje Bom over een duurzame oplossing	pag 5
▶ Even voorstellen: onze budgetcoaches	pag 8
▶ Wat klant-debiteuren over ons zeggen	pag 10
▶ Organisatie	pag 11
▶ Kwaliteit	pag 20
▶ Financiële status	pag 21
▶ Klachten	pag 22
INTERVIEWS	
▶ Lector ethiek Bram Buik	pag 12
▶ Klant aan het woord: Marieke du Pré van Brabant Water	pag 14
▶ Klant aan het woord: Anton Vriesde van DHL	pag 16
▶ Klant aan het woord: Cindy Boerboom van Servatius	pag 18
	
Trots op onze gezonde organisatie Janssen & Janssen	



Projecten

Het afgelopen jaar hebben we veel activiteiten uitgevoerd die bijdragen aan een schuldenvrije maatschappij. Het zijn daarnaast ook projecten die ons helpen efficiënter, slimmer en vooral klantgerichter te werken. Want door de klant(en) waar je voor werkt in het vizier te hebben en centraal te zetten, kun je hen echt helpen.

De projecten die in 2019 aan bod kwamen:

- OthoRoute app
- Debiteurensegmentatie
- Centralisatie en vermindering fysieke poststromen
- Elektronisch derdenbeslag

Project 'OthoRoute app'

Met de OthoRoute app kregen we een meer integrale oplossing voor de verwerking van de exploten door de deurwaarder. In deze app, die op de smartphone van de deurwaarder staat, verschijnt de volledige route. De deurwaarder kan onderweg zijn exploten boeken, tekenen en afhandelen. Ook zijn de volledige dossiers te raadplegen en kunnen ter plekke bezoekverslagen, aantekeningen en regelingen toegevoegd worden. Voor de dossierbehandelaar op kantoor zijn de handelingen van de deurwaarder realtime inzichtelijk. Nadat de app in 2017 voor ongeveer 85 procent in gebruik is genomen, is deze in 2018 volledig geïmplementeerd. Ook zijn nog enkele verbeteringen toegevoegd, deurwaarders kunnen nu onder andere ter plekke contactgegevens aanvullen en iDEAL-links versturen.

Project 'Debiteurensegmentatie'

Door middel van debiteurensegmentatie zijn we nog beter in het voorspellen van de verhaalbaarheid van een dossier. In 2018 hebben we enkele aanpassingen in onze workflows gedaan. Waar we voorheen een vast traject hadden voor alle vorderingen, is nu een resultaatgericht behandelplan ingericht. Dit houdt in dat wij minder handelingen verrichten in dossiers waarin de voorspelling op voorhand is dat een

klant-debiteur niet gaat betalen in de eerste 60 dagen. Anderzijds doen wij meer handelingen als wordt verwacht dat de kans op betaling groot is. Deze aanpassingen hebben direct effect op enkele kostenposten, zoals drukwerk- en portokosten. Naar verwachting zullen deze kostenposten dalen, met behoud van incassoresultaat. Kortom, een verbeterd rendement.

Project 'Centralisatie en vermindering fysieke poststromen'

Het project centraliseren en verminderen van fysieke poststromen is in 2018 voortgezet. Alle poststukken en exploten worden inmiddels centraal geprint én verwerkt vanuit de hoofdvesting in Eindhoven. Door de koppeling met de OthoRoute app en de digitale verwerking is de printstroom van exploten met bijna de helft verminderd. Door in 2019 kritisch te zijn op de manier van verzending en het beter inrichten van documenten willen we het aantal verzonden poststukken en gebruikte vellen papier nog verder verminderen. Hiermee wordt een belangrijke doelstelling van onze organisatie op zowel duurzaamheid als kostenbesparing (porti) gerealiseerd.

Project 'Elektronisch derdenbeslag'

In 2018 hebben we het elektronisch derdenbeslag succesvol geïmplementeerd. Alle beslagen bij banken versturen wij inmiddels volledig digitaal. Vanaf 2019 zullen wij ook de loonbeslagen bij de grote uitzendbureaus op deze manier gaan leggen.



Wat doe je écht om de klant-debiteur te helpen?

Een schuldenvrije maatschappij. Het is een nobel streven en één waar we dubbel en dwars achter staan. Tijdens deze reis om de schuldenproblematiek aan te pakken en terug te dringen zijn we tot een hoop nieuwe inzichten gekomen. Zo is de wereld rondom de schulden nóg complexer dan we dachten en moeten we meer dan ooit de samenwerking met andere partijen opzoeken. "Een schuld is enkel en alleen duurzaam op te lossen als alle partijen er de noodzaak van inzien en samenwerken", aldus Claartje Bom, Business Developer bij Janssen & Janssen.

Aanjager van nieuwe producten en diensten binnen Janssen & Janssen die moeten bijdragen aan een schuldenvrije maatschappij is Claartje Bom. Het afgelopen jaar heeft zij zich sterk gemaakt om andere partijen binnen de keten te betrekken bij het oplossen van schulden. "Vooral bij onze opdrachtgevers moet het nog landen. Het oplossen van schulden blijft natuurlijk ons doel, maar dat kan op verschillende manieren. Dat behoeft wel enige uitleg. We merken dat iedereen het een mooie visie vindt en een goed doel om na te streven. Toch blijft het lastig om hier naar te gaan handelen. Het is een prijsgedreven markt waarin we werkzaam zijn. Gelukkig is er een kentering gaande waarin alle stakeholders het belang gaan inzien van de invloed van hun eigen rol in de schuldenproblematiek. Iedereen heeft een verantwoordelijkheid hierin en móet deze ook nemen. Schulden brengen immers ook maatschappelijke kosten met zich mee. We zijn ons er ook van bewust dat niet alle schulden zomaar op te lossen zijn door bijvoorbeeld kwijtschelding. Maar een duurzame oplossing is voor veel schulden wel mogelijk. Hier worden ook steeds meer initiatieven voor ontplooid die we van harte toejuichen. Daar is het Innovatielab van NVVK een mooi voorbeeld van."

Een schuld wordt een lening

Een hele eer is het dan ook dat de pilot 'Werk je schuld weg' wordt opgenomen in het Innovatielab. In deze pilot

helpen we schuldenaren zonder werk en woning bij een duurzame oplossing voor schulden. Springplank begeleidt de kandidaat naar werk waarna het traject kan starten. Als Janssen & Janssen bemiddelen we met de schuldeisers en vanuit de Springplank Foundation in samenwerking met de Kredietbank Nederland wordt een maatwerklening opgesteld en afbetaling in gang gezet. METmet begeleidt het hele proces. "We zijn heel erg blij met de samenwerking en deelnemende partijen in deze pilot. Tijdens het congres 'Armoede en schulden doorgrond' kregen we de vraag of we niet altijd zo te werk kunnen gaan. Als dat toch eens mogelijk zou zijn."

We helpen burgers bij het oplossen van schulden

We hebben veel geleerd in 2018. Zo weten we steeds meer en beter de oorzaken van schulden. Als iemand moeite heeft met lezen, schrijven en/of rekenen is het risico hoger dat iemand ook schulden heeft. Maar naast deze basisvaardigheden moet je over meer vaardigheden beschikken, zoals een digitale vaardigheid of het vermogen om hulp te vragen, om financieel zelfredzaam te zijn. "Het wordt de consument vaak ook té makkelijk gemaakt om schulden te krijgen. De consequenties van een aankoop van een product of dienst zijn niet altijd te overzien. We willen burgers met financiële problemen helpen, omdat we weten hoe omvangrijk en ingrijpend de problemen zijn. Dat we dat niet alleen kunnen, weten we. De hulplijn

Project uitgelicht

Business Development



Claartje Bom
Business Developer
Janssen & Janssen



‘115. Schulden te lijf’ is een mooi voorbeeld van een samenwerking tussen diverse partijen. Samen met SchuldendeBaas, Kredietbank Nederland, Rabobank en Hogeschool van Amsterdam gaan we deze hulplijn verder vormgeven. De overheid heeft hier inmiddels subsidie voor toegekend. Het is een laagdrempelige manier voor schuldenaren om snel en gericht toegang te krijgen tot de juiste schuldhulpverlening. Zodat ze de hulp krijgen die nodig is om de schulden op te lossen.”

‘De oorzaak van schulden is zo divers en de consequenties zijn hoog’

In de complexiteit van de branche kunnen niet alle plannen en ideeën tot een succes worden gebracht. “Een voorbeeld hiervan is de pilot ‘Van schuld naar werk’. Ook in het kader om burgers te helpen bij hun schulden is voor inwoners van een gemeente deze pilot opgestart. Samen met deze gemeente en Tempo-Team zijn klant-debiteuren met een bijstandsuitkering benaderd om hen te begeleiden naar werk en ondersteuning te bieden bij het oplossen van schulden. Op papier een prachtige pilot, maar in de praktijk was het lastig om deze doelgroep te bereiken. Mensen met schulden schamen zich vaak voor de situatie waarin ze zitten en durven én kunnen geen hulp vragen. Daarom is het belangrijk dat we organisaties bereiken die schuldenaren het juiste duwtje in de rug geven.”

