

De Schuldeiserscoalitie, een samenwerkingsverband van enige tientallen schuldeisers, publiceerde een paar jaar geleden haar *Ethisch manifest*. 'Wij hebben respect voor onze klanten' luidt artikel 1 van dit manifest. In artikel 9 lezen we: 'Sommige klanten kunnen niet betalen. Met hen proberen we een oplossing te vinden.' Hieruit spreekt de in de incasso-industrie breed levende wens om onderscheid te maken tussen 'niet-willers' en 'niet-kunners', en om de mensen die niet (meer) kunnen betalen meer sociaal te benaderen dan tot nu toe gebruikelijk is.

Sociaal gezicht

Ook de Koninklijke Beroepsorganisatie van

Gerechtsdeurwaarders (KBvG) toont steeds vaker haar sociale gezicht. Een aanzienlijk deel van de deurwaarderij beweegt zich nadrukkelijk richting minnelijke schuldhulpverlening, schuldenregeling en zelfs budgetcoaching. Het voorkomen van escalatie is daarbij een belangrijk doel.

Deels is dit een oprechte ontwikkeling, maar het feit dat het aantal betaalde 'ambtshandelingen' door deurwaarders al een tijdje afneemt, speelt ongetwijfeld ook een rol. Niet voor niks vraagt de KBvG aan de overheid om ook voor de preventieve en minnelijke handelingen van deurwaarders een sociaal tarief vast te stellen. Waarbij opgemerkt moet worden dat het voorkomen van ingrijpende – en voor iedereen dure – juridische maatregelen als huisuitzetting, beslaglegging op geld en/of goederen, tot zelfs gijzeling aan toe, natuurlijk

**SCHULDEISERS DOEN
HET ANDERS**

**Sociaal
incasseren
heeft de
toekomst**

De wereld van de incasso ontwikkelt zich langzaam maar zeker in een meer sociale richting. Weg van de keiharde aanpak, hoewel ook de term social greenwashing soms valt. Catelijne Akkermans en Marc Räkera houden deze beginnende cultuuromslag tegen het licht.

een goede ontwikkeling is. En dat de overheid die ontwikkeling best mag stimuleren. De Groep Gerechtsdeurwaarders Nederland (GGN) maakt het helemaal mooi. Van hen zien en horen we regelmatig reclame in de media waarin een deurwaarder niet de televisie in beslag neemt, maar tot verbazing van de schuldenaar haar zelfs aan een baan helpt! Zodat daardoor het inkomen stijgt en de betalingsachterstanden alsnog voldaan kunnen worden. We nemen tenminste aan dat dit de bedoeling is.

Overheid grootste schuldeiser

Dan rest nog de overheid zelf of, liever gezegd, overheden en overheidsinstellingen, variërend van gemeenten, SVB, UWV en CAK tot Belastingdienst en CJIB (Centraal Justitieel Incassobureau). Samen

zijn deze overheidsdiensten absoluut de grootste schuldeiser, en in het veld van de schuldhulpverlening staan de meeste van deze diensten nog niet bekend als erg flexibel en toegankelijk. Dit ondanks het feit dat een aantal grote overheidsinstellingen zich al jaren geleden verenigde in de Manifestgroep. Gezamenlijk publiceerden zij een manifest waarin nadrukkelijk werd afgesproken dat het rijksincassobeleid anders uitgevoerd zou gaan worden. Helaas barstte kort daarna de toeslagenaffaire in haar volle omvang los en mede hierdoor nam het vertrouwen in de 'redelijkheid en billijkheid' van de overheid nog verder af. Toch zien we onder andere bij het CJIB dat er inmiddels duidelijk sprake is van een veel socialer incassobeleid. En de Belastingdienst heeft in 2022 'bouwen aan vertrouwen' tot motto verheven.



Keurmerken

De wereld van de incasso ontwikkelt zich langzaam maar zeker in een meer sociale richting, dat is wel duidelijk. Wie googelt op 'sociaal incasseren', komt veel initiatieven en ideeën tegen. Zo bestaan er voor deurwaarders en incassobedrijven inmiddels al meerdere keurmerken sociaal incasseren, ieder met eigen criteria. Waardoor al snel de indruk ontstaat dat slaggers hier hun eigen vlees keuren en social greenwashing op de loer ligt. Verder is er een aantal websites over dit onderwerp en profileren bedrijven zich steeds vaker als sociaal, ook tegenover klanten met betalingsachterstanden. In die situaties komt er steeds meer aandacht voor de oorzaken van het niet-betalen in plaats van dat de druk met allerlei dreigbrieven steeds verder wordt opgevoerd. Mede op verzoek van bol.com ontwikkelde sociaal-maatschappelijk adviesbureau Purpose de Meetlat Sociale Incasso. 'Purpose werkt aan maatschappelijke innovatie. Wij zijn een groep gepassioneerde professionals met de overtuiging dat het anders kan. Het verkleinen van de sociale ongelijkheid in Nederland is waar wij voor gaan.' Zo introduceert Purpose zichzelf op de website. Met behulp van de meetlat, feitelijk een behoorlijk

