



Sociaal incasseren

een nieuwe werkwijze

Uitzondering of de nieuwe norm?

Even voorstellen...



Sylvia de Bruijn
Programma Manager
Sociaal Incasseren



Innovatieve oplossingen voor
maatschappelijke vraagstukken



SOCIAAL INCASSEREN

een nieuwe werkwijze

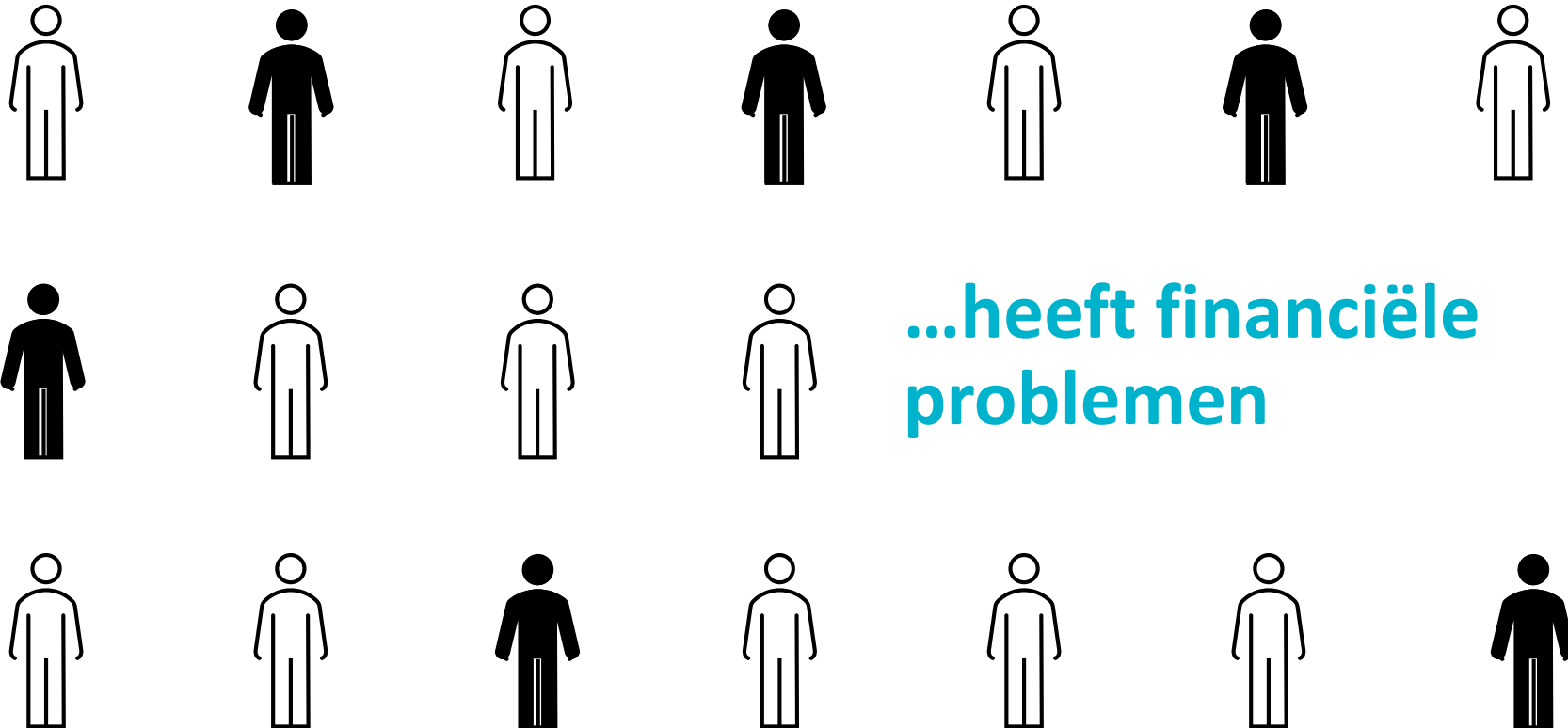
Programma

	Min.
Introductie sociale incasso: wat is het en waarom het belangrijk is	15
Langs de Meetlat: hoe ver zijn jullie op het gebied van sociaal incasseren?	15
Plenaire reflectie	15
SI-professionals: samen werken aan kennis, vaardigheden en tools	15