Een werknemer met schulden kost veel geld

Een belangrijke doelgroep waar we ons dan op richten zijn werkgevers. We weten inmiddels dat maar liefst 62 procent van de organisaties werknemers met schulden heeft. Een werknemer met schulden kan een organisatie al snel 13.000 euro per jaar kosten. “Onze deurwaarders komen bij deze bedrijven om loonbeslag te leggen. We willen liever voorkomen dat er beslag gelegd moet worden en betrekken de werkgever hierin. Hij kan de schuld niet oplossen, daar zijn we ons van bewust, maar hij kan de werknemer wel helpen. Door signalen op te pakken. Vraagt een werknemer bijvoorbeeld of het salaris wat eerder uitbetaald kan worden, of dat hij meer uren kan werken? Is hij onlangs gescheiden, verhuisd, of heeft hij een kind gekregen? Allemaal signalen en life events die kunnen duiden op financiële problemen en die van invloed kunnen zijn op zijn financiële situatie. Durf het gesprek aan te gaan en ben ook dan een goede werkgever.” Problematische schulden zijn hierdoor te voorkomen. Bovendien bespaart de werkgever hierdoor aanzienlijke kosten. We helpen hen daar graag bij en zijn in 2018 hiervoor een samenwerking aangegaan met DiFFit (‘Duurzaam Inzetbaar Financieel Fit’). “In DiFFit hebben we een waardevolle partner gevonden als het gaat om preventie van geldzorgen. In 2019 gaan we hiermee verder en zullen we kijken hoe we het moment van het leggen van loonbeslag kunnen benutten voor het inzetten van deze nieuwe diensten. Naast deze samenwerking bieden we zelf ook actief budgetcoaches aan.”

Doorbreken van bestaande patronen

Wanneer we de financiën van een klant-debiteur op orde kunnen brengen, ontstaat er rust en ruimte bij hem en daalt het stressniveau. Eén van de mogelijkheden die

hieraan bijdraagt is het inzetten van een budgetcoach. We hebben in 2018 6 werknemers van Janssen & Janssen opgeleid tot budgetcoach en zij zetten zich in om debiteuren te begeleiden in hun ontwikkeling naar financiële zelfredzaamheid.

► Maak kennis met onze budgetcoaches

“Opdrachtgevers kunnen ook gebruikmaken van onze budgetcoaches. Om klanten of medewerkers te helpen hun administratie op orde te krijgen en te houden. Zo kunnen nieuwe schulden of verhogingen voorkomen worden. Een budgetcoach helpt bijvoorbeeld een woningcorporatie in een vroeg stadium om ontruiming te voorkomen. De budgetcoach gaat op huisbezoek bij de huurder en helpt om het betaalgedrag voor de toekomst te verbeteren. Denk ook aan het actief hulp bieden aan medewerkers. Om het aantal loonbeslagen of het ziekteverzuim te verlagen in het bedrijf. Samenwerken in deze soort processen kan een vastgeroest patroon doorbreken en ergere problemen voorkomen.”

Een laatste belangrijke ontwikkeling in 2018 is de oprichting van Exquis Bewindvoering B.V. “Hiermee bieden we ook de mogelijkheid om onafhankelijke hulp in te schakelen. Exquis biedt met haar diensten goede financiële hulp aan alle Nederlandse inwoners en bedrijven die hier behoefte aan hebben. Het is een nieuw label, maar organisaties weten ons nu al te vinden. Zo verwijzen diverse woningcorporaties klanten naar Exquis door.” Exquis is een zelfstandige onderneming en staat los van Janssen & Janssen. Net zoals ieder ander bewindvoeringskantoor staan we onder toezicht en moeten we voldoen aan de kwaliteitseisen.

De belangen van de opdrachtgever versus de belangen van de klant-debiteur

“Als we vooruitkijken naar 2019 zien we dat er een nieuwe doelgroep ontstaat. Naast de niet-willers en niet-kunners, zijn er ook de niet-lukkers. Deze doelgroep wil heel graag, maar het lukt ze niet om adequaat te handelen en ze zijn niet in staat de juiste beslissingen te nemen. Onder invloed van stress zijn ze het overzicht helemaal kwijt en kunnen ze zelf de schuld niet oplossen. Deze groep gaan we actief benaderen.

Daarnaast blijft het speelveld tussen de belangen van beide klanten uiterst interessant. Hoe gaan we hier integer mee om? We kijken realistisch naar de verhaalsmogelijkheden én naar de mogelijkheden van de klant-debiteur. Onze opdrachtgevers zijn er ook bij gebaat dat we de juiste inschatting maken en zorgvuldig te werk gaan. Dan kun je de belangen bij elkaar brengen. Een opdrachtgever wil ook een goede relatie met zijn klant behouden. Zorg dan in deze situatie, als je klant even niet kan betalen, ook goed voor hem. Dat kan door realistische betaalregelingen af te spreken en motiverende gesprekstechnieken toe te passen. Het gaat om de persoon achter het dossier. Denk mee, luister en bied proactief hulp aan. De menselijke benadering lijkt te verdwijnen in de branche. Dat kan niet op deze manier doorgaan. In plaats daarvan moet in de markt de bewustwording ontstaan dat maatschappelijk verantwoord incasseren veel meer resultaat geeft en bijdraagt aan de maatschappij. In de politiek komt hieronder leiding van staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid Tamara van Ark gelukkig ook steeds meer aandacht voor. “Als we allemaal onze verantwoordelijkheid nemen en de klant-debiteur écht willen helpen, komen we al een heel eind”, sluit Claartje af.

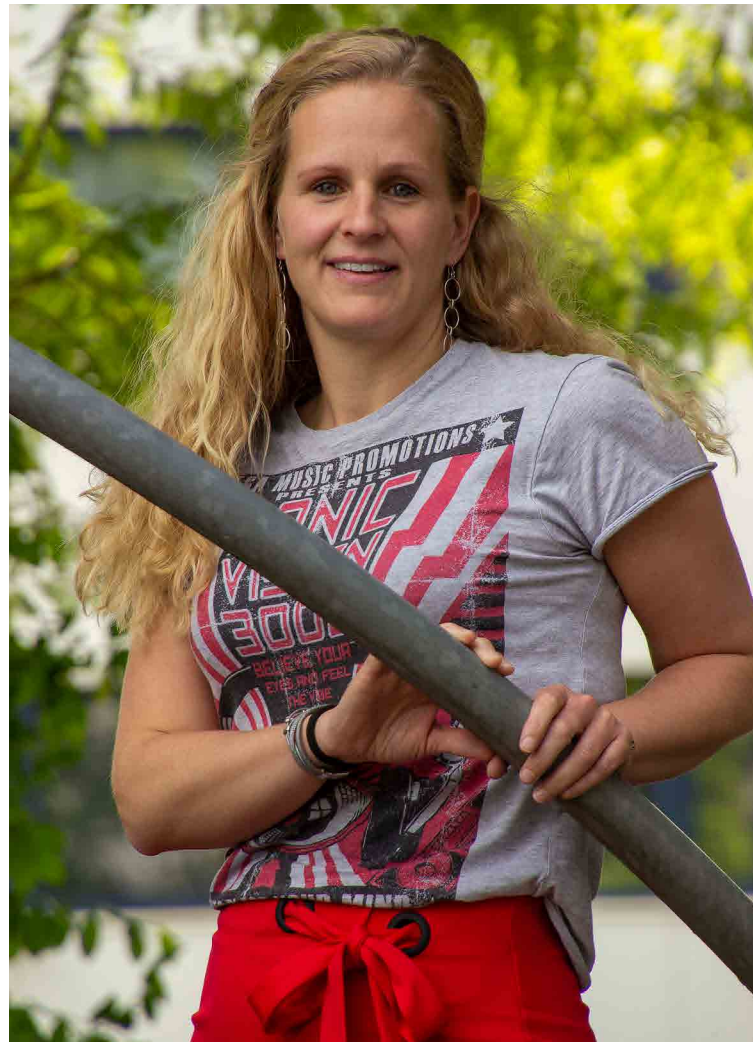


Esther Admiraal

"Ik werk al ruim 11 jaar als Incassospecialist bij NDA Incasso, een dochteronderneming van Janssen & Janssen. In 2016 ben ik in aanraking gekomen met de motiverende gesprekstechnieken en heb ik enkele jaren trainingen mogen geven op dit gebied. Ik heb dat als ontzettend uitdagend ervaren en heb mij er destijds veel in verdiept.

'Ik wil mensen op een andere manier bij hun schulden helpen'

Toen kwam ik er ook achter dat ik op een andere manier mensen wil gaan helpen. Ik wil ze daadwerkelijk op weg helpen en aan de hand van deze gesprekstechnieken daar een goede basis voor leggen. Wat is de drijfveer van iemand om te veranderen en wat heeft diegene nodig om zijn eigen doel te bereiken? En wat kan ik hierin bijdragen? Dat is ook de reden geweest dat ik de opleiding tot budgetcoach ben gaan doen en ik kan niet wachten om daadwerkelijk met de cliënten aan de slag te gaan."