gedegen uitgewerkt document op de website van Purpose, kunnen bedrijven zichzelf (gratis) langs de meetlat 'sociaal incasseren' leggen. Verder lanceert het bedrijf ook een leidraad voor sociaal incasseren, die bedrijven helpt om meer doordacht te kiezen voor een bij hun sociale ambities passend incasso-bedrijf.

Dick-Jan Abbringh, initiatiefnemer van Purpose: 'Bol.com kwam bij ons met de vraag of wij hen langs de Meetlat Sociale Incasso zouden kunnen leggen, maar die meetlat bestond nog helemaal niet. Dus hebben we een vrij uitgebreide meetlat ontwikkeld, die iedereen nu gratis mag gebruiken. De gedachte is dat bedrijven met behulp van de meetlat definiëren hoe sociaal zij zelf willen incasseren en dat ze voor incassobedrijven kiezen die sociaal-maatschappelijk verantwoord te werk gaan. En dat ze dus niet als vanzelf gaan voor de goedkoopste incasseerders die werken op basis van *no cure no pay*.'

De vervuiler betaalt

Kenmerkend voor de ingezette beweging naar meer sociaal incasseren is bijvoorbeeld dat over mensen met betalingsachterstanden tot voor kort vooral werd gesproken in termen als 'debiteur',

'KEURMERKEN ZIJN MOOI, MAAR EEN WET IS BETER'

Volgens schuldenexpert André Moerman gaat sociaal invorderen vooral om: hoe ga je in de incassofase om met je klant, hoe snel verhoog je de vordering met kosten en hoeveel ruimte bied je voor het treffen van een regeling?

Moerman is schuldenexpert bij Schuldinfo, manager hulp bij geldzaken Bindkracht10 en voorzitter signaleringscommissie van de Landelijke Organisatie Sociaal Raadsliden. Hij ziet in de omslag naar sociaal incasseren een grote rol weggelegd voor schuldeisers, als opdrachtgever aan incassodiensten en deurwaarders. Zoals de Rijksoverheid,



André Moerman: 'Ik vraag me wel af wat de waarde van een keurmerk nog is als straks alle incasseerders een keurmerk hebben.'

Dick-Jan Abbringh:

‘De gedachte is dat bedrijven met behulp van de meetlat definiëren hoe sociaal zij zelf willen incasseren en dat ze voor incassobedrijven kiezen die sociaal-maatschappelijk verantwoord te werk gaan.’



waar sociaal incasseren wordt gestimuleerd.

Moerman: 'Een mooi voorbeeld is het CJIB. In 2014 werden er nog veertigduizend mensen gegijzeld omdat ze hun boetes niet betaalden. In 2015 werd er, na veel kritiek, een enorme omslag gemaakt. Gijzelen komt nu nog maar enkele honderden keren voor.

Het CJIB verschoof van zaakgericht invorderen naar persoonsgericht invorderen. Als betaling uitblijft, kijken ze naar de persoon: wat is er allemaal aan de hand, staat hij of zij onder bewind? Bovendien is het nu mogelijk om betalingsregelingen te treffen, wat eerder ondenkbaar was. Bij de Belastingdienst begint dat ook te komen, al zijn de processen daar vaak star en ingewikkeld. De Belastingdienst wil meer oog hebben voor burgers die wel willen, maar niet kunnen betalen. Ze realiseert zich dat mensen die niet reageren niet altijd niet willen betalen.'

Verdienmodel

'Wat ook bij sociale incasso hoort, is het behouden van de relatie tussen degene met wie de overeenkomst is gesloten (leveranciers of verhuurder) en de debiteur', zegt Moerman. 'Deze relatie wordt doorbroken als vorderingen worden doorverkocht. Dit is vooral zorgelijk bij relatief kleine vorderingen. Als je daar "vonnis voor haalt", is het meteen een verdienmodel. Op basis van dat vonnis kunnen kosten in rekening gebracht worden, en kosten betekenen voor deze partijen simpelweg: inkomsten.'

'Het is niet eenvoudig om het verkopen van vorderingen tegen te gaan. Het gaat om eigendomsrecht, een vordering moet overdraagbaar zijn. Verbieden kan juridisch niet. Wel kun je aan de wijze van invorderen strenge eisen stellen. Die strenge eisen of een verbod op doorverkopen zou je kunnen opnemen als voorwaarde om in aanmerking te komen voor een keurmerk sociaal incasseren.'

