

**De Sociaal
Incasso
Toolbox**

**helpt om
royementen
te voorkomen**

Workshop Sociaal Incasseren

Themabijeenkomst Betalingsachterstanden
Stichting Toetsing Verzekeraars

20 juni 2024

Debiteurengevangenis



Tot het midden van de 19e eeuw waren debiteurengevangenis-
in West-Europa een gebruikelijke manier om met onbetaalde schulden
om te gaan. Gelukkig is ons mensbeeld inmiddels zo veranderd dat
we beseffen dat dergelijke straffen niet passend zijn...



Sylvia de Bruijn
Programma Manager
Sociale Incasso

PURPOSE

Innovatieve oplossingen voor
maatschappelijke vraagstukken



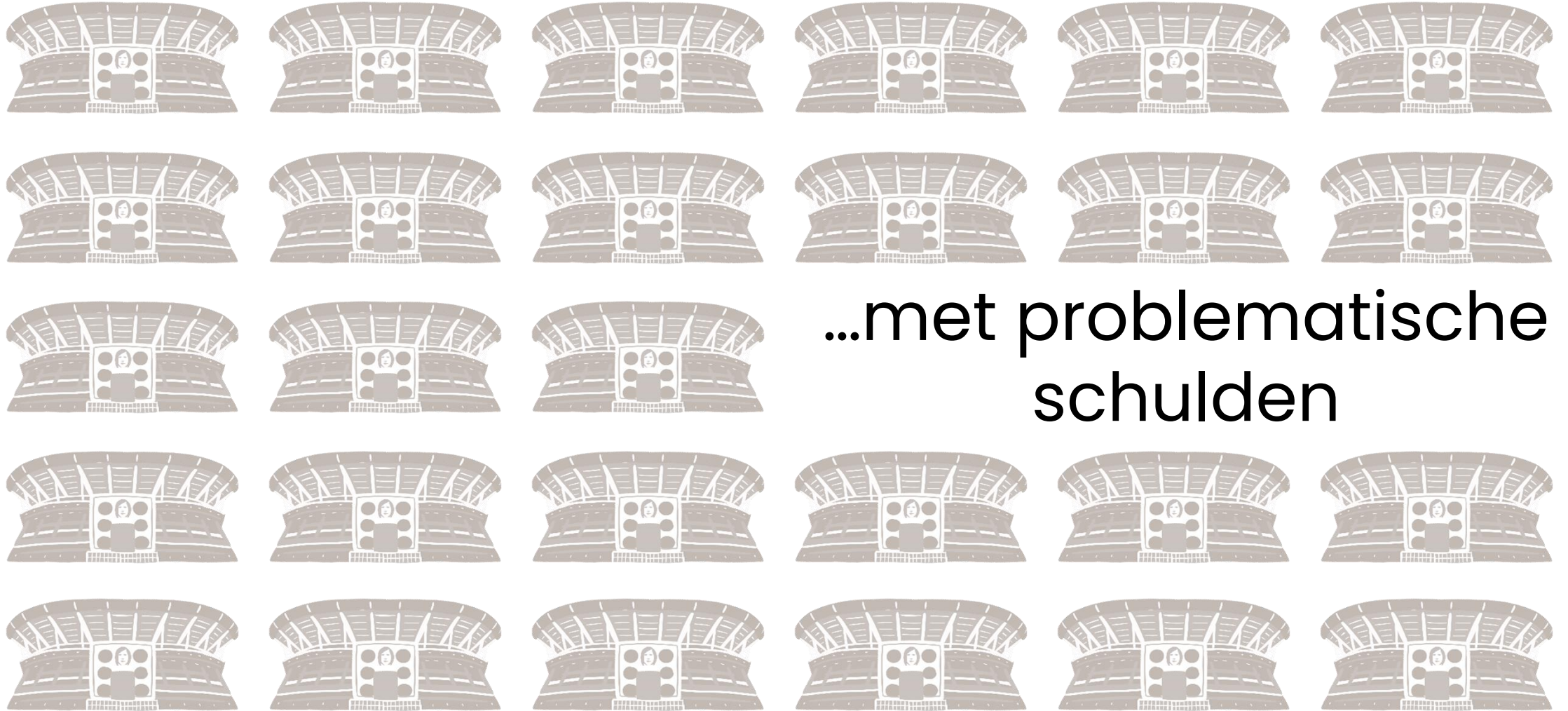
En wie ben jij?

Wie ben je, waar werk je, wat doe je?

Wat is jouw link met sociaal incasseren?