Budgetcoaches



Maaïke Hermens

"Vanuit mijn werk als incassomedewerker heb ik dagelijks te maken met mensen die het overzicht in hun financiële situatie volledig kwijt zijn en hierdoor in aanraking komen met een deurwaarder. Ze bang zijn voor nog meer ellende en steken de kop in het zand. De post wordt niet meer geopend met alle gevolgen van dien. Ze hebben geen idee welke bedragen er maandelijks binnen komen en hebben nog minder zicht op de uitgaven.

'Ik zorg ervoor dat cliënten weer rust en overzicht krijgen'

Ik ben van mening dat dit anders moet kunnen! Want als je niet weet waar je je geld aan uitgeeft, weet je ook niet waarop je kunt besparen. Bij Janssen & Janssen kreeg ik de mogelijkheid om mij in te zetten als budgetcoach. Een mooie uitdaging. Iedere cliënt is anders en achter eenieder schuilt een ander verhaal. Als budgetcoach probeer ik rust te creëren door samen met de cliënt het overzicht in de financiën terug te brengen. Vanuit die situatie kan ik de cliënt voldoende kennis geven zodat ze zelf de financiën weer op de rit te kunnen houden!"



Judith Akkermans

"Toen begin 2018 binnen Janssen & Janssen de vraag kwam wie budgetcoach wilde worden, twijfelde ik geen moment. Het leek me geweldig om als budgetcoach aan de slag te gaan met mensen die het overzicht in hun financiële administratie kwijt zijn. Ik ben ruim 13 jaar werkzaam bij Janssen & Janssen en ik zie dit als een verruiming van mijn werkzaamheden. Uiteindelijk wil ik de beste oplossing bieden voor opdrachtgevers én voor mensen met schulden.

'Als budgetcoach kan ik mensen écht helpen'

Werken als budgetcoach geeft mij veel voldoening. Het biedt afwisseling en ik heb het idee dat ik écht kan helpen. Na de eerste opdracht was ik oprecht blij toen ik van mijn cliënte te horen kreeg dat de financiën weer onder controle zijn en dat er nu geen achterstanden meer zijn. Ik ben blij voor haar dat ik haar op de juiste weg heb kunnen helpen, zodat zij weer een rooskleurige toekomst heeft. Daar doe ik het voor!"

Monique Taabe

"Sinds februari 2012 werk ik bij Janssen & Janssen als Incassomedewerker op de afdeling Commercieel Vastgoed. Toen ik hoorde dat ik me kon aanmelden voor de opleiding Budgetcoach was ik meteen enthousiast. Helaas zijn er veel mensen die te maken hebben met betalingsachterstanden. Ik vind het een uitdaging om deze mensen te ondersteunen op weg naar financiële zelfredzaamheid. Dit doe ik door ze onder andere te helpen met het ordenen van de (financiële) administratie, het maken van een overzicht van de inkomsten en uitgaven, betalingen te regelen, geldbesparende tips te geven, en nog veel meer.

'Ik wil mensen helpen financieel zelfredzaam te zijn'

Dit is toch net weer een andere kant dan het dagelijkse incassowerk dat ik doe (wat ik overigens ook nog steeds erg leuk vind om te doen). Ik heb de opleiding sinds kort afgerond en hoop dat ik hiermee in de toekomst veel mensen kan helpen."



Wat onze klant-debiteuren

over ons zeggen

Onze klant-debiteuren helpen op een respectvolle en klantvriendelijke manier. Daar geloven we in. Deze persoonlijke aanpak is effectief en niet voor niets krijgen we van onze klant-debiteuren gemiddeld een 7,9 als het om onze dienstverlening gaat. Wat klant-debiteuren over ons zeggen:

"De man die ik aan de telefoon had was zo begripvol en dacht zo goed mee. Dit is echt uniek. We zijn tot een passende oplossing gekomen. Janssen & Janssen veroordeelt niet, maar denkt mee. Echt top!" – *Mevrouw Franssen*

"Ik wil u hartelijk danken voor uw coulance in de periode van mijn betalingsregeling. Door het verbreken van mijn relatie enkele jaren geleden kwam ik behoorlijke schulden tegen en zodoende ook in contact met meerdere deurwaarders. Dit was niet altijd even prettig. Met coulance bedoel ik dan ook eigenlijk dat ik door uw bedrijf altijd netjes en menselijk behandeld ben, waarvoor dan ook mijn hartelijke dank." – *Anoniem*

"Ik ben heel tevreden met de oplossing die me geboden is." – *Mevrouw van Rooijen*

"Ik had contact met een vrouw die bijzonder aardig en begripvol was. Op deze manier is het voor mij een stuk eenvoudiger om contact op te nemen. Echt een dik compliment." – *Anoniem*

"Alle ingrediënten voor een gezamenlijk oplossing en afhandeling waren aanwezig. Top!" – *Anoniem*

Organisatie

In een krimpende markt blijft het aandeel van Janssen & Janssen groeien. Verspreid over 6 vestigingen zijn wij werkzaam vanuit Eindhoven (hoofdkantoor), Maastricht, Nijmegen, Goes, Amersfoort en Emmen. De belangrijkste wijziging van 2018 is de (meerderheids-)deelname in het kantoor Groen & De Wilde Gerechtsdeurwaarderspraktijk.

Personeel

Het medewerkersbestand is in 2018 (mede door een krimpende markt en een flink aantal efficiencymaatregelen) gedaald met 4,62 procent van 173 medewerkers in januari naar 164 medewerkers in december. Dit vertaalt zich door naar een daling van 8,4 FTE. De man-vrouwverhouding was in 2017 61 procent vrouwen tegenover 39 procent mannen. Eind 2018 is deze verhouding 64 procent vrouwen tegenover 36 procent mannen. De gemiddelde leeftijd in 2018 is 38 jaar.

Opleiding

Medio 2018 zijn er verschillende collega's die een start hebben gemaakt met de opleiding tot budgetcoach. Aan het einde van 2018 hebben verschillende collega's al hun opwachting gemaakt als budgetcoach. Daarnaast hebben er ook weer de nodige cursussen en trainingen voor de deurwaarders en incassomedewerkers plaatsgevonden.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Janssen & Janssen ondersteunt jaarlijks meerdere activiteiten ten behoeve van maatschappelijk welzijn. Dit jaar hebben enkele collega's, net als de afgelopen jaren, via een initiatief van een opdrachtgever deelgenomen aan een project van NL Doet. Los daarvan zijn we zakenpartner van KWF en hebben er donaties plaatsgevonden aan lokale initiatieven.

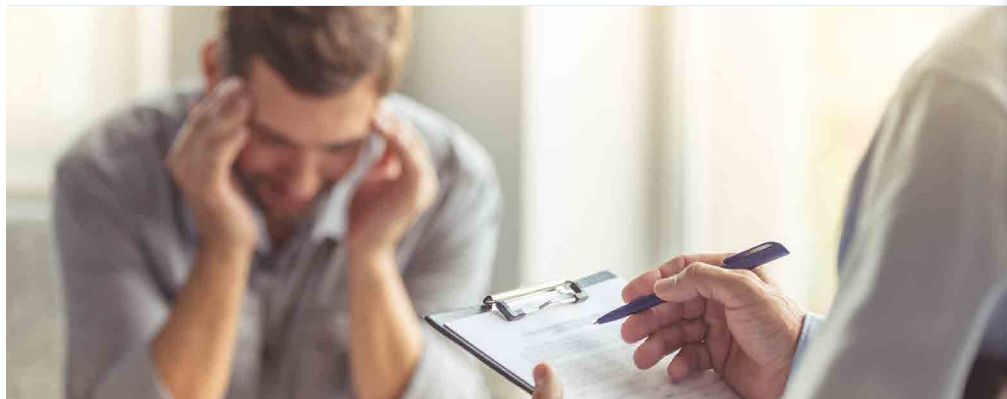
Corp Support

2018 stond voornamelijk in het teken van het continueren van de kwaliteit van de dienstverlening en het behalen van de prestatiedoelstellingen. Deze doelstellingen heeft Corp Support behaald en onder andere daardoor de basis gelegd voor voortzetting van de dienstverlening voor Woningstichting St. Joseph. Deze organisatie gaat in 2019 fuseren en heeft uitgesproken de dienstverlening van Corp Support ook vanuit de nieuw te vormen organisatie in te gaan zetten.

Nieuwe dienstverlening is in 2018 ontwikkeld voor Woongoed Middelburg. Corp Support neemt hierbij een gedeelte van de incassodienstverlening in de fase voor overdracht naar Gerechtsdeurwaarder over en probeert door intensief contact een deurwaarderstraject te voorkomen. Met Woongoed zijn passende prestatieafspraken gemaakt en heeft een detacheringsopdracht opgeleverd.