Goede sier maken

Of dat werkt, is volgens Moerman de vraag. 'Organisaties die keurmerken uitgeven, hebben klanten nodig. En hoe strenger ze zijn, hoe minder klanten en dus ook hoe minder inkomsten. Dat is de betrekkelijkheid van keurmerken. De beweging naar sociaal incasseren is goed en het is toe te juichen dat schuldeisers daar hun best voor doen. Ik vraag me wel af wat de waarde van een keurmerk nog is als straks alle incasseerders een keurmerk hebben. Het is ook pr, goede sier maken. Je moet bijna wel met sociaal incasseren bezig zijn, anders tel je niet meer mee.' De schuldenexpert heeft meer vertrouwen in de Wet kwaliteit incassodienstverlening die wordt voorbereid. 'Het is nog niet helemaal duidelijk welke kwaliteitscriteria daarin worden opgenomen. Maar als die criteria voldoende concreet zijn, voldoende inhoud krijgen én gehandhaafd worden, kunnen we de incassoprocessen daadwerkelijk verbeteren. Een wet is beter en effectiever dan het zoveelste keurmerk.'

‘wanbetaler’, ‘schuldenaar’ of, zelfs helemaal onmenselijk, ‘vordering’, terwijl de bedrijven die zich achter sociaal incasseren scharen deze mensen nu consequent ‘klant’ blijven noemen. Met als achterliggende gedachte dat men de ‘klantrelatie’ met deze mensen na het oplossen van de achterstanden graag wil laten voortduren.

‘In de incassowereld geldt eigenlijk nog steeds het

‘De schuldenaar draait voor alle kosten op. Er zijn zelfs bedrijven die hier winst op weten te maken’

uitgangspunt dat de vervuiler betaalt’, zegt Dick-Jan Abbringh. ‘De schuldenaar draait voor alle kosten op. Er zijn zelfs bedrijven die hier winst op weten te maken – dat is wel het toppunt. Maar de bottomline is natuurlijk dat alle leveranciers fatsoenlijk met hun klanten moeten omgaan. Of eigenlijk begint het daarmee, en gelukkig neemt dat bewustzijn toe. En omdat wij ook wat activistisch zijn, hebben we bij Purpose de term “sociaal-maatschappelijke footprint” bedacht, zoals er ook een milieu-footprint

bestaat. Onder andere op de jaarlijkse Credit-Expo, waar de incassobedrijven elkaar treffen, gaan we hierover met de sector in debat. Het voordeel van zo’n breed geldende footprint zou zijn dat ook de maatschappelijke kosten van schulden en incasso-maatregelen inzichtelijk gemaakt worden, en die zijn vaak nogal hoog. De sociaal-maatschappelijke footprint zou wat mij betreft op termijn verplicht moeten worden; dat geeft veel meer zicht op de daadwerkelijke kosten van traditioneel versus sociaal incasseren. En het voorkomt social green-washing, wat bij keurmerken uit de branche zelf wel een risico is.’

Cowboys

Een van de zaken die sociaal incasseren in de weg staan, is de mogelijkheid om vorderingen te verkopen aan bedrijven die er op alle mogelijke manieren toch nog geld uit weten te persen. Een verbod op het verkopen van vorderingen zou het sociaal incasseren kunnen helpen. Daarmee wordt de kans veel kleiner dat de beschikbare ‘aflossingscapaciteit’ van klanten met betalingsachterstanden naar deze cowboys onder de incassobedrijven vloeit, door de grote druk waaronder ze hen zetten.

Een andere hindernis is het feit dat deurwaarders op dit moment nog vooral betaald worden voor de door hen uitgevoerde ‘ambtshandelingen’, waarvoor de tarieven wettelijk worden vastgesteld. Simpel gezegd: voor een uitgevoerde huisuitzetting worden deurwaarders wel betaald, terwijl zij voor een uitzetting die wordt voorkomen – soms zelfs nog op het allerlaatste moment – helemaal niets ontvangen. Een ‘perverse’ systeem prikkel die grotendeels op te lossen is door een sociaal tarief in te voeren voor effectief preventief handelen door deurwaarders.



Roeland van Geuns:

‘Voor het succesvol verder ontwikkelen van sociaal incasseren zijn privacy, marktwerking en bestaanszekerheid, of eigenlijk het ontbreken van dat laatste, belangrijke remmende factoren.’

Mensgericht en effectief

De grens tussen incasso en financiële hulp- of dienstverlening wordt steeds meer fluïde. Enerzijds doordat veel primaire schuldeisers steeds beter leren hoe ze mensgericht en effectief met klanten met betalingsachterstanden moeten omgaan. Anderzijds doordat sinds 1 januari 2021 schuldeisers als nutsbedrijven, verhuurders en zorgverzekeraars op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) wettelijk verplicht zijn om betalingsachterstanden bij de gemeente te melden voordat zij tot juridische invorderingsmaatregelen overgaan.

