

