Check-in

**Wat weet je over sociale incasso
en hoe kijk je aan tegen dit thema?**

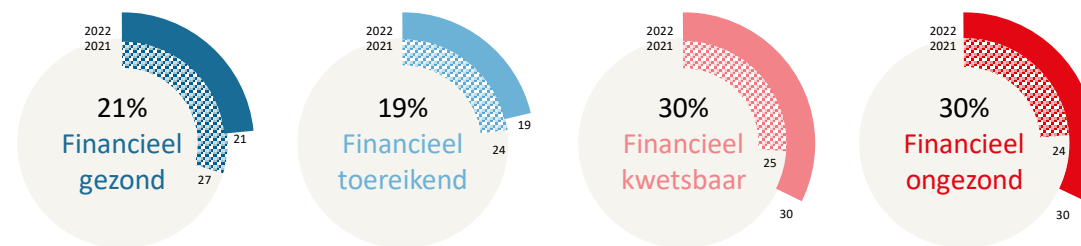
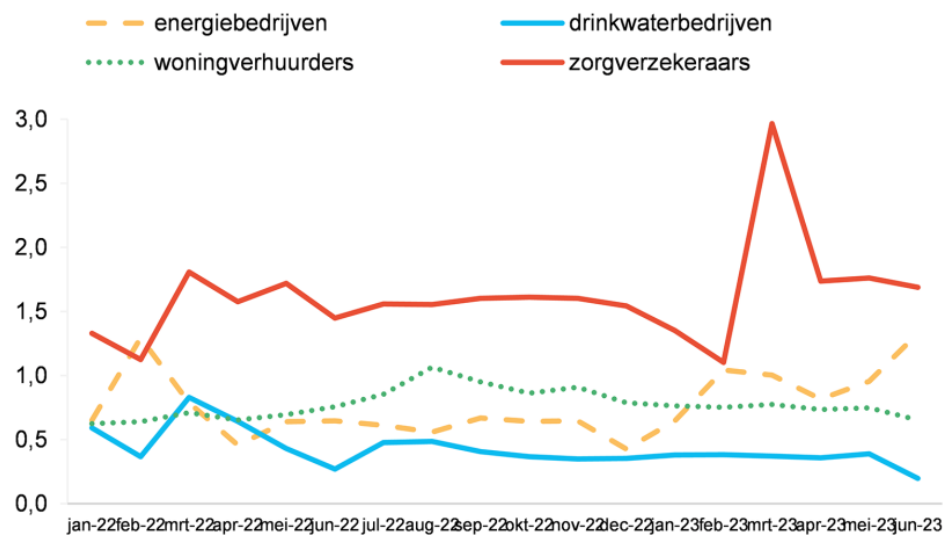
1 op de 3 Nederlandse huishoudens...



Schulden zijn in Nederland een hardnekkig probleem met grote gevolgen voor mensen

Aantal vroegsignalen per 1000 inwoners per vastelastenpartner

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2023)



De financiële gezondheid van Nederlandse huishoudens neemt af (bron: Deloitte 2023)

“Elke dag ben je bezig met de vraag: ‘Hoe overleef ik?’ Je voelt je nooit echt veilig”



Bron: Klantinterviews Purpose

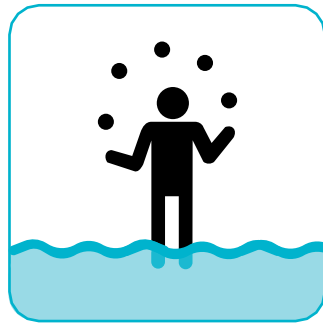
“Toen ik werkloos raakte begonnen de problemen. Ondertussen ken ik alle incassobureaus en deurwaarders bij naam”



“Je voelt je door schulden minderwaardig”