Ambtelijke werkzaamheden

In 2018 zijn in totaal 71.825 ambtshandelingen verricht ten opzichte van 82.810 in 2017. Hiermee volgen we de landelijke trend van teruglopende ambtshandelingen.



Interview



Bram Buik
Voormalig deurwaarder
en docent Ethiek

De deurwaarder

als sociaal werker

Voormalig gerechtsdeurwaarder Bram Buik was ruim 20 jaar verbonden aan zijn eigen deurwaarderskantoor en is docent Ethiek aan de Hogeschool van Utrecht. In zijn vroegere carrièrejaren als deurwaarder zag hij al wat het effect van het executierecht is en dat dit vaak niet ten goede van de debiteur kwam. “Als deurwaarder wil je incasseren en je mag hier best geld aan verdienen, maar hoe is de verhouding tussen de middelen die je inzet en het geld dat je int?”

Maatschappelijk verantwoord incasseren is altijd een onderdeel van Bram's werk geweest en als iemand bevoegen over dit onderwerp kan vertellen, is hij het wel. In zijn jongere jaren kreeg Bram vaak te horen dat hij het verkeerde vak had gekozen. Maar eigenlijk was hij zijn tijd ver vooruit. Als redacteur van Executief schreef hij artikelen over de sociaaleconomische kant van het deurwaardersvak. Wat hem niet altijd in dank werd afgenomen. “Ik zag wat een pressiemiddel als beslagleggen met iemand doet. Het is een drukmiddel waarmee je debiteuren verder in de put helpt. Het levert meestal niks op. Daar wilde men toen nog niet aan. Tijden veranderen en gelukkig is er steeds meer aandacht voor de positie van de debiteur”, start Bram.

Eigen schuld, dikke bult

“Maatschappelijk verantwoord incasseren betekent dat je oog hebt voor de situatie van de debiteur. Incasseren is mensenwerk en een deurwaarder heeft een maatschappelijke rol. Ontwikkelingen zoals VISH en het Digitaal beslagregister dragen hieraan bij. Gelukkig wordt er tegelijkertijd ook anders tegen schulden aangekeken. Het ‘eigen schuld, dikke bult’ principe is niet meer. We weten dat er veel meer speelt bij het ontstaan van schulden.”

“De ontwikkelingen van de afgelopen jaren en de crisis van 2008 zorgen ervoor dat er veel veranderd is. Het

werd steeds lastiger om vorderingen te incasseren en deurwaarderskantoren werden gedwongen om anders naar hun business te gaan kijken. De inkomstenbronnen begonnen terug te lopen en er werd kritisch gekeken naar de inzet van de deurwaarder. Samenwerkingen met schuldhulpverlenende instanties kwamen op en er werd gekeken hoe we de debiteur echt konden helpen. Een deurwaarder wordt tegenwoordig steeds effectiever ingezet. Hoe kunnen we met minder ambtshandelingen hetzelfde resultaat bereiken? Dat betekent dat de rol van de deurwaarder een andere invulling krijgt. Hij moet het gesprek aangaan met de debiteur en daar de tijd voor nemen. De deurwaarder weet een debiteur ook steeds meer en beter door te sturen richting schuldhulpverlening.”

Het verdienmodel moet op de schop

Bram pleit voor een verandering van het verdienmodel van de deurwaarder. “De kosten die verbonden zijn aan het werk van een deurwaarder komen volledig op het bord van de debiteur terecht. Dat is niet rechtvaardig. Daarnaast worden deurwaarders alleen betaald per ambtshandeling die ze verrichten. Dat stimuleert niet dat ze een andere, duurzame manier voor het oplossen van de schuld weten te vinden. Wanneer je dus niet de focus legt op het uitvoeren van de ambtshandelingen ben je eigenlijk een dief van je eigen portemonnee. Als je een ontruiming weet te

voorkomen, krijg je daar immers niet voor betaald. Terwijl we dit allemaal moeten willen. We weten dat schulden voor torenhoge maatschappelijke kosten zorgen. Waarom wil je een debiteur dan nog dieper in de put helpen? Dit moet echt anders. Als deurwaarder heb je bij de behandeling van een dossier ook een klantverhouding met de debiteur. Een goede verstandhouding is veel waard, omdat je dan in gesprek komt. Zie het niet als losse ambtshandelingen die je doet. Start met luisteren en informatie geven en probeer de debiteur echt te helpen.”

Verschillen tussen deurwaarder en sociaal werker zijn niet zo groot

Bram vraagt zich ook hardop af of het instituut van deurwaarders er anders uit moet komen te zien en hoopt dat deze discussie hoger op de agenda komt te staan. “Wie dan de eerste stap moet zetten? Dat moet de beroepsorganisatie, de KBvG, doen. In het jaarverslag van de KBvG van 2018 wordt hier al aandacht aan besteed. Daarin staat dat deurwaarders op een andere manier beloond moeten worden en dat de huidige manier van tarifiering anders ingericht moet worden. Daar heb je ook de overheid voor nodig. Daarnaast is er de afgelopen jaren nogal wat veranderd, met eigenlijk de marktwerking als begin van de grootste veranderingen, en de deurwaarder aan sich moet je hierin ook meekrijgen. Zij moeten een gedragsverandering ondergaan en bereid zijn om op een andere manier naar hun werk te kijken. Een deurwaarder moet meer een sociaal werker worden.” Deze uitspraak doet zijn studenten al op de achterste poten staan, laat staan de deurwaarders zelf. “Wanneer ik er met de studenten langer over in gesprek ga en ze het verschil tussen de deurwaarder als ambtenaar en een sociaal werker laat uitwerken, blijkt dat die verschillen veel minder groot zijn. Je wilt beide de persoon in kwestie helpen. Dat doe je niet door koste wat het kost te willen invorderen. Deze awareness is er echter in de branche niet en daar moet hard aan gewerkt worden. Er moet bewustwording komen omtrent de effecten van het werk van de deurwaarder en de gevolgen voor de debiteur hiervan.”

Hij vindt ook dat we kritisch moeten kijken naar de schuldeisers. “Iedere schuldeiser (met uitzondering van de overheid) kent een min of meer gelijke positie. Is dat wel eerlijk? Een organisatie die flitskredieten aanbiedt

tegen een torenhoge rente wat ervoor zorgt dat de debiteur nóg verder in de problemen raakt, moet die gelijk worden gesteld aan bijvoorbeeld een woningcorporatie als schuldeiser? Wat mij betreft niet. Als jij als organisatie gemakzuchtig met klanten omgaat en de verleiding groot maakt om schulden te maken, dan moet je daar ook de prijs voor betalen. Het lijkt mij helemaal geen raar idee als hier per schuldeiser een andere behandeling voor komt.”

Als laatste wordt het Zweeds model (één centrale tenuitvoerleggingsautoriteit voor alle tenuitvoerlegging (publiek en privaat), red.) door Bram als voorbeeld genoemd. De deurwaarder is hierin geen ondernemer meer en het competitieve aspect, wat voor onethische (prijs)afspraken zorgt, verdwijnt. “De vraag is of de overheid hiermee ooit akkoord zal gaan.”

‘Wat jij niet wilt dat u geschiedt, doe dat ook een ander niet’

Er moet dus een hoop gebeuren om de markt eerlijker te maken en de schuldenberg aan te pakken. Meer dan eens blijkt maar weer dat samenwerking echt cruciaal is. “Als enerzijds de verleidingen voor consumenten om schulden te maken wordt verkleind en het oplossen van schulden makkelijker wordt (denk aan begrijpbare communicatie, realistische betalingsregelingen, etc.) en anderzijds de werkwijze en manier van belonen van de deurwaarder wordt aangepast, komen we al een stuk dichterbij elkaar. Als daarin dan ook aandacht gaat naar de soort schuldeiser is het cirkeltje rond.” Maar zonder op die eerste stap te wachten, wat kunnen onze lezers vandaag de dag doen om maatschappelijk verantwoord te incasseren? Hoe kunnen zij hun verantwoordelijkheid nemen? “Denk eens wat vaker aan de Gulden Leefregel ‘Wat jij niet wilt dat u geschiedt, doe dat ook een ander niet.’ Verplaats je in de debiteur en in zijn situatie. Wat zou je zelf kunnen accepteren als invorderingsmaatregelen, als je in zo’n situatie zou zitten? Ben daarnaast heel kritisch ten aanzien van dwanginvorderingen. Hoe pakt dat voor de debiteur in de praktijk uit? Wetende dat de debiteur onder zoveel stress staat en dat dit hem niet gaat helpen. Breng met collega’s de discussie op gang en praat met elkaar over wat er gebeurt bij mensen met schulden. En denk na over de vraag wat jou nou gelukkig maakt in dit werk.”



‘Niemand moet meer

afgesloten worden’

Marieke du Pré is al jaren werkzaam in de branche en heeft deze de afgelopen jaren zien veranderen. Van strikte regels waar je je aan moest houden, betalingsregelingen die eerder bij uitzondering dan bij regel werden afgesproken en met schuldhulpverlening werd al helemaal niet akkoord gegaan. “Hoe anders is het nu. We zijn nu vooral bezig met hoe we de klant kunnen helpen en zorgen dat hij gaat betalen en dit ook kan volhouden. De denkwijze is de afgelopen jaren echt veranderd.”

