



hafkamp
groenewegen
gerechtsdeurwaarders



Realistisch over schuld 1.0

W hafkamp.nl E info@hafkamp.nl T 088-0322100

In dit Expertstuk behandelen we de volgende onderwerpen:

Succesvol incasseren op respectvolle wijze

Schuldenregisseur

Incassowetgeving wordt socialer

Actieplan Brede Schuldenaanpak

Voorportaal

Wettelijke taak gerechtsdeurwaarder

Vaste tarieven

De overheid is ook schuldeiser

Abonnementsgeneratie

Schuldhulpverlening: cijfers en feiten

Voorkomen is beter dan genezen

Segmentatie door inzet data

Betaalprofielen

SRCM-norm

Digitaliseren duurzame betalingsregelingen

Succesvol incasseren op respectvolle wijze

In Nederland zijn problematische schulden een belangrijk maatschappelijk probleem – en is in Nederland zichtbaarder dan ooit. De afgelopen jaren is dit thema, mede dankzij aandacht vanuit het kabinet en ons Koningshuis, steeds meer uit de taboesfeer geraakt. De keerzijde van deze goedbedoelde aandacht is dat er ook een wildgroei van hulpverlenende instanties is ontstaan. Hierdoor zien mensen vaak door de bomen het bos niet meer.

In 2020 zet Nederland een belangrijke stap richting een integrale aanpak van de schuldenproblematiek. Daarin hebben alle belanghebbende partijen een rol, van deurwaarders en bedrijven tot hun klanten en schuldhulpverleners. Met als doel om (dreigende) problemen zo vroeg mogelijk te identificeren, en vervolgens zo snel mogelijk adequate hulp aan te bieden.

De nieuwe aanpak moet dus leiden tot eerdere en effectievere aanpak van financiële problemen. Daarmee kan dan gelijk direct worden afgerekend met de bestaande gefragmenteerde initiatieven in het land.

Schuldenregisseur

Initiatieven van de afgelopen jaren zijn zeer waardevol geweest. Echter, er is nog te veel versnippering in het land, zodat initiatieven elkaar overlappen en de doelgroep door de bomen het bos niet meer ziet.

De rol van gerechtsdeurwaarder zou feitelijk meer die van 'schuldenregisseur' moeten worden, waarbij signaleren, analyseren en coördineren de kernwoorden zijn. Die regisseur heeft dan twee rollen. De eerste is zorgen dat zaken op een effectieve en efficiënte wijze bij de juiste instanties terecht komen, en de tweede - niet minder belangrijk - ook zelf aan de slag gaan om de problemen op te lossen.

Incassowetgeving wordt socialer

Het gezicht van de overheid wordt ook steeds socialer. De Rijksincassovisie heeft onder andere tot doel overheidsorganisaties meer te laten samenwerken, zodat beter rekening wordt gehouden met de mogelijkheden en omstandigheden van mensen met schulden.

Het onnodig oplopen van schulden moet worden voorkomen en deze visie moet leiden tot een betere bescherming van de beslagvrije voet en een besparing op bijkomende kosten verbonden aan inning van de vorderingen.

Het beslagregister, dat sinds 1 januari 2016 operationeel is geworden voor gerechtsdeurwaarders, levert een belangrijke bijdrage als het om afstemming tussen gerechtsdeurwaarders gaat. Het kabinet streeft ernaar ook overheidsorganisaties op dit register aan te laten sluiten.

Actieplan Brede Schuldenaanpak

Naast de Rijksincassovisie speelt de overheid ook een belangrijke rol in de uitvoering met het Actieplan Brede Schuldenaanpak, bedoeld om deschuldenproblematiek in Nederland terug te dringen. Maar deze wordt nu zwaar gekraakt door corona.

Dit raakt vooral groepen die een hoger risico lopen op schulden tijdens de coronacrisis, zoals zelfstandig ondernemers, werknemers met flexibele contracten en jongeren. De overheid was al sinds 2016 met het bedrijfsleven stappen aan het zetten op het gebied van preventie, snelle en effectieve schuldhulp en een zorgvuldige, maatschappelijk verantwoorde incasso.

In een recente rapportage Voortgang Actieplan Brede Schuldenaanpak schrijft de verantwoordelijke staatssecretaris dat het kabinet in de eerste helft van 2020 al twee concrete maatregelen heeft getroffen. Namelijk: de maximale kredietvergoeding tijdelijk verlagen naar 10 procent om consumenten beter te beschermen tegen hoge kosten van krediet. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt met verhuurdersorganisaties en brancheverenigingen om gedurende de crisisperiode in principe geen huisuitzettingen te laten doen. Ook hebben beroepsgroepen zoals de gerechtsdeurwaarders en overheidsorganisaties hun werkwijze aangepast om meer coulance te kunnen betrachten.