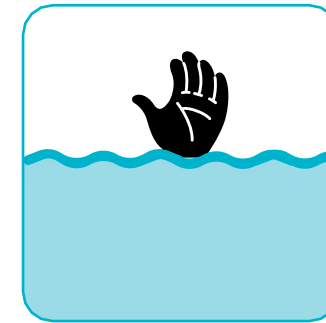
Klanten in achterstand kunnen door klassieke incassoanpak snel verder in de knel komen



Beginnende financiële problemen worden niet opgelost en leveren veel stress op



Huidige incassoproces verhoogt de kosten, biedt weinig hulp en zorgt voor meer problemen



Schulden stapelen op, met grote gevolgen voor gezondheid, werk en gezin

**DAT KAN
ANDERS!**

..en dit vraagt om een drastische verandering in de incassoanpak

Klassieke incasso

Streng, formele toon

Tegen mensen praten

Straffen

Vordering centraal

Korte termijn innen



Sociale incasso

Helpende hand uitsteken

Luisteren naar hun verhaal

Belonen voor goed gedrag

Klantsituatie centraal

Structurele oplossing bieden

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

Meetbare en merkbare voordelen voor iedereen, met Sociaal Incasseren als nieuwe werkwijze

Klant



Menswaardige
behandeling voor een
passende oplossing



Geen onnodig hoog
oplopende schulden



Minder financiële stress
en de negatieve
bijeffecten daarvan

Schuldeiser



Klantbehoud en hogere
klanttevredenheid



Beter betalende klanten,
afname van het
debiteurensaldo



Meer werkgeluk en trots
bij alle (incasso)medewerkers

Maatschappij



Voorkomen van
problematische schulden



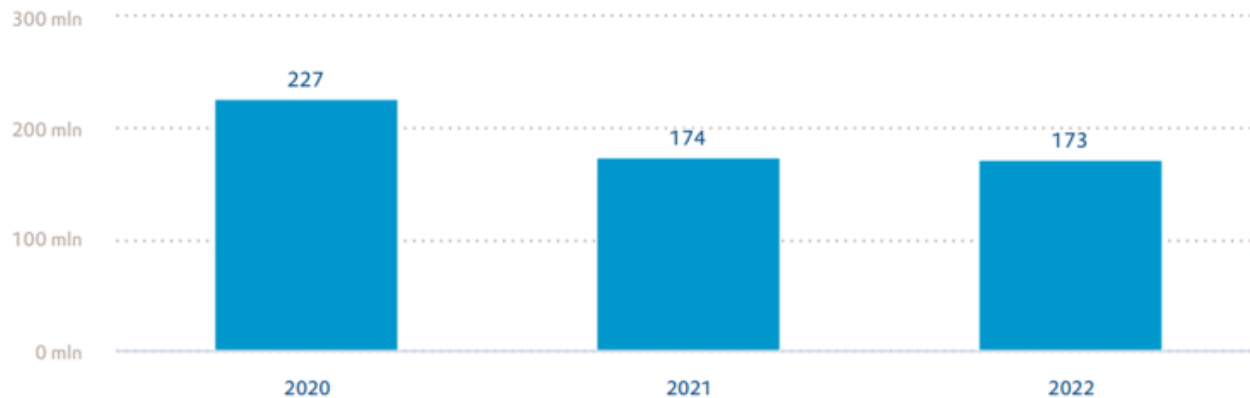
Lagere maatschappelijke
kosten op andere leefgebieden



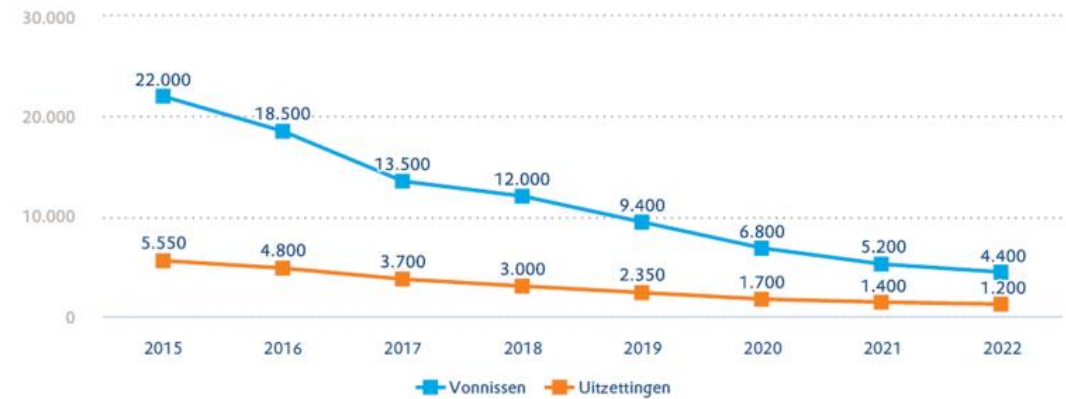
Betere toeleiding naar
(schuld)hulpverlening