Als Teammanager Klant in Service bij Brabant Water krijgt Marieke alle stappen van het incassoproces mee. Ze is begonnen als Teammanager Debiteuren en Incasso. “Ik ben per toeval in het incassovak terechtgekomen, maar het is werk dat bij mij past en waar ik voldoening uthaal”, start Marieke. “Zeker nu de focus steeds meer op de klant komt te liggen en centraal staat hoe we hem het beste kunnen helpen. Zo’n vijftien jaar geleden waren we er veel meer mee bezig hoe een klant zo snel mogelijk kon betalen. Nu weten we dat deze aanpak niet zo veel zin heeft. Onze openstaande rekening is dan wel betaald, maar ondertussen kan de klant wellicht zijn huur niet betalen. Dan ontstaat daar een probleem. Natuurlijk proberen we onze rekening betaald te krijgen, maar daar zijn ook andere, klantvriendelijke, manieren voor. We doen er alles aan om in contact te komen met onze klanten. Reageert iemand niet op onze e-mails, brieven of telefoontjes dan gaat een medewerker op huisbezoek. Onze buitendienst-medewerkers bieden hulp en moeten ervoor zorgen dat we een klant niet hoeven af te sluiten. Deze bezoeken zijn erg effectief. Het aantal afsluitingen is de laatste jaren met wel 35 procent gedaald. Naast deze huisbezoeken spreken we ook realistische betalingsregelingen af. We gaan in gesprek met de klant en onze ervaring leert dat hij een regeling die hij zelf heeft voorgesteld, ook beter kan nakomen. Het opleggen van eenzijdige afspraken werkt

niet. Daarnaast gaan we altijd akkoord als er een voorstel van schuldhulpverlening komt. Kortom; we doen er alles aan om de klant te helpen.”

‘We steken meer energie in het in contact komen met de klant en als we eenmaal in contact zijn hoeven we bijna nooit meer af te sluiten’

We streven naar 0 afsluitingen

Ook Brabant Water loopt tegen uitdagingen aan in het incassoproces. “De grootste uitdaging is om het aantal afsluitingen terug te dringen. Nog beter gezegd: we willen het aantal afsluitingen op nul brengen. Dat is een utopie, dat weten we. Maar het is wel een streven waar we naartoe werken. We zien gelukkig de aantallen al flink teruglopen. Enerzijds komt dit door de economische situatie die de afgelopen jaren is verbeterd, maar anderzijds zeker ook door onze inspanningen om de klant te helpen. We steken meer energie in het in contact komen met de klant en als we eenmaal in contact zijn hoeven we bijna nooit meer af te sluiten.”

Klant aan het woord

Brabant Water



Marieke du Pré
Teammanager Klant in Service

We willen een excellente klantbeleving

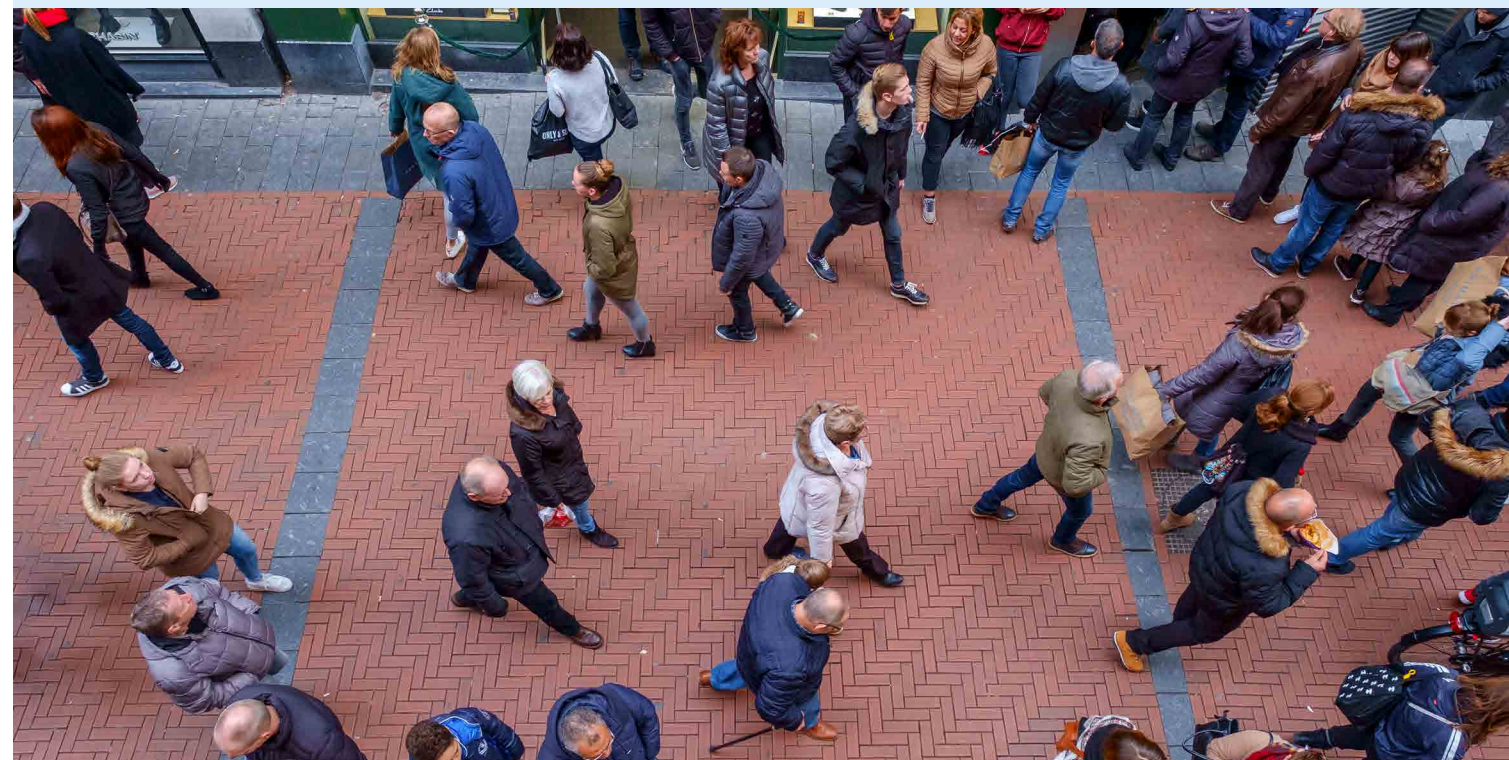
Daarnaast is het om technische redenen niet mogelijk om segmentatie toe te passen. “Het onderscheid maken in verschillende typen klanten is in het eerste stuk van het traject niet mogelijk. We zijn hierdoor genoodzaakt om in beginsel alle klanten op eenzelfde manier te behandelen. Pas later, als er persoonlijk contact is geweest, kunnen we op de situatie van de klant inspelen. Segmentatie is een onderwerp dat hoog op de agenda staat. Dat maakt niet alleen het incassoproces effectiever, maar dit zal onze klantbeleving ook vergroten. We streven naar een excellente klantbeleving en willen een 8,5 scoren. We willen het goed doen voor onze klanten en hen nóg persoonlijker benaderen.”

Samen streven we naar een schuldenvrije maatschappij

Om klanten echt goed te kunnen helpen, is een samenwerking tussen diverse partijen nodig. Daarom is Brabant Water lid van de schuldeiserscoalitie. Deze coalitie bestaat uit een aantal schuldeisers die samen streven naar een schuldenvrije maatschappij. “We willen klanten ondersteunen om ervoor te zorgen dat hij minder schulden krijgt of geen schulden meer heeft. In deze samenwerking zijn we geen concurrenten, maar leren we van elkaar. Samen hebben we een ‘superbrief’ opgesteld. Hoe schrijf je een goede brief die de klant in beweging brengt? Deze brief is getest

door een panel en daarnaast is de Hogeschool van Amsterdam hier ook bij betrokken als kennispartner. Zij doen continu onderzoek naar het taalgebruik en deze inzichten helpen ons ook weer verder. Daarnaast hebben we als coalitie geprobeerd een gezamenlijke betalingsregeling op te stellen. Dat is helaas niet gelukt. Eén van de inzichten van deze pilot is dat het schaamtegevoel bij klanten met schulden hoog is. Hierdoor geven zij zichzelf niet graag bloot en dit bemoeilijkt het opstellen van een gezamenlijke betalingsregeling. Als het in Nederland algemeen bekend en geaccepteerd is dat bedrijven gezamenlijk een betalingsregeling aanbieden, zullen klanten daar ook daadwerkelijk meer gebruik van gaan maken.”