Voorportaal

Hafkamp Groenewegen gerechtsdeurwaarders heeft een bredere kijk op schuldinning- en schuldhulpverlening, maar doet dat altijd met een sociale insteek. Tegenwoordig noemt men dit vroegsignalering. In gewoon Nederlands: eerst goed kijken en eerlijk in overleg met de debiteur, waar komt die schuld nu in de basis vandaan? Wat is de feitelijke oorzaak? En waarmee is iemand echt geholpen?

Een nieuwe vorm van dienstverlening werd hier geboren: het bieden van hulp aan- en ondersteuning van huurders met beginnende betalingsachterstanden, en dat alles op kosten van de woningcorporaties. Daarmee ontstond feitelijk een kostenneutrale zone voor het traditionele deurwaarderstraject. Dat zorgde enerzijds voor kannibalisering van de eigen dienstverlening, maar gaf anderzijds juist invulling aan duurzame klantrelaties en een bredere – lees: socialere – waardering voor het incassowerk.

Een ander voorbeeld van sociaal verantwoord incasseren naast woningcorporaties is die bij nutsbedrijven. In dit concrete geval van een waterbedrijf, waar jaarlijks vele duizenden vorderingen voor worden geïncasseerd. Door intensief bij deze debiteuren op huisbezoek te gaan en hen te overtuigen dat het voordeliger is om een regeling te treffen, wordt inmiddels in minder dan 2% van de gevallen de stap nog naar de rechter gemaakt.



Wettelijke taak gerechtsdeurwaarder

Het is goed om te zien dat op alle niveaus in Nederland hard wordt gewerkt aan de schuldenproblematiek: van visie naar beleid, van sturen naar uitvoering. Maar wat mag of moet een gerechtsdeurwaarder vanuit wettelijk perspectief? Hun formele taken zijn vastgelegd in de Gerechtsdeurwaarderswet. Daarmee spelen zij een belangrijke rol in het functioneren van de rechtsstaat.

In de Gerechtsdeurwaarderswet zijn dus de officiële taken van gerechtsdeurwaarders te vinden. Om deze taken te mogen uitvoeren, moet de gerechtsdeurwaarder door de Kroon zijn benoemd of toegevoegd gerechtsdeurwaarder zijn.

Wanneer iemand zich 'deurwaarder' noemt, maar niet bekend is bij de beroepsorganisatie, is het dus geen gerechtsdeurwaarder. Naast gerechtsdeurwaarders zijn er ook belastingdeurwaarders, die werken voor het Rijk, provincie, waterschap of gemeente.

De taken die horen bij het ambt van gerechtsdeurwaarder worden ook wel 'ambtelijke werkzaamheden' genoemd. Voorbeelden hiervan zijn:

- Gerechtelijke procedure opstarten (iemand 'dagvaarden' of oproepen)
- Het vonnis van de rechter bezorgen ('betekenen')
- Beslag leggen op roerende en onroerende zaken
- Beslag leggen op inkomen of een bankrekening
- Ontruimingen uitvoeren
- Het uitvoeren van openbare verkopen van roerende zaken

Soms moet de gerechtsdeurwaarder een bepaalde ambtshandeling aankondigen of roept hij mensen op zonder bekende woon- of verblijfplaats. Dit gebeurt via de Staatscourant. Daarnaast kunnen gerechtsdeurwaarders ook in het buitenland vorderingen innen. Naast de ambtshandelingen, zijn gerechtsdeurwaarders ook bevoegd tot het verrichten van incassowerkzaamheden (niet-ambtelijke

werkzaamheden), zoals het versturen van incassobrieven. Veel schuldeisers weten niet dat gerechtsdeurwaarders voor het merendeel van de vordering geheel zelfstandig voor hen kunnen procederen. De stap naar een dure advocaat is dus nergens voor nodig.

Vaste tarieven

De kosten voor deze ambtshandelingen kunnen worden doorberekend aan de schuldenaar. Hiervoor gelden vaste tarieven. Deze worden vastgesteld door de overheid, op basis van de kostprijs. Met schuldeisers kunnen gerechtsdeurwaarders onderhandelen over de werkwijze en tarieven, maar ze worden hierbij beperkt door bindende regelgeving.