Woningcorporaties zetten stappen van klassiek naar sociaal incasseren

Ontwikkeling totale huurachterstand bij corporaties

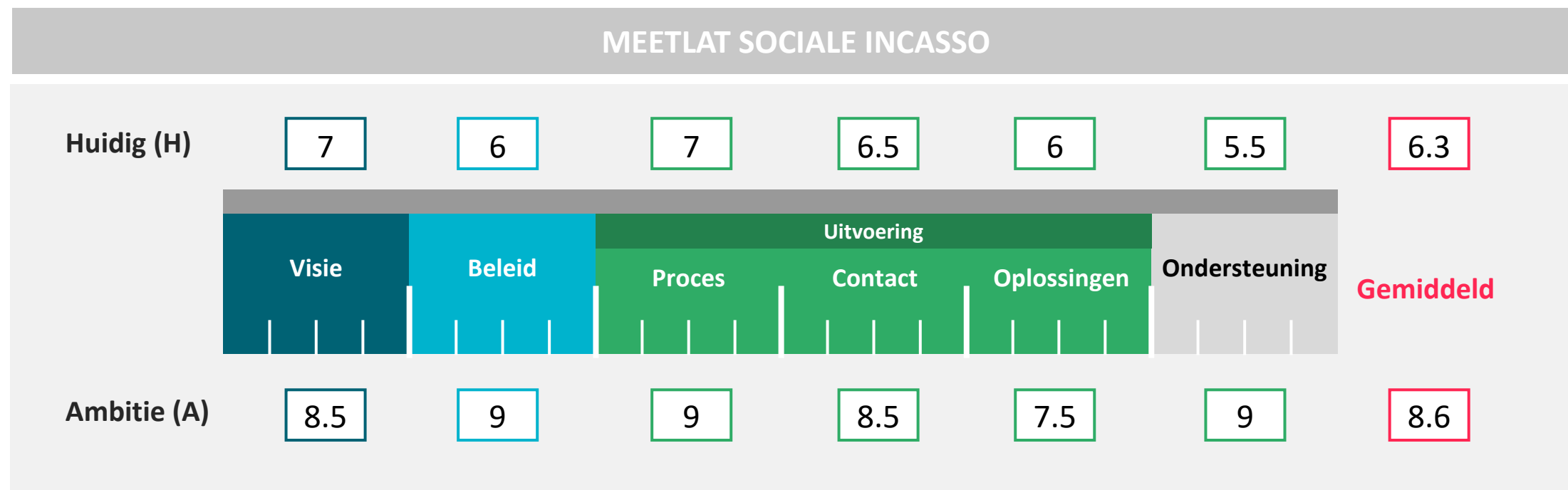


Ontwikkeling totaal aantal vonnissen en huisuitzettingen bij corporaties



**Hoe vertaal je een ambitie
van sociaal incasseren
naar de praktijk?**

De Meetlat Sociale Incasso is een goed startpunt



Meetlat Sociale incasso: ontwikkeld door Purpose ism bol.com

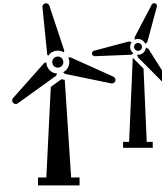
Meetlat inmiddels ingevuld door...