Naast deze coalitie vindt Marieke dat er door de diverse partijen meer en beter moet worden samengewerkt. “Overheid, schuldeisers en incassobureaus/deurwaarderskantoren moeten beter met elkaar samenwerken. Het zijn nu nog teveel losse eilandjes die langs elkaar heen werken. Met elkaar kunnen we de schuldenproblematiek aanpakken. Een efficiencyslag waar de klant profijt van heeft is nodig. Ik verwacht dat er nog een lange weg te gaan is, maar we moeten het blijven proberen met elkaar. Een schuldenvrije maatschappij is dan misschien niet realistisch, maar het is zeker mogelijk om schulden te minimaliseren.”





Klant aan het woord

Anton Vriesde

Credit Risk & Collection
Lead bij DHL



Klantgerichte aanpak werpt

zijn vruchten af

Bij DHL staat de klant centraal en is een goede klantrelatie hen veel waard. Ze willen de klant behouden en stellen het oplossen van de schuld voorop. De verschillende contactmomenten en altijd minimaal één keer persoonlijk contact voordat over wordt gegaan op verdere acties zorgt voor een goedlopend incassoproces. Een klantgerichte aanpak werpt zijn vruchten af. Toch loopt DHL ook tegen diverse uitdagingen aan en zorgt het uiteenlopende klantenbestand voor de nodige uitdagingen. We gaan in gesprek met Anton Vriesde, Credit Risk & Collection Lead bij DHL.

Anton werkt sinds 2008 bij DHL en is de afgelopen jaren doorgegroeid van teamleider naar uiteindelijk supervisor. Zijn interesse in cijfers bracht hem na zijn voetbalcarrière per toeval bij DHL. Er was direct een klik en Anton vindt het nog steeds een fantastisch bedrijf om voor te werken. "Het is een enorm grote organisatie met veel ontwikkel- en doorgroeimogelijkheden." DHL is een internationaal bedrijf en opereert in een markt die continu in beweging is. Tel daar vernieuwing van systemen dat in een rap tempo gaat en de opkomst van de e-commerce bij op en je hebt te maken met een complex incassoproces.

Standaardproces is niet mogelijk

"De verschillende soorten klanten en facturaties maken het lastig om het incassoproces te standaardiseren. Daarnaast hebben we bij DHL ook te maken met verschillende afdelingen en disciplines. Bovendien verschillen de regels per land en hebben we bijvoorbeeld ook te maken met de douane. Dit alles zorgt ervoor dat ons incassoproces complex in elkaar zit. Ondanks deze uitdagingen is DHL heel strikt in het centraal stellen van de klant. We zijn altijd bezig met het oplossen van de schuld. Een klant

maakt een fout, daar is niets onmenselijks aan, en bij het oplossen hiervan willen we hem begeleiden", aldus Anton.

Om het incassoproces gestructureerd te laten verlopen, hanteert DHL het 'treatment plan'. "Een klant wordt per segment ingedeeld en daar wordt de aanpak op afgestemd. Het incassoproces wordt hier vervolgens op ingericht. De segmenten worden bepaald op basis van de volumes van de klant. Een nieuwe doelgroep hierin zijn privépersonen. En die brengen de nodige uitdagingen met zich mee."

'We zijn altijd bezig met het oplossen van de schuld. Daarin willen we hem begeleiden'

Toenemende groei door e-commerce

Als het gaat om de groeiende economie is DHL een organisatie die daar profijt van heeft, maar die ook de

nadelen ervan kent. Het aantal pakketten dat zij door de toenemende e-commerce voor privépersonen verstuurt, neemt in een rap tempo toe. Het aantal onbetaalde facturen stijgt zowat net zo hard mee. "Bij betalen achteraf is het risico veel groter dat een factuur niet betaald wordt. We hebben moeite met het innen van deze vorderingen. Daarom willen we dat er eerst is betaald en daarna wordt pas geleverd. Vertrouwen is goed, maar je kunt niet alles met vertrouwen oplossen. Deze nieuwe doelgroep vraagt dan ook om een andere aanpak en incassoproces."

Schulden zijn snel gemaakt

Het is ook een doelgroep die Anton zorgwekkend vindt. "We hebben geen inzicht in de financiële situatie van een klant. Dit in tegenstelling tot de bedrijven waar we voor leveren. Bij hen voeren we altijd eerst een screening uit voordat we een samenwerking aangaan. Bij privépersonen kan dit niet. Schulden zijn tegenwoordig ook makkelijk gemaakt en het lenen van geld wordt steeds normaler. Ik vind absoluut dat de overheid hier een rol in moet nemen en ons handvatten moet geven zodat schulden voorkomen kunnen worden."

Janssen & Janssen lost onze vorderingen op een goede manier op

In de samenwerking met Janssen & Janssen gaat het om de Nederlandse vorderingen die DHL doorstuurt. De pakketten die vanuit de dienst 'Parcel' worden verstuurd. "De samenwerking verloopt erg prettig. Als een vordering te lang openstaat, dan sturen we deze door. Het is dan wel onze taak om een goede case te hebben opgebouwd zodat Janssen & Janssen goed voorbereid aan de slag kan gaan. Bij Parcel is de problematiek ook minder divers en de zaken die wij aanleveren zijn van goede kwaliteit. Janssen & Janssen is dan in staat om deze zaken op een goede manier voor ons op te lossen. We krijgen gedegen advies en worden continu van informatie voorzien."

Het streven naar een schuldenvrije maatschappij vindt Anton een vooruitstrevend doel. "Het is heel moeilijk om dit in de praktijk te realiseren. Ik denk ook niet dat de gehele maatschappij schuldenvrij moet zijn. Maar het is voor bepaalde groepen mensen wel belangrijk dat zij tegen zichzelf in bescherming worden genomen, omdat ze niet in staat zijn hun financiële huishouding goed op orde te houden. Voorkomen is nog altijd beter dan genezen", sluit Anton af.





‘Je werkt met mensen,

dan wil je alles proberen’ ◀

Zo snel mogelijk zorgen dat een rekening wordt betaald en als dat dan niet lukt, het vonnis bij de rechtbank aanvragen en een deurwaarder inschakelen. Zo zag het financiële beleid bij Servatius er pakweg drie jaar geleden uit. “Gelukkig”, start Cindy Boerboom, “is daar nu weinig meer van over en werken we met een sociaal beleid. In een vroeg stadium willen we in contact komen met de klant om uiteindelijk een ontruiming te voorkomen.”

Cindy Boerboom is medewerker huurincasso bij Servatius en met een team van drie andere collega's verantwoordelijk voor de huurincasso. Ruim twintig jaar is ze werkzaam in de branche en heeft ze deze de afgelopen jaren zien veranderen. Wennen aan het nieuwe, sociale beleid hoefde Cindy niet. “Ik had persoonlijk best wel moeite met het beleid puur gericht op de financiële kant. Terwijl het aan de ene kant ook logisch is; de huur moet gewoon betaald worden. Dat staat niet ter discussie. En nog steeds vormt dat natuurlijk ons uitgangspunt. Maar gelukkig wordt er nu verder gekeken dan alleen de openstaande rekening en komt de persoon achter het dossier centraal te staan. Het gros van onze klanten betaalt niet bewust de rekening niet. Hen moet en wil je helpen. Voor mij werkt deze sociale aanpak erg prettig. Ik vind het heel fijn om op deze manier met klanten te werken. Je kunt ze helpen en ik haal hier voldoening uit. Vanuit Servatius krijgen we gelukkig de vrijheid om binnen de regels en kaders creatief te denken in oplossingen. Zo kunnen we per type klant een verschillende aanpak hanteren. Je past je op deze manier aan de klant aan en komt met een oplossing die voor beide partijen werkbaar is.”

Je klant leren kennen

Het huurincasso team is zich erg bewust van de effecten van communicatie. “We krijgen de vrijheid om vanuit onze eigen ervaringen – uiteraard binnen de vooraf gestelde

kaders – het incassoproces in te richten en deze ervaringen delen we met elkaar. We staan nu hier, wat zouden we kunnen doen zodat we meer bereiken? We houden elkaar hierin scherp en blijven onszelf ontwikkelen. Niet alleen binnen ons team wordt hier regelmatig met elkaar over gespard. Ook tijdens het rayonoverleg staat sociaal incasseren centraal. Dit overleg heeft als grootste voordeel dat je nóg meer klantenbinding krijgt. Je leert de wijk en hierdoor ook je klant beter kennen. Het is mogelijk om casussen te bespreken en met de gehele organisatie probeer je mee te werken aan een oplossing.”