De overheid is ook schuldeiser

Ambivalent genoeg is naast de beleidsmatige en coördinerende rol op schuldhulpverlening de overheid tegelijkertijd één van de grootste schuldeisers in Nederland. Daarbij gaat het om te innen belastingen, studieschuld, ten onrechte betaalde uitkeringen en toeslagen, verkeersboetes, parkeerboetes, niet betaalde bestuursrechtelijke premies enzovoorts.

De gemiddelde Nederlander heeft dus nogal wat schulden uitstaan bij de overheid. Maar is dit erg? Elke huishouden betaalt in Nederland onroerendezaakbelasting, waterschapsbelasting, gemeentelijke belastingen en dergelijke. Dat voelt niet echt als schuld, maar is het feitelijk wel.

Schuld hebben kent een negatieve connotatie, maar naast de voorgenoemde, maken Nederlanders dagelijks nieuwe schulden: een hypotheek, studieschuld, het abonnement en betaalde apps op de mobiele telefoon, games, Spotify, kranten en tijdschriften, goede doelen en noem maar op. Het is dus bijna onrealistisch om te zeggen dat het vreemd is om schulden aan te gaan. Het is een realistisch gegeven dat gezonde schulden onderdeel zijn van ons dagelijks leven – en een goed functionerende maatschappij.



Abonnementsgeneratie

De manier van consumptie heeft voor de 'abonnementsgeneratie' een andere betekenis dan voor andere generaties. Een goed voorbeeld hiervan is de videostreamingdienst Netflix. Als gebruiker krijg je tegen betaling namelijk continu toegang tot films en series, zonder dat de films en series eigendom zijn van jou als gebruiker. Producten transformeren daarmee naar services, die de consument verbinden.

Het leveren van een service creëert waarde. Hierdoor ontstaan platforms voor het delen van producten, diensten en ervaringen, die klanten rondom merken samenbrengen of verbinden. Denk bijvoorbeeld aan het tijdelijk gebruiken van auto's, kleding en gereedschap.

Naarmate jongeren ouder worden, komen ze vaker geldtekort. 37% van de mbo'ers van 18 jaar en ouder heeft momenteel een schuld. Eén op de vier heeft betalingsachterstanden. En zodra jongeren op zichzelf gaan wonen, neemt de schuldensituatie alleen nog maar toe. Wat zijn de oorzaken en gevolgen van financiële problemen bij jongeren?

Formele schulden zijn schulden bij instantie zoals banken, DUO, zorgverzekeringen en mobiele providers. Studieleningen en roodstand zijn de belangrijkste formele schulden onder studenten. Daarnaast komen

betalingsachterstanden bij de zorgverzekeraar en de telefoonprovider regelmatig voor. Informele schulden worden vooral aangegaan bij familie en vrienden.

Schuldhelpverlening: cijfers en feiten

De cijfers in het jaarverslag van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) zijn duidelijk. Vanaf 2016 is er een daling te zien in het aantal huisbezoeken, beslagen op inkomsten en ontruiming. In 2016 voerden gerechtsdeurwaarders iets meer dan 3 miljoen huisbezoeken uit, legden ze 371.000 beslagen op inkomsten en ontruimden ze 8100 panden. In 2019 waren dat 2 miljoen huisbezoeken, 244.000 beslagen op inkomsten en 5000 ontruiming. Een significante daling.

Helaas lijkt het erop dat deze dalende trend in 2020 niet doorzet wegens de coronapandemie. Door corona heeft de deurwaarder aan de voordeur helaas minder contact met de klant-debiteur, ambtelijke stukken worden gelet op de richtlijnen van het RIVM immers vaker dan voorheen in een envelop achtergelaten.

De adviserende en activerende rol van de deurwaarder bij het uitreiken van stukken is daardoor vele malen minder dan voorheen. Dit zal de bestaande trend waarschijnlijk negatief beïnvloeden, want de coulance die tot en met september van dit jaar werd betracht lijkt

langzamerhand eindig te worden. Zeker vanwege het feit dat het einde van de coronacrisis nog niet in zicht is en steeds meer schuldeisers zelf in moeilijkheden dreigen te raken.

Wel worden door intensieve samenwerking met partners, zoals gemeenten en woningcorporaties, steeds meer ontruimingën voorkomen. Daarnaast zorgt het digitale beslagregister (DBR) ervoor dat deurwaarders steeds beter kunnen onderscheiden wie kán betalen. Als er geen betaalcapaciteit is, is het maken van kosten voor dagvaarden of beslag zinloos omdat betrokkenen die toch niet kunnen betalen.

Voorkomen is beter dan genezen

De Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders juicht toe dat van overheidswege eindelijk wordt overwogen gerechtsdeurwaarders te gaan belonen voor het voorkomen van executiehandelingen in plaats van het uitvoeren daarvan.