Webwinkel



Waterbedrijf



Energiebedrijven



Banken



Zorg-
verzekeraar



Verzekerings-
bedrijf



Overheids-
instelling



Incasso-
organisatie



...en vele
anderen



Meetlat
Sociale Incasso

**Leg het incassoproces
van jouw organisatie
langs de Meetlat!**

Leg het incassoproces bij jouw eigen organisatie langs (een deel van) de Meetlat Sociale Incasso!



Zoek een andere deelnemer op om mee in gesprek te gaan



Bespreek samen hoe het incassoproces eruit ziet voor de twee thema's. Wat is de huidige situatie binnen jullie organisatie en wat is de ambitie?



Zet de cijfers die je geeft aan de huidige situatie en (wat jou betreft) de ambitie voor jullie incassoproces in Mentimeter



Waarom kies je voor deze score?



We bespreken de uitkomsten en opvallendheden plenair

PURPOSE

1. Visie

1.1 Schuldvraag

	1 HEKKENSLUITER	5,5 MIDDENMOTER	8 KOPLOPER	10
Schuldvraag	De heersende visie binnen de organisatie is dat debiteuren zelf schuldig en volledig verantwoordelijk zijn voor een betalingsachterstand.	Er is begrip voor het ontstaan van achterstanden, inzicht dat er een relatie kan zijn met de eigen manier van werken. Wil helpen om achterstanden te voorkomen, maar legt de verantwoordelijkheid voor het oplossen van schulden bij de debiteuren zelf.	Er is een gevoel van medeverantwoordelijkheid voor de ontstane schuld en voor het zoeken naar een duurzame oplossing. Organisatie neemt daarbij haar verantwoordelijkheid in het voorkomen én oplossen van schulden.	

Score huidige situatie
1 - 10

Score ambitie
1 - 10

PURPOSE

2. Beleid

2.2 Kosten voor de klant

	1 HEKKENSLUITER	5,5 MIDDENMOTER	8 KOPLOPER	10
Kosten voor de klant	Rekent maximale incassokosten en rente, geen mogelijkheden voor een rentestop.	Rekent lagere incassokosten indien mogelijk, rentestop/-kwijting is alleen mogelijk op verzoek en bij goede onderbouwing.	Brengt zeer lage of geen incassokosten/rente in rekening, alleen in zeer uitzonderlijke gevallen (zoals uitblijven contact na uiterste inspanning, of fraude).	

Score huidige situatie
1 - 10

Score ambitie
1 - 10

PURPOSE

4. Uitvoering - Contact

4.3 Communicatie (gesprek)

	1 HEKKENSLUITER	5,5 MIDDENMOTER	8 KOPLOPER	10
Communicatie (gesprek)	Gesprek is beperkt mogelijk en alleen met (onopgeleide) medewerkers zonder kennis en mandaat.	Klant komt gemakkelijk in gesprek met opgeleide/getrainde medewerkers met kennis van de achterstanden, maar specifieke kennis of mandaat ontbreekt om tot oplossing te komen.	Klant komt gemakkelijk in gesprek met specifiek opgeleide/getrainde medewerkers met kennis van schuldenproblematiek en opgeleid in motiverende gespreksvoering. Medewerkers hebben mandaat en zijn in staat om de klantsituatie te doorgronden en een duurzame oplossing te vinden.	

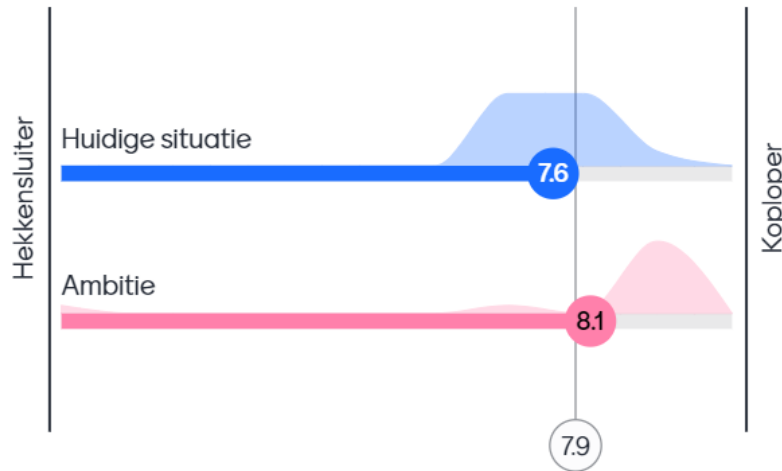
Score huidige situatie
1 - 10

Score ambitie
1 - 10

Uitkomst Workshop

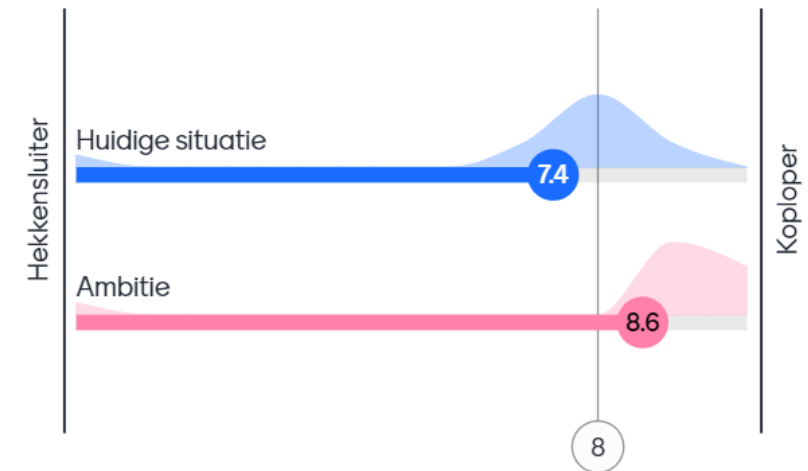
SCORE: Visie | Schuldvraag

1



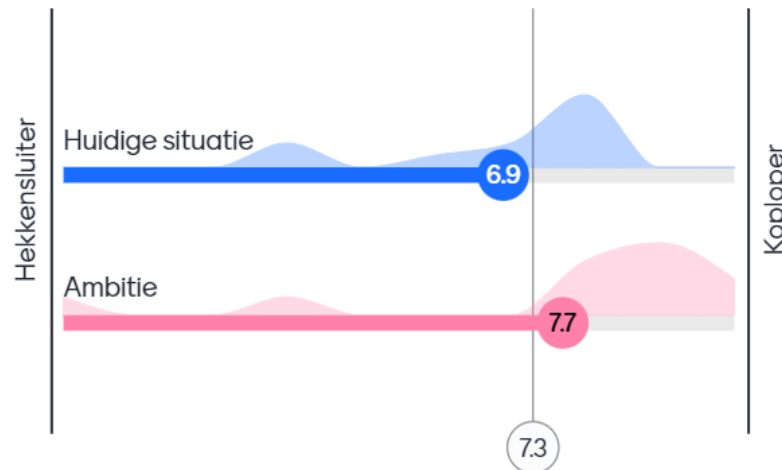
SCORE: Contact | Gesprek

2



SCORE: Beleid | Kosten voor de klant

3



Conclusies uit het gesprek

- De groep is gemiddeld vrij positief over huidige proces
- Scores zitten i.h.a. op niveau bovenkant 'middenmoter'
- Vrij eenduidig beeld, alleen bij 'kosten berekenen aan de klant' zien we wat grotere verschillen
- De ambitie op deze drie punten ligt op het niveau koploper
- Door met elkaar in gesprek te gaan ontstaan nieuwe ideeën en inzichten, dit wordt als inspirerend ervaren!

En dan?

In 4 stappen op weg naar sociaal incasseren

1

Ambitie bepalen

Leg de huidige én gewenste aanpak langs de **Meetlat Sociale Incasso** om een nieuwe visie en ambitie te bepalen



2

Analyseren

Verdiepende analyses (**klant, portefeuille, proces**) brengen de impact van het huidig proces in beeld, voor een **Impactstory** met aansprekende cijfers en klantverhalen



3

Ontwerpen

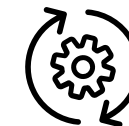
Werk in co-creatie aan het ontwerp van een nieuw, **mensgericht incassoproces**, dat inzet op duurzame oplossingen voor klanten