‘Het is mooi om te zien hoe in de traditionele deurwaarderswereld steeds meer aandacht komt voor sociaal incasseren’

Veranderen van motivatie en gedrag is essentieel

Het voorkomen van een verdere huurachterstand en op den duur een ontruiming is één van de speerpunten van Servatius. Dat doen zij op diverse manieren. “We proberen zo vroeg mogelijk in contact te komen met onze klanten. We gaan ook bijna altijd op huisbezoek. Dat is een grote

Klant aan het woord

Woningcorporatie Servatius



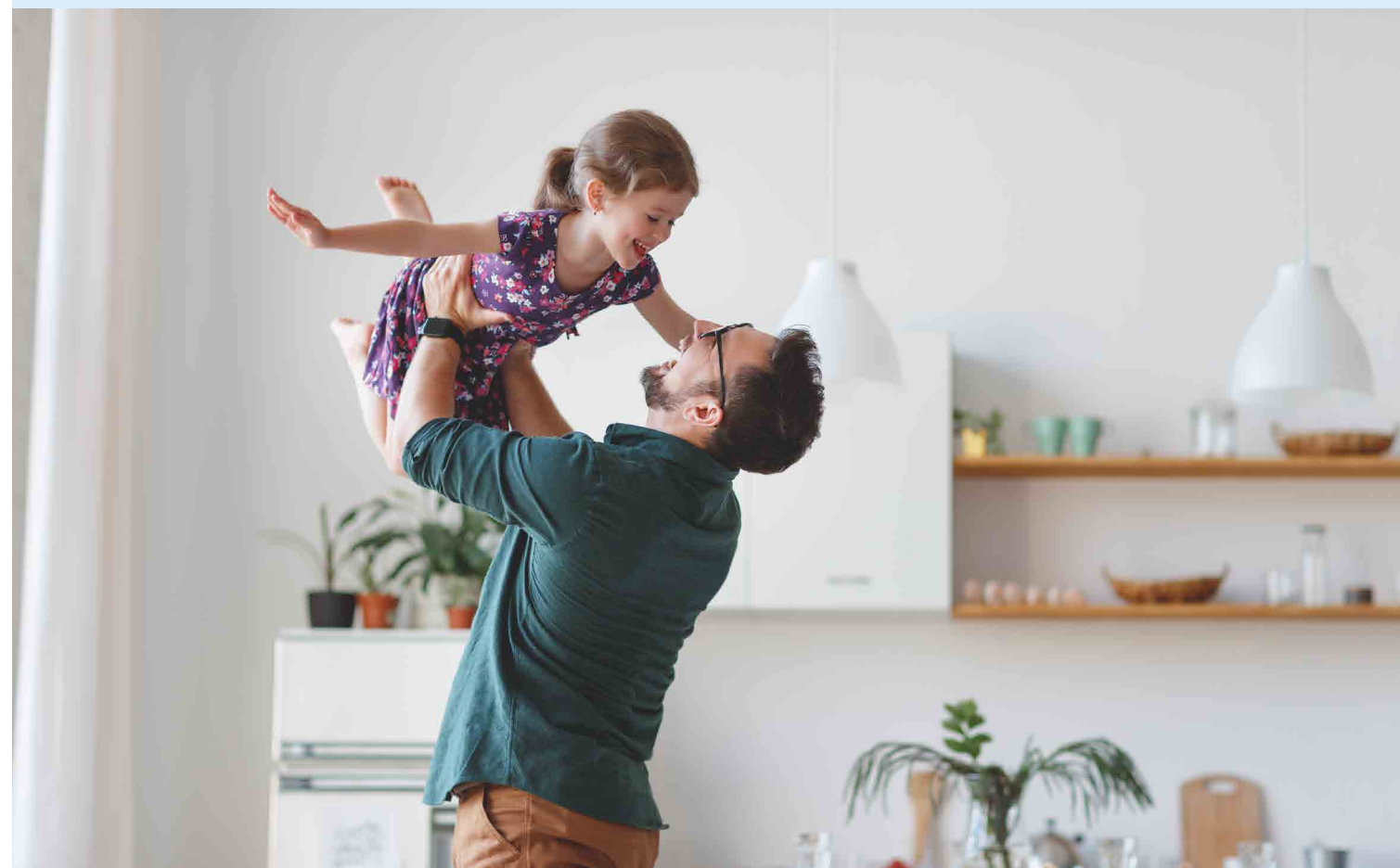
Cindy Boerboom
Medewerker huurincasso

verandering die we hebben ingevoerd. Voorheen gingen we niet zo snel op huisbezoek, maar nu wordt dat vaak standaard ingezet omdat het heel effectief is. Mochten onze inspanningen desondanks toch niet de gewenste effecten hebben, sturen we – met toestemming van de klant – ze proactief door naar één van onze netwerkpartners die de juiste hulp kan bieden. Ook dan komen we vaak voor een andere uitdaging te staan; een klant die de hulp niet wil accepteren. Je weet dat hij de hulp nodig heeft om uit de schulden te komen, en dan nog zetten ze de stap niet. Dat frustreert soms. Je wilt zo graag helpen. Maar tegelijkertijd weten we ook dat je niet iedereen kunt helpen, dat moet je accepteren. Ons werk stopt dan niet. We houden de klant in het vizier en blijven contact zoeken en hulp aanbieden. Wellicht dat hij er in een later stadium wel klaar voor is. We zijn het aan onszelf verplicht om er alles aan te doen zodat een ontruiming kan worden voorkomen. Dit alles zorgt ervoor dat we de deurwaarder steeds minder nodig hebben. Je wilt ook dat de kosten niet onnodig hoog oplopen.” Toch is deze persoonlijke aanpak niet zaligmakend.

“Je ziet vaak dat mensen niet alleen een huurachterstand hebben, maar dat er meer financiële problemen zijn. Soms kunnen we ook niet anders dan een deurwaarder inschakelen om hen in beweging te krijgen. Het aanpassen van de motivatie en het gedrag van klanten is lastig, maar noodzakelijk om tot een duurzame oplossing te komen. Je wilt te allen tijde voorkomen dat de achterstand verder oploopt.”

Een schuld los je niet alleen op

“In Janssen & Janssen hebben we een fijne partner gevonden om mee samen te werken. We zijn heel tevreden en geven met veel vertrouwen een dossier uit handen. We weten dan dat het goed wordt overgenomen en onze klant op een juiste en respectvolle manier wordt behandeld. Het is ook mooi om te zien hoe in de traditionele deurwaarderswereld steeds meer aandacht komt voor sociaal incasseren en dat Janssen & Janssen zich daar ook van bewust is.”





Kwaliteit waarborgen

In onze branche draait het om mensenwerk. Geen enkel dossier is hetzelfde en kan dan ook niet hetzelfde worden behandeld. Kwaliteit is ontzettend belangrijk om een goede oplossing te kunnen bieden. We streven dan ook naar de hoogste kwaliteitsnormen. Zeker in de incassobranche waar een keurmerk niet verplicht is, willen wij laten zien dat we een professionele en mensgerichte organisatie zijn. Diverse certificeringen, keurmerken en audits laten zien dat wij kwaliteit hoog in het vaandel hebben staan.

In 2018 is het ISAE 3402 fase 1-rapport opgeleverd. De rapportage geeft een beschrijving van de (incasso-) diensten die Janssen & Janssen voor haar opdrachtgevers verzorgt. Opdrachtgevers vragen aan hun leveranciers steeds vaker zekerheden over een juiste uitvoering van de opdracht. Met onze opdrachtgevers leggen we de afspraken gedetailleerd vast, er wordt gevraagd om uitgebreide managementrapportages en enkele grote opdrachtgevers komen met een eigen audit controleren of hun dossiers wel op de afgesproken wijze worden behandeld. Met het rapport geven wij onze opdrachtgevers inzicht in de risico's van de procedures en ook hoe wij die risico's beheersen. Deze certificering betekent dat we 'in control' zijn en dat ook nog kunnen aantonen. Aan iedereen en altijd. Dat geeft de opdrachtgever rust en zekerheid. Fase 2 wordt naar verwachting in 2019 afgerond.

KBvG-normen voor kwaliteit

Daarnaast worden wij door de KBvG tweejaarlijks door middel van een uitgebreide audit getoetst of we aan de normen voor kwaliteit voldoen. Ook in 2018 hebben we deze audit positief afgesloten.

Sociaal Verantwoord Incasseren keurmerk

Een ander belangrijk keurmerk wat naadloos aansluit bij onze visie en het maatschappelijk verantwoord incasseren, is het keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren. Het

keurmerk geeft aan dat we als incasso-onderneming ons bewust zijn van onze sociale en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Tevreden opdrachtgevers en klant-debiteuren



We vragen aan zowel onze opdrachtgevers als klant-debiteuren hoe zij onze dienstverlening ervaren. Dit gebeurt continu en doen we bij klant-debiteuren door middel van een online vragenlijst en bij opdrachtgevers zowel online als persoonlijk in gesprek met elkaar.

De feedback is erg waardevol voor ons. Alleen door met elkaar in gesprek te gaan, kunnen we onze dienstverlening blijvend verbeteren en afstemmen op de wensen en behoeften van de klanten. We zijn dan ook trots op beide gemiddelde rapportcijfers van ruim een 7.

Financiële status

Groeiende in een krimpende markt

De incasso- en deurwaardersbranche is krimpende. Steeds meer organisaties raken zelf in staat om openstaande vorderingen te innen door intern meer aandacht te besteden aan debiteurenbeheer. Ze zijn kostenbewuster aan het worden en willen hun klant-debiteur ook helpen bij een duurzame oplossing. Daarnaast zorgen de veelal hoge griffierechten er ook voor dat juist voor kleinere bedragen minder snel de stap naar de rechter wordt gemaakt.