Voor een uitgevoerde huisuitzetting worden deurwaarders wel betaald, voor een voorkomen uitzetting ontvangen ze niets

Daardoor kan de gemeentelijke schuldhulpverlening in actie komen om verdere excessen te voorkomen. Met als effect dat vaak de betaling of aflossing van achterstanden weer op gang komt. Dit kan bijvoorbeeld door budgetbeheer aan te bieden, een schuldenregeling op te zetten, beschermingsbewind of zelfs alleen maar ondersteuning te aanvragen bij het aanvragen van toeslagen en andere

inkomensbestanddelen. Kantonrechters stimuleren deze vorm van sociaal incasseren door steeds vaker vorderingen af te wijzen waarbij niet aan de wettelijke meldplicht is voldaan.

Bestaanszekerheid

'Natuurlijk is bestaanszekerheid een belangrijk onderwerp in de discussie over sociaal incasseren', zegt de onlangs gepensioneerd lector Armoede Interventies Roeland van Geuns. 'Als de maandelijkse lasten hoger zijn dan het inkomen, dan is dat onvoldoende om van te leven en is er zeker geen geld om betalingsachterstanden in te lopen. Hoe sociaal de incasseerder ook wil zijn. De laagste inkomens zouden ten minste gelijk op moeten gaan met de inflatie, maar dat is nu lang niet het geval. De beweging rond sociaal incasseren zie ik dan ook vooral als een belofte voor de wat langere termijn, waarbij we leveranciers veel meer moeten gaan aanspreken op de zorgplicht die ze hebben voor hun klanten. En waar de overheid ook nog aan een belangrijke voorwaarde moet voldoen, namelijk het snel invoeren van een centraal punt voor betalingsachterstanden. Een paar jaar geleden werd dit al geprobeerd, maar toen is de Autoriteit Persoonsgegevens er helaas voor gaan liggen. Voor het succesvol verder ontwikkelen van sociaal incasseren zijn privacy, marktwerking en bestaanszekerheid, of eigenlijk het ontbreken van dat laatste, belangrijke remmende factoren.'

Catelijne Akkermans en Marc Räkera zijn verbonden aan de stichting Eropaf!

COLOFON

Tijdschrift voor

Sociale Vraagstukken®

Jaargang 115 nummer 4 winter 2022

Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken verschijnt vier keer per jaar als magazine. Eén keer per jaar verschijnt een jaarboek. Op de website socialevraagstukken.nl verschijnen dagelijks nieuwe artikelen.

Uitgever
MOVISIE



kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Redactieadres
Postbus 19129
3501 DC Utrecht
T (030) 789 21 60
F (030) 789 21 11
I socialevraagstukken.nl
E h.vandeneinden@movisie.nl

Hoofdredactie
Marcel Ham

Chef-redactie
Henk van den Einden

Redactie

Sebastian Abdallah, Krijn van Beek, Lia van Doorn, Lilian Linders, Imrat Verhoeven, Nanke Verloof, Sanneke Verweij, Evelien Vos

Redactieraad

Hans Boutellier, Evelien Tonkens

Correctie

gedachtenwoorden, gedachtenwoorden.nl

Basislay-out en opmaak

Len Blonk, vadding.studio

Medewerkers aan dit nummer

Catelijne Akkermans, Linda Bakker, Leendert de Bell, Richard de Brabander, Jan van Dam, Erik Dannenberg, Jan van Eeden, Quirine Eijkman, Radboud Engbersen, Sander Griek, Kristin Janssens, Pieter Hilhorst, Justin Hoegen Dijkhof, Thomas Kampen, Redouan El Khayari, Monique Kremer, Robert Lagendijk, Jos van der Lans, Marijke Malsch, Anita Peters, Marc Räkera, Klaas Rozemond, Liz van Velzen

Omslagfoto

Albrecht Fietz via Pixaba

Druk

Wilco, Amersfoort

Abonnementenadministratie

Uitgeverij Van Gennep
Contactpersoon: Chris ten Kate
Cabalstraat 1, 1057 CD Amsterdam
E chris@vangennep-boeken.nl
Bankrekening: NL90INGB0001744400
t.n.v. MOVISIE Utrecht

Jaarabonnement 2022

Particulier	€ 82,50
Instelling	€ 150,00
Student	€ 47,50
Buitenland	€ 120,00
Losse nummers	€ 15

Auteursrecht voorbehouden

Behoudens de door de wet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

ISSN

09210-2116