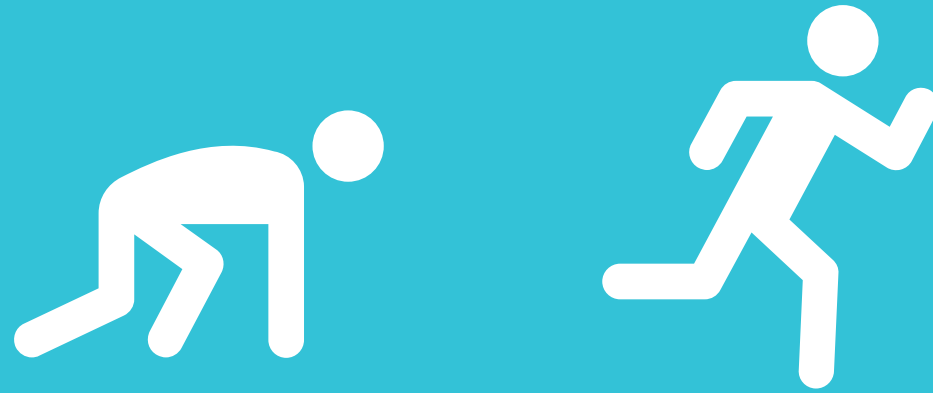


4

Realiseren

De nieuwe werkwijze wordt **stap voor stap gerealiseerd**: in het eigen proces en in de samenwerking met incassopartners





Momentum voor de DOORBRAAK van Sociaal Incasseren

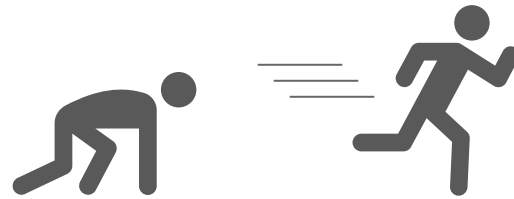
Groeiende aandacht en besef dat het anders moet

Schuldeisers

Groeiend bewustzijn over eigen maatschappelijke verantwoordelijkheid en ambitie bij koplopers, maar brede massa is nog niet zover

Incassosector

Ook bij incasso en deurwaarderij groeit de ambitie, maar bestaande processen en contracten staan verandering in de weg



Maatschappij en media

Groeiende aandacht voor schuldenproblematiek en 'incassopraktijken' aangejaagd door bijvoorbeeld toeslagenaffaire en inflatie

Politiek

Brede aandacht voor problemen rond schulden en incasso, van links tot rechts, ook in de partijprogramma's

Impuls aan doorbraak Sociaal Incasseren

mede mogelijk gemaakt door Goldschmeding Foundation

“

Wij ondersteunen sociaal incasseren als nieuwe werkwijze. Vanuit het gedachtegoed van medemenselijk ondernemen, waarin oog is voor de belangen en het welzijn van alle betrokken stakeholders.

”



SOCIAAL INCASSEREN

een nieuwe werkwijze

Een initiatief van

PURPOSE

In samenwerking met



MEDE MOGELIJK
GEMAAKT DOOR

**GOLDSCHMEDING
FOUNDATION**
MENS • WERK • ECONOMIE

Sleutels tot succes



In de praktijk **leren** en **verbeteren**, van elkaar en van experts



Praktische **instrumenten** die iedereen kan gebruiken



Brede **samenwerking** in het 'eco-systeem'