‘Trots op onze gezonde organisatie’

Gezonde bedrijfsresultaten

Dit heeft als gevolg dat de brutomarge is gedaald van € 12,847 miljoen naar € 12,131 miljoen. Een daling van 5,5 procent en dit is daarmee een lagere daling dan de markt laat zien. Door verlaagde afschrijving op Immateriële Activa en een kostenbesparing op personeel stijgt het bedrijfsresultaat van € 543.606 naar € 1.631.838.

Door onze jarenlange ervaring, kennis en kunde zijn wij nog steeds van toegevoegde waarde. Door middel van technologische ontwikkelingen zijn wij steeds beter in staat de verhaalbaarheid te voorspellen. Ons incasso-proces staat niet stil en richten we steeds efficiënter in. Hierdoor kunnen we met minder handelingen een beter rendement realiseren. Zonder dat we inleveren op kwaliteit en klantbeleving. De belangrijkste ratio's binnen onze branche zijn de liquiditeits- en solvabiliteitsratio's. De ratio's zijn op basis van de BLOS-richtlijnen.

Liquiditeitsratio

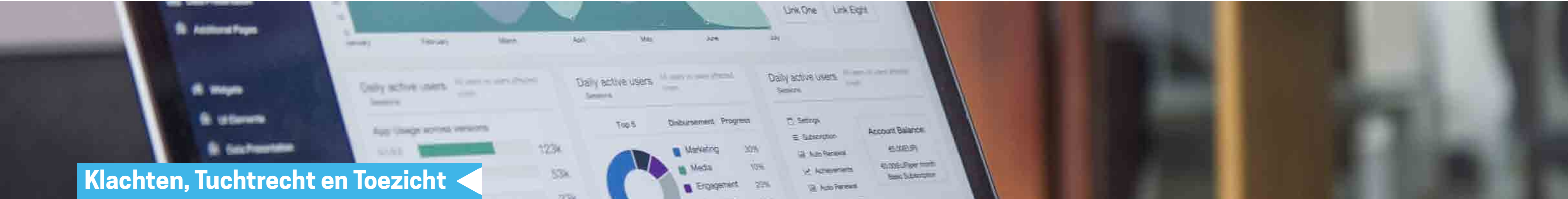
Onze liquiditeit is gestegen van 2,04 in 2017 naar 2,10 in 2018.

Solvabiliteitsratio

De solvabiliteit is gestegen van 50,7 procent in 2017 naar 51,8 procent in 2018.

We zijn trots op deze cijfers en op het feit een financieel gezonde organisatie te zijn.





Klachten, Tuchtrect en Toezicht

Het adequaat en vriendelijk reageren op uitingen van ontevredenheid is een belangrijk onderdeel van klantgerichtheid. De klachtbehandeling wordt daarom op alle afdelingen en vestigingen continu onder de aandacht gebracht, ditmaal in combinatie met de risico's van datalekken.

Aantallen

In de periode van 1 oktober 2017 t/m 30 september 2018 (vanuit de historie loopt het klachtjaar niet synchroon met het kalenderjaar, daar stappen we in 2019 van af) zijn 101 klachten geregistreerd. Dit aantal is aanzienlijk lager ten opzichte van het vorige klachtjaar. Toen werden er 157 klachten geregistreerd.

Soort klacht	Totaal 2017	in % van het totaal	Totaal 2018	in % van het totaal
Intern	134	85,35%	87	86,14%
Kamer voor Gerechtsdeurwaarders	23	14,65%	14	13,86%
	157		101	

Soort klacht

We maken onderscheid in twee soorten klachten: intern en Kamer voor Gerechtsdeurwaarders. Interne klachten worden rechtstreeks naar onze organisatie gestuurd. Andere klachten worden bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarder ingediend. Bij beide soorten zien we een daling in het aantal klachten ten opzichte van 2017.

Soort klager

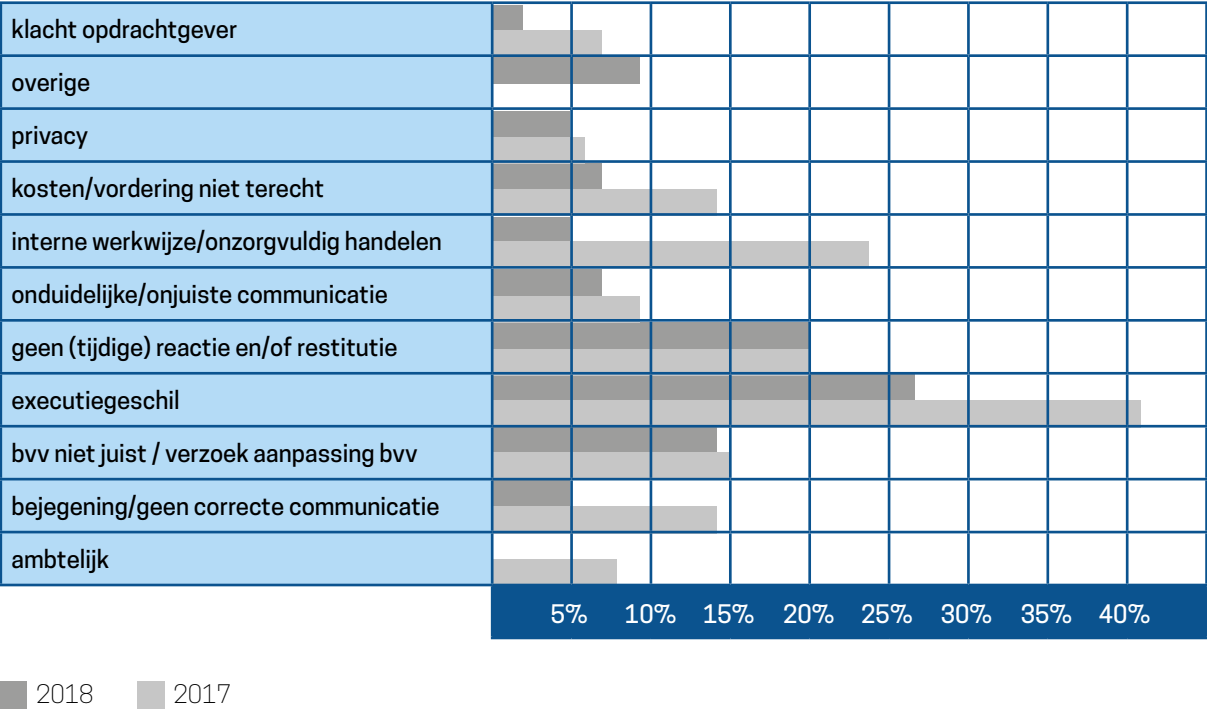
Al jaren wordt deze tabel aangevoerd door de klant-debiteur.

Soort klager	2017	2018
(namens) klant-debiteur	126	83
derde	22	16
opdrachtgever	9	2
	157	101

Was/is de klacht terecht?

Het percentage ongegronde klachten (ten opzichte van het totaal) is 48,5 procent (ten opzichte van 58,6 procent in 2017). Dat betekent dat er iets meer klachten (deels) gegrond zijn verklaard.

Waarover wordt het meest geklaagd?



De categorie ‘executiegeschil’ is ook dit klachtjaar de lijstaanvoerder. Gevolgd door het ‘niet (tijdig) reageren en/of restitueren’ en daarna de klachten over ‘bvv niet juist/aanpassing bvv’.

In de categorie executiegeschil komen voornamelijk de klachten terecht die zich richten tegen een beslag op inkomen of banksaldo.

Uit die verdere jaaranalyse is een aantal aanbevelingen voortgekomen:

- Post in gesloten dossiers verdient meer aandacht.
- Postbehandeling hoger op de prioriteitenlijst zetten.
- Restituties met een spoedeisend karakter moeten sneller opgevolgd worden. De richtlijn is aangescherpt.
- Inkomende post wordt niet goed verwerkt. Het aantal geregistreerde klachten was in aantal niet erg hoog, maar vooral de klachten in deze categorie kwalificeren we als onnodig.
- De richtlijn voor het intern overboeken in andere lopende dossiers is aangescherpt en afhankelijk gesteld van instemming van de klant-debiteur.

Conclusie

Het totaal aantal geregistreerde klachten over het afgelopen klachtjaar is, zeker gerelateerd aan het aantal dossiers en ambtshandelingen, uiterst minimaal. We zijn tevreden over de attentie die de medewerkers hebben voor het correct behandelen van de klant-debiteuren.



Contact

Janssen & Janssen
Incasso & Gerechtsdeurwaarders

Avignonlaan 9
5627 GA Eindhoven
T: 088 730 34 00



www.janssen-janssen.nl



*Voor een
schuldenvrije
maatschappij*

incasso
gerechtsdeurwaarders
juridisch advies