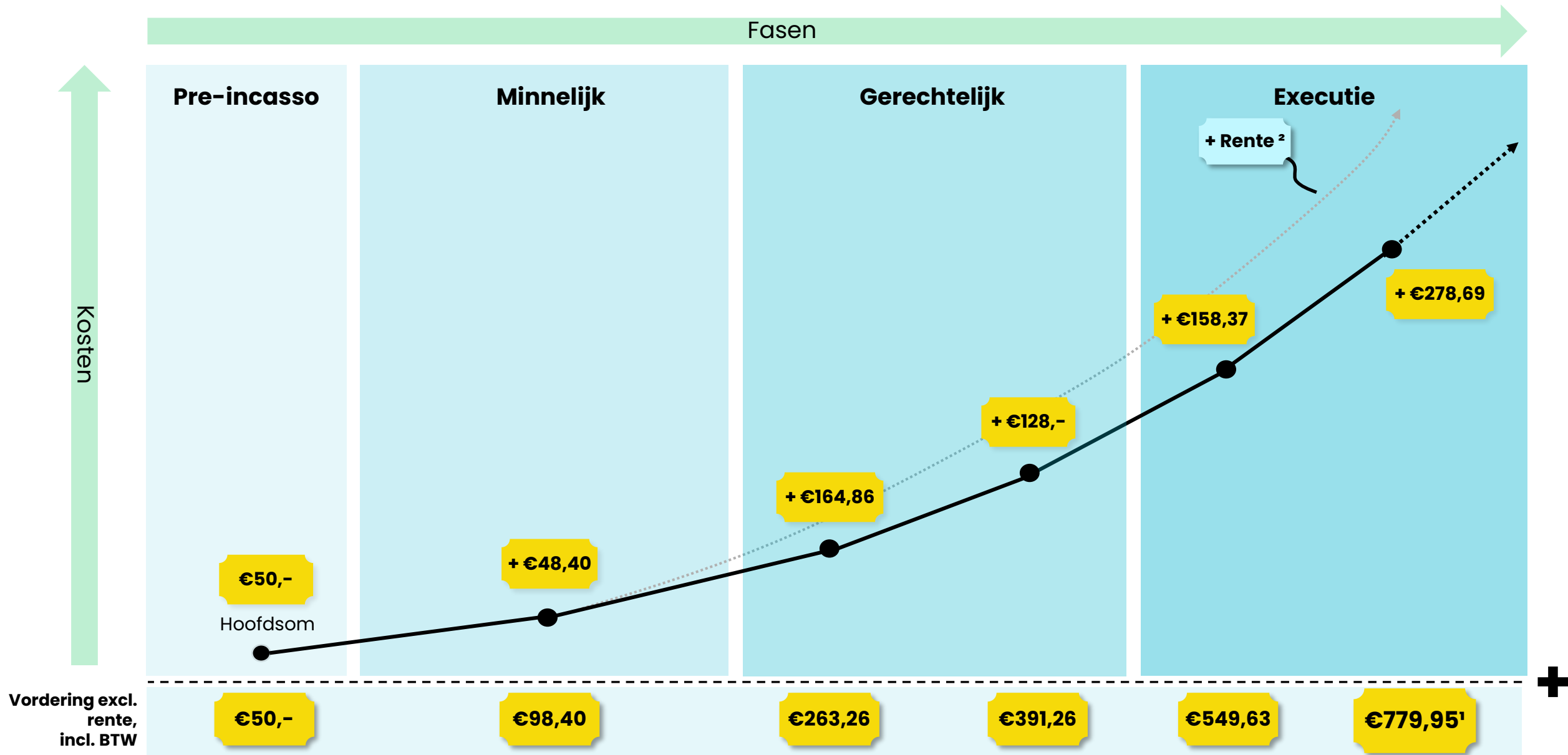
27 AJAX-stadions vol mensen..



...met problematische schulden

5. $726.000 \text{ huishoudens} \times 2,1 \text{ personen per huishouden} = 1,5 \text{ miljoen personen}$
 $56.000 \text{ mensen passen in het Johan Crujff stadion} = 27 \text{ stadions (CBS, jan '23)}$

'Reis van de vordering'



Dit is Jonathan.
Op zijn 18^e begon hij met
online gokken. Dat zorgde al
snel voor groeiende
schulden. Het ging slecht op
school en hij werd depressief.

Hoe is het zo ver
gekomen?



Sociaal incasseren is...

een **mensgerichte** incasso-aanpak gericht op passende en duurzame **oplossingen**, die **blijvend voordeel** oplevert voor **klant, schuldeiser** en **maatschappij**

Incassobeleid
en -uitvoering
waarbij de
mens centraal
staat in plaats
van de
vordering



Komt er een socialer incassostelsel

Tweede Kamer wil dat voorbereidingen voor een nieuw incassostelsel worden getroffen

De Tweede Kamer heeft op 5 maart 2024 met ruime meerderheid (alle partijen behalve de PVV) een motie aangenomen waarbij de regering wordt opgeroepen voorbereidingen te treffen voor de inrichting van een nieuw incassostelsel. In dit incassostelsel wordt de minnelijke fase gestimuleerd, bij onnodig procederen de schuldeiser in de proceskosten veroordeeld, meedelen in beslag mogelijk gemaakt en krijgen deurwaarders een grotere rol voor een duurzame oplossing. Geweldig nieuws dat de voorstellen uit het rapport "Schulden klein houden en perspectief bieden" door bijna de gehele Tweede Kamer worden omarmd.

Bron: Tweede Kamer



1. Collectieve belang centraal

Nadere duiding knelpunten

- > In het huidige stelsel staat de inning van de individuele vordering centraal.
- > Daardoor stimuleert stelsel schuldeiser tot concurrentie om afloscapaciteit, met als gevolg oplopende kosten en langere aflostermijnen.
- > Debiteur veelal niet (doen)vermogen tot coördinatie en gebrek aan integraal overzicht.

Mogelijke oplossingsrichtingen

- > Eerder hulp bieden aan debiteuren bij de coördinatie en aflossing van schulden, gericht op minnelijke oplossing (instrument: collectief afbetalingsplan)
- > Ruimte voor alternatieve oplossingen om te kunnen meedelen in beslag.
- > Zorg voor een integraal schuldenoverzicht
- > Bezie of de huidige systematiek rondom preferentie aanpassing behoeft

Juni '24: Sneak Preview 'Verkenning'
Verbetering privaat incassostelsel' (min SZW/JenV)



**Schuldeisers hebben
belangrijkste sleutel
in handen**

Hoe is het met Jonathan?

Eén van zijn schuldeisers vroeg door naar zijn situatie, toonde begrip en bood hulp aan. Na een jaar was hij schuldenvrij.

Wat werkte wél?



Vraag

Wat is volgens jou de **grootste uitdaging** op weg naar sociaal incasseren?



3 x 1 minuut



**Dat kan
anders!**

Sociaal incasseren zit in ons DNA



De missie van Purpose:
de doorbraak van sociaal incasseren in heel NL



SOCIAAL INCASSEREN

een nieuwe werkwijze

MEDE MOGELIJK
GEMAAKT DOOR

**GOLDSCHMEDING
FOUNDATION**
MENS • WERK • ECONOMIE

We horen vaak dezelfde vragen

Hebben we binnen onze organisatie eigenlijk wel hetzelfde beeld bij sociaal incasseren?

Hoe zorgen we dat het hele team de kennis en vaardigheden heeft om sociaal te incasseren?

Wat kunnen we leren van organisaties die hier al verder in zijn?

Welke stappen kunnen wij zetten om ons incassoproces te verbeteren?

*Hoe krijgen we de handen op elkaar om hierin te investeren?
Wat levert het op?*

Op weg...

**naar een
socialer
incassoproces**

Start

Sociaal Incasso Toolbox & SI-professionals

Op weg naar de doorbraak



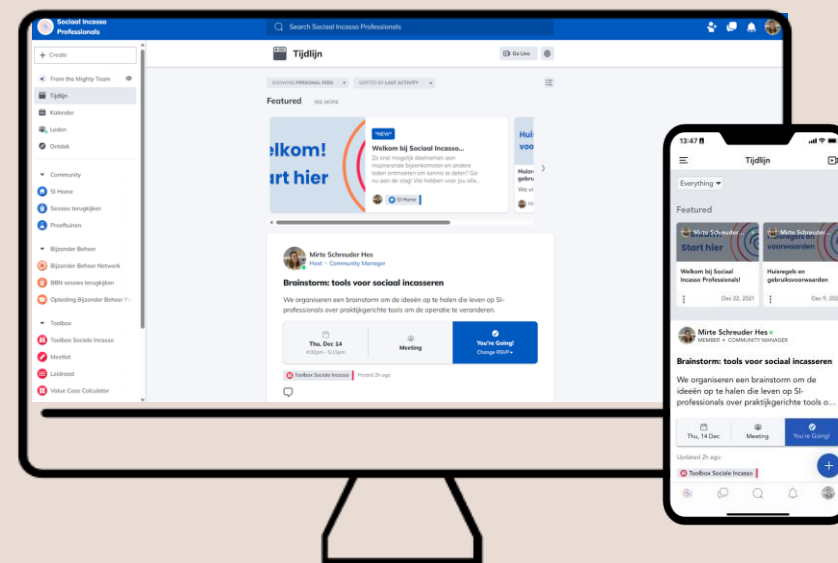
**Sociaal Incasso
Toolbox**



Proeftuinen



**Live & online
sessies**



SI-professionals

Handelingsperspectief met SI-Toolbox

De doorbraak van sociaal incasseren



Hoe ervaren
jouw klanten je
incassoproces?

Klantmodule



Welke afspraken
maak je met
incassopartners?

Leidraad



Wat is de (€) impact
van je incassoproces?

**Impact
Calculator**



Hoe rapporteer je
hierover in je ESG-
jaarverslag?

Footprint



Kun je jouw sociale
aanpak objectief
laten toetsen?

Keurmerk



Waar sta je *nu* en wat is je *ambitie*?

Meetlat

Sociaal incasseren is een continu ontwikkelproces

Proeftuinen

Nieuwe tools ontwikkelen we samen



Klantmodule



**Impact
Calculator**



Footprint

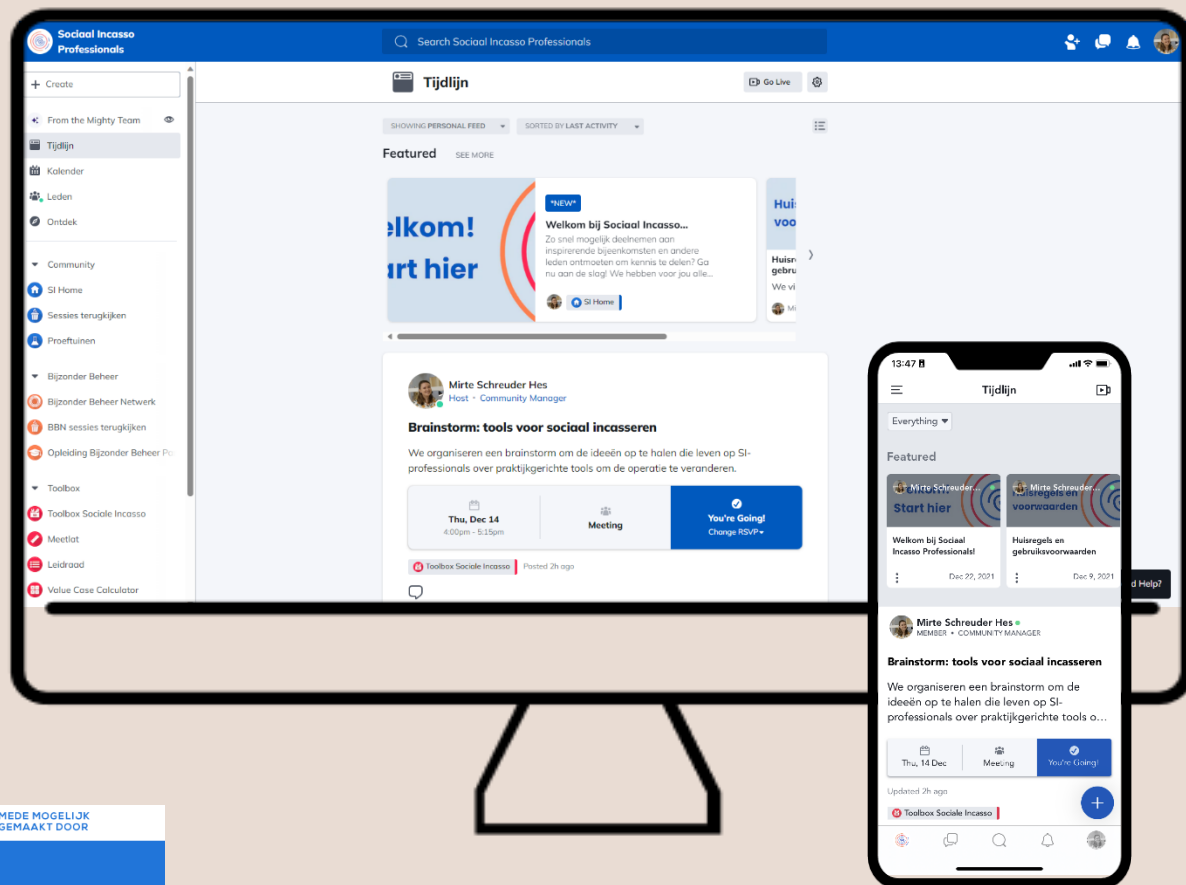
PURPOSE



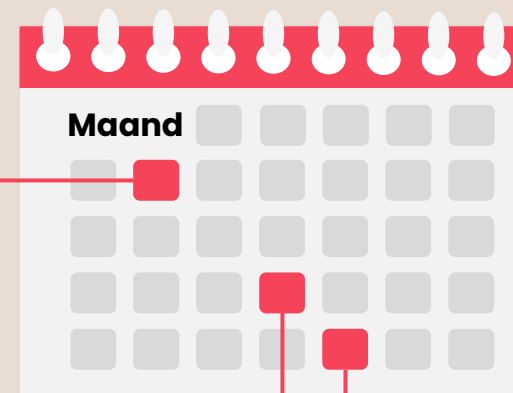
α . S . I . AEGON

Tools ontsluiten via SI-professionals

Ontmoetingsplek voor veranderaars



Actuele ontwikkelingen en onderzoek rondom wetgeving in Sociaal Incasseren



Maak je klant zelfredzaam; leer de cirkel van gedragsverandering toepassen



Training: Meetlat in de praktijk



MEDE MOGELIJK
GEMAAKT DOOR

GOLDSCHMEDING
FOUNDATION
MENS • WERK • ECONOMIE

Zij doen al mee

α.s.r. **AEGON**

α.s.r.
de nederlandse
verzekerings
maatschappij
voor alle
verzekeringen

de volksbank

intrum



Rabobank 


nhg voor
verantwoord
wonen

syncasso
we cash.
we care.

 **venn**
HYPOTHEKEN

 **Eneco**

achmea 


evides
waterbedrijf

FIVERTY



VATTENFALL 

 nationale
nederlanden

 Bureau Wsnp

 **Onlinebetalen.nl**

 **NIBC**

 **certin**


nvvk
financiële hulpverleners

ING 

univé

 **MUNT**
HYPOTHEKEN

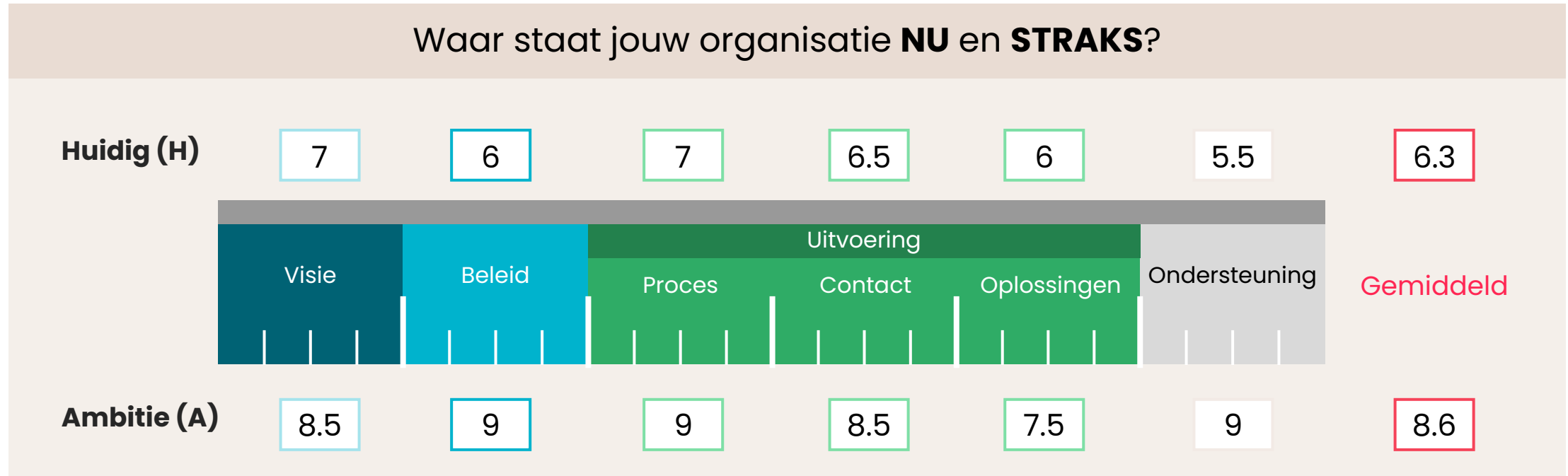
 **Flanderijn**
75jaar



SI Toolbox

Meetlat Sociale Incasso

Meetlat Sociale Incasso: startpunt voor verandering



Meetlat Sociale Incasso: 6 thema's, 24 definities

1. Visie	3. Proces	6. Ondersteuning
1.1 Schuldvraag	3.1 Procesinrichting	6.1 Automatisering
1.2 Verbetering schuldenaanpak	3.2 Incasso overdracht	6.2 Datagebruik
2. Beleid	3.3 Sturing op succes	6.3 Segmentatie
2.1 KPI's	4. Contact	6.4 Rapportages
2.2 Kosten voor de klant	4.1 Informatievoorziening	
2.3 Businesscase	4.2 Bereikbaarheid	
2.4 Samenwerking incassopartners	4.3 Communicatie (gesprek)	
2.5 Prijsafspraken incassopartners	4.4 Communicatie (schrift)	
2.6 Preventie	5. Oplossing	
2.7 Nazorg	5.1 Oplossingen	
2.8 Lerende organisatie	5.2 Betalingsregelingen	
	5.3 Brede samenwerking	



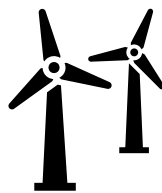
Meetlat is ingezet door 10-tallen organisaties



Webwinkel



Waterbedrijf



Energiebedrijven



Banken



Zorg-
verzekeraar



Woning-
corporatie



Verzekerings-
bedrijf



Overheids-
instelling



Incasso-
organisatie



...en vele
anderen

"De sessies met de Meetlat hebben een aantal gaps blootgelegd tussen de huidige situatie en onze ambitie en ook tussen visie, beleid en de uitvoering. Onze ervaring met deze tool is buitengewoon positief, dit smaakt naar meer."

Teamleider Woningcorporatie



Voorbeeld: Klantproces op maat

3. Uitvoering – Proces

3.1 Inrichting klantproces

Meetlat
Sociale Incasso

Klantproces

Kort en uniform klantproces met minimale inspanning en enkele kort op elkaar volgende acties richting de debiteur, om de achterstand af te betalen.

Uniform proces waarin schuldeiser zich voldoende inspant om in contact te komen met de klant (bijv. meerdere kanalen), om een betaaloplossing aan te bieden.

Gedifferentieerd proces waarin klanttype bepalend is voor acties en doorlooptijd. Het doel is snel in contact te komen om tot een passende oplossing te komen
Geautomatiseerd basisproces waar dat kan, maatwerk waar nodig.

1

Hekkenluiter



5,5

Middenmoter



8

Koploper



10



Aan de slag

Waar staat *jouw* organisatie op de Meetlat ?



Zoek een buur, van een andere organisatie, om mee in gesprek te gaan.



Bespreek kort de incasso-aanpak van jullie organisaties op dit onderdeel.

Geef je eigen organisatie een cijfer op *huidig* en *ambitie*.

Licht met een voorbeeld toe waarom je deze cijfers geeft.



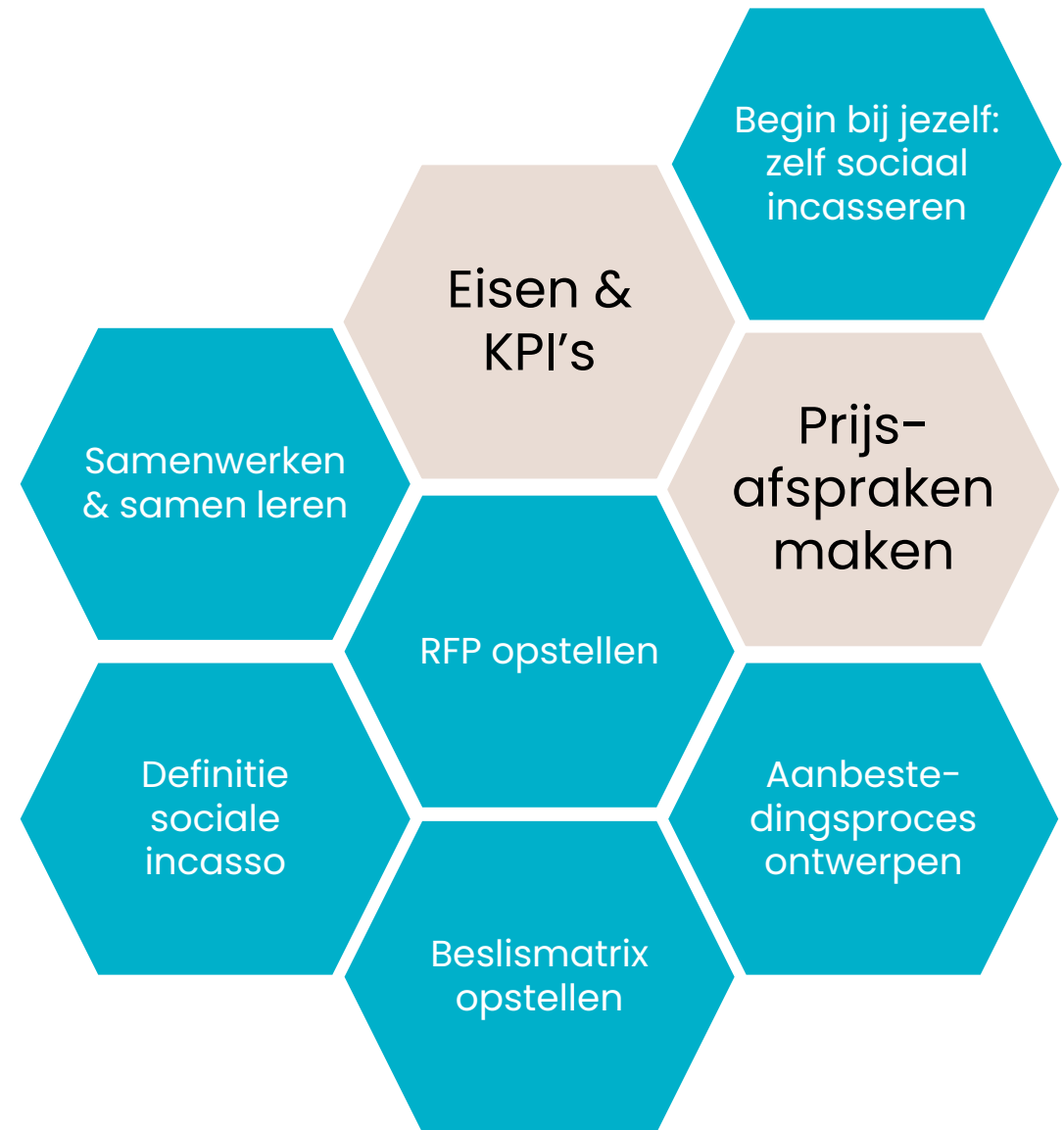
Daarna bespreken we dit kort met de groep



SI Toolbox

Leidraad

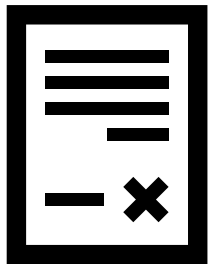
De Leidraad geeft je een basis voor sociale incasso in **samenwerking met incassopartners**.
Maak het zelf op maat voor jouw organisatie



De Leidraad is...

1

Een praktische **template** voor aanbestedingen



2

Een uitleg van de achterliggende **principes**





SI Toolbox

Klantmodule



Klantmodule

Inhoud vragenlijst in 4 hoofdonderdelen

Communicatie & Preventie

Heeft <schuldeiser> contact met je opgenomen om je te helpen, toen je een betaalachterstand kreeg?

Hoe tevreden ben je over het contact met <schuldeiser>?

<Schuldeiser> is goed bereikbaar.

Medewerkers van <schuldeiser> tonen begrip voor mijn situatie.

Oplossingen

<Schuldeiser> geeft goede mogelijkheden voor het oplossen van de betaalachterstand.

<Schuldeiser> heeft me in contact gebracht met Geldfit, de gemeente, budgetcoach of een andere partij voor hulp bij mijn geldzorgen.

Ik had niet genoeg tijd om met <schuldeiser> tot een oplossing te komen en werd (te) snel doorgestuurd naar een incassobureau.

Nazorg

<Schuldeiser> heeft contact opgenomen nadat ik mijn achterstand had betaald.

<Schuldeiser> heeft contact opgenomen nadat ik was doorverwezen naar Geldfit, de gemeente, budgetcoach of een andere partij.

Verbetermogelijkheden

<Schuldeiser> helpt mij in het vinden van een oplossing voor mijn betaalachterstand.

Door de hulp van <schuldeiser> had ik minder stress over mijn betaalachterstand.

Wat doet <schuldeiser> goed?

Wat kan <schuldeiser> beter doen?



tool ontwikkeld i.s.m.



PURPOSE



SI Toolbox

Impact Calculator



Impact Calculator

Maak in 5 stappen waarde van sociaal incasseren meetbaar

1 Invoer huidig en nieuw incassoproces

Invoer aanvullende organisatiedata

- ✓ Gem. hoogte factuur
- ✓ Afschrijvingen
- ✓ HR data incassoafdeling
- ✓ Klantbehoud ná incassoproces
- ✓ Kosten incassopartner en deurwaarder
- ✓ Aanvullende verzekering en bronheffing (alleen zorg)

2

3 Invoer huidige situatie en ambitie Sociale Incasso Meetlat

Selectie sector

- ✓ Verhuur of hypotheek
- ✓ Nutsvoorzieningen en zorgverzekering
- ✓ Overheid
- ✓ Abonnement
- ✓ Losse afname

4

5 Invoer kosten incassoproces en/of investeringen

Geldstress klant	1. Werksituatie 2. Psychische gezondheid 3. Lichamelijke gezondheid
Financiële situatie klant	4. Bijkomende incasso- rente- en gerechtelijke kosten 5. Bronheffing CAK (zorgverzekeringen)
Woonsituatie klant	6. Ontruiming huurwoning 7. Executieveiling of gedwongen verkoop 8. Nuts-afsluitingen 9. Welzijnskosten
Warme doorverwijzingen	10. Geldfit 11. Gemeentelijke schuldhulp 12. Overige financiële hulpverlening
Partners incassoketen	13. Omzet incassopartner 14. Omzet deurwaarder 15. Inzet justitie
Interne business case	16. Verandering inkomsten en uitgaven incassoproces 17. Personeelskosten 18. Nieuwe klanten 19. Klantbehoud

Impact Calculator berekent **maatschappelijke impact** incassoproces

Besparingen en/of kosten maatschappij

Klant
Bedrijven
UWV
Zorgaanbieders
Rechtspraak
Rijksoverheid
Gemeente
Incassobureaus
Deurwaarders

Social Return On Investment (SROI)

Return On Investment (ROI)





SI Toolbox

Footprint

POWERED BY PURPOSE



Footprint

Co-creatie met proeftuindeelnemers is gestart



Ambitie

De standaard zetten

voor de rapportage over de maatschappelijke impact van het incassoproces,

als onderdeel van de 'S' van 'ESG' o.a. voor de aankomende verplichte (CSRD) duurzaamheidsrapportage

Aanpak

Rapportageformat ontwikkelen in proeftuin

Betrekken interne experts duurzaamheidsrapportage

Uitkomsten Impact Calculator als input voor de 'Footprint'

Validatie door onafhankelijke externe partij

Planning

Rapportageformat afronden in de zomer

Rapportagepilot na de zomer

Keurmerk voor 'warm incasseren'

Op weg naar landelijke opschaling



**WARM
ROTTERDAM**

&

PURPOSE



**Warm incasseren
Warm werkgeverschap**



**Sociaal Incasso
Toolbox**



Keurmerk in de Toolbox

van self assessment naar onafhankelijke toets

Keurmerk GbO/'Warm Incasseren'

- ✓ Gericht op schuldeisers
- ✓ Onderdeel Sociaal Incasso Toolbox
- ✓ Stichting Geldzorgenbewuste Organisatie beheert het keurmerk
- ✓ Onafhankelijke toetsing
- ✓ Gecertificeerde auditors

Voordelen audit

- ✓ Concreet toetsingskader
- ✓ Stok achter de deur bij implementatie
- ✓ Periodieke hertoetsing houdt scherp

Keurmerk maakt **intern** en **extern** het belang van sociaal incasseren zichtbaar voor klant, medewerker en maatschappij



Goed voor motivatie medewerkers en vertrouwen klant



Versterkt trots & motivatie
van de organisatie

Versterkt vertrouwen van klanten
met betaalproblemen



Stappen op weg naar landelijk keurmerk

Mogelijke pilot in verzekeringsbranche

Q2



Verkenning

- ✓ Samenwerking Purpose en Warm Rotterdam
- ✓ Intentie: Keurmerk in de Sociaal Incasso-Toolbox

Q3-Q4



Marktverkenning

- ✓ Brede interessepeiling
- ✓ Verkenning pilots in 1 of meer sectoren

Vorbereiding

- ✓ **Alignment instrumenten**
- ✓ Certificering auditors
- ✓ Vorbereiding pilots

Q4-Q1



Pilotfase

- ✓ Keurmerk in SI Toolbox
- ✓ Uitvoering pilots
- ✓ Aanmelding individuele organisaties

2025



Landelijke opschaling

- ✓ Uitbreiding sectoren
- ✓ Uitbreiding deelnemers
- ✓ Uitbreiding auditoren



Meetlat



Keurmerk

VERBOND VAN VERZEKERAARS



Protocol

Samen werken aan de doorbraak!



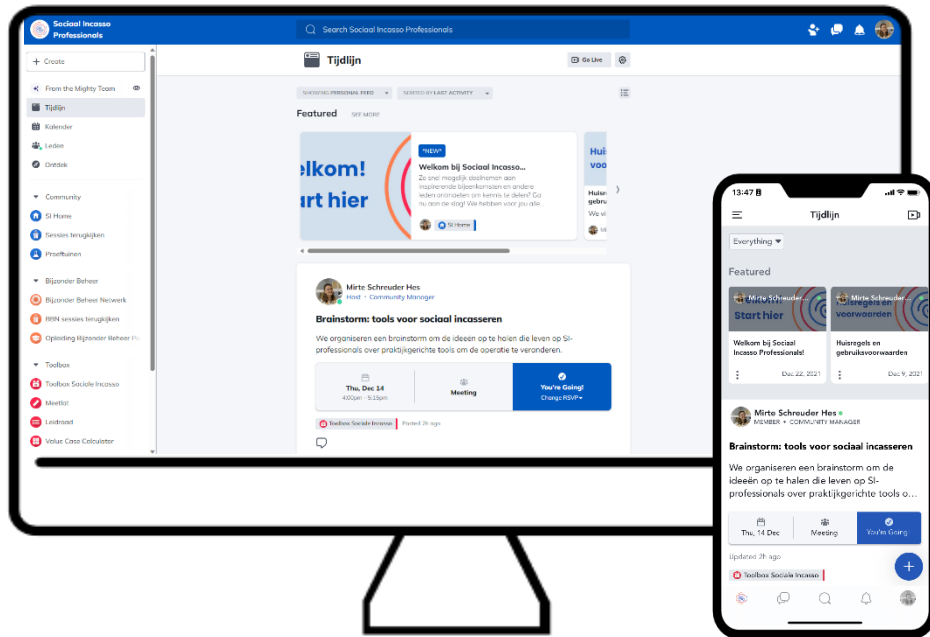
Contact

Sylvia de Bruijn ☎ 06 5244 7196 ✉ s.de.bruijn@purpose.nl

Meer informatie

Lees hier meer over [SI-professionals](#) & [de Sociaal Incasso Toolbox](#)

Lidmaatschap voor het hele team



www.si-professionals.nl

€ 4990 excl BTW
voor 12 maanden

- ✓ Onbeperkt aantal collega's
- ✓ Toegang tot alle content
- ✓ Deelname aan alle online/live sessies
- ✓ Toegang Sociaal Incasso Toolbox

Voor ZZP-ers geldt een tarief van 950,- per 12 mnd (gebruik Toolbox nvt)



PURPOSE

Innovatieve oplossingen voor
maatschappelijke vraagstukken