Betere **bewijsvoering**: meetbaar en merkbaar



Actief **communiceren** over inzichten en resultaten



Werken aan **urgentie** en **draagvlak** bij beslissers

Handen en voeten geven aan sociale incasso

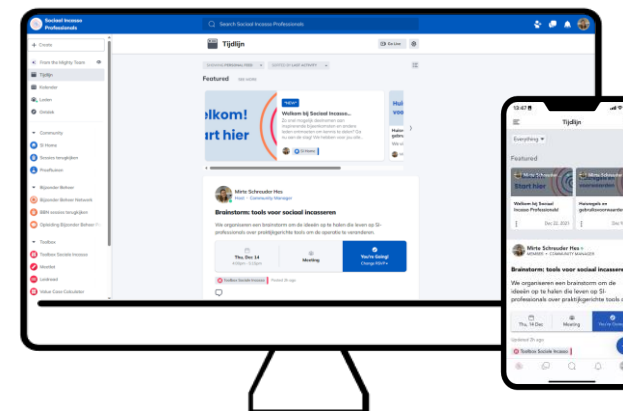
Toolbox



Proeftuinen



SI-professionals



Toolbox Sociale Incasso



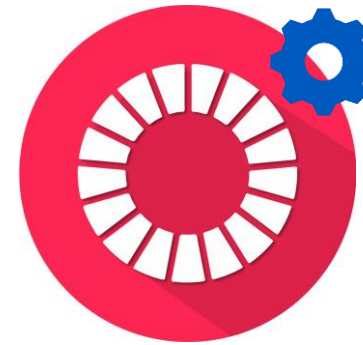
Meetlat



Leidraad



Value Case
calculator



Footprint

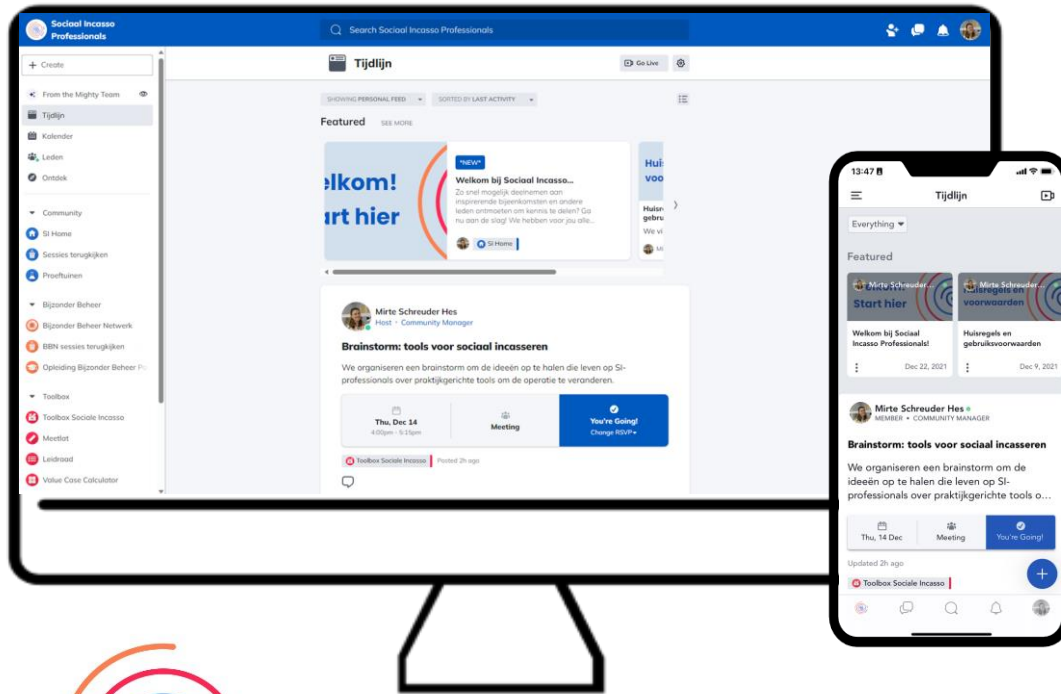


Klantbeleving
onderzoek

...en meer!

(open toolbox principe)

SI-professionals.nl



- ✓ Bewezen concept (BB-netwerk)
- ✓ Toegang tot toolbox
- ✓ Doorontwikkeling tools
- ✓ Uitwisseling tussen professionals
- ✓ (Online) kennissessies



SI-professionals

Activeer je gratis proefabonnement!

Probeer het uit!

Activeer je gratis proefabonnement
via deze link

https://www.si-professionals.nl/share/SvvL5CqmNQdK5eAt?utm_source=manual

Samen werken aan de doorbraak



Meer informatie: Sylvia de Bruijn 06 5244 7196 / s.de.bruijn@purpose.nl