Echter, de praktijk blijft weerbarstig. Van opdrachtgevers die het incassobeheer uit handen geven, is maar een beperkt deel bereid te betalen voor preventieve interventies.

Maar waar dat wel lukt, levert dat direct een win-win situatie op. Voor een aantal woningcorporaties is inmiddels een 'kostenbewust incasseren'-concept ontwikkeld, waarbij de woningcorporatie de kosten van het minnelijk traject voor haar rekening neemt. Daarbij telt een succesvolle doorverwijzing naar een schuldhulpinstantie ook als succesvolle interventie. Concreet betekent dit dat in de dossiers die in het sociale traject terechtkomen, de huurder veelal geen kosten betaalt. Zo wordt de achterstand sneller afgewikkeld. De verhuurder loopt dus minder risico op kosten die mogelijk op termijn toch niet kunnen worden verhaald op de huurder.



Segmentatie door inzet data

De trend om data te gebruiken om klanten te segmenteren, is inmiddels niet alleen bij talloze overheidsinstanties en het bedrijfsleven bekend, maar wordt ook al in een groot deel van de deurwaardersbranche gebruikt.

De deurwaardersbranche gaat steeds verder met segmentatie door hun database te gebruiken voor een persoonsgerichte aanpak. Het is steeds belangrijker om verschillende typen mensen op verschillende manieren aan te spreken. Daarnaast verdient iedereen die te maken krijgt met schulden een oplossing op maat. Het voordeel van zo'n persoonlijke aanpak is tweeledig: de klant-debiteur wordt socialer benaderd en uiteindelijk brengt deze aanpak ook meer op.

Betaalprofielen

Werken met betaalprofielen biedt dus kansen voor socialer incasseren. Het vroegtijdig onderscheiden van niet-willers en niet-kunners is van groot belang. Opdrachtgevers zijn niet gebaat bij onverhaalbare kosten. Voor een niet-kunner is het prettig als de mogelijkheid wordt geboden om een duurzame betalingsregeling te treffen zonder dat eerst hoge proceskosten worden gemaakt.

Uit onderzoek naar betaalprofielen van het Ministerie van Justitie en Veiligheid blijkt dat mensen met financiële problemen door het werken met betaalprofielen beter te identificeren zijn. Hierdoor kan worden voorkomen dat haar of zijn schulden door de inning onnodig oplopen. Ook zorgt het voor een beter inningsresultaat en een efficiënter inningsproces.

SRCM-norm

Bovengenoemde ontwikkeling past naadloos bij de SRCM-norm. Dit staat voor Social & Responsible Credit Management, de norm voor maatschappelijk betrokken incasseren. De insteek daarbij is dat er bij een schuld gezocht wordt naar een oplossing voor alle partijen.

Meestal is deze oplossing dat de klant-debiteur perspectief heeft op het oplossen van zijn schuldpositie, en dat de schuldeiser zicht heeft op betalingen op de openstaande vordering. In de naamgeving en de uitwerking van de norm worden daarom apart de maatschappelijke aspecten benadrukt, met name werkend richting de klant-debiteur. En die van betrokken en verantwoord incasseren, waarbij ook de belangen van de andere partijen meewegen.

Digitaliseren duurzame betalingsregelingen

Het gebruik van data in combinatie met maatschappelijk betrokken incasseren draagt bij aan duurzame betalingsregelingen. Het doet recht aan zowel de schuldeiser als de schuldenaar. De een krijgt zijn geld en de ander raakt niet verder in de problemen waardoor nieuwe schulden ontstaan.

Om een duurzame betalingsregeling te kunnen voorstellen, is betrouwbaar inzicht in inkomsten en uitgaven noodzakelijk. Hafkamp Groenewegen investeert in samenwerking met een software ontwikkelaar in een toepassing waarbij klant-debiteuren na autorisatie via hun DigiD betrouwbare en geverifieerde informatie ontsluiten voor de objectieve beoordeling van een betalingsvoorstel.

Dankzij de PSD2-wetgeving is inzage in inkomsten en periodieke lasten nu mogelijk. Dit is de sleutel tot vergaande verduurzaming en socialisering van betalingsregelingen, waarbij schuldeiser en schuldenaar beiden als winnaar uit de bus komen.



**hafkamp
groenewegen**
gerechtsdeurwaarders

Contact

Amsterdam
Weerdestein 117-A
1083 GH

Bergen op Zoom
Joulehof 9
4622 RG

Venlo
Noorderpoort 19
5916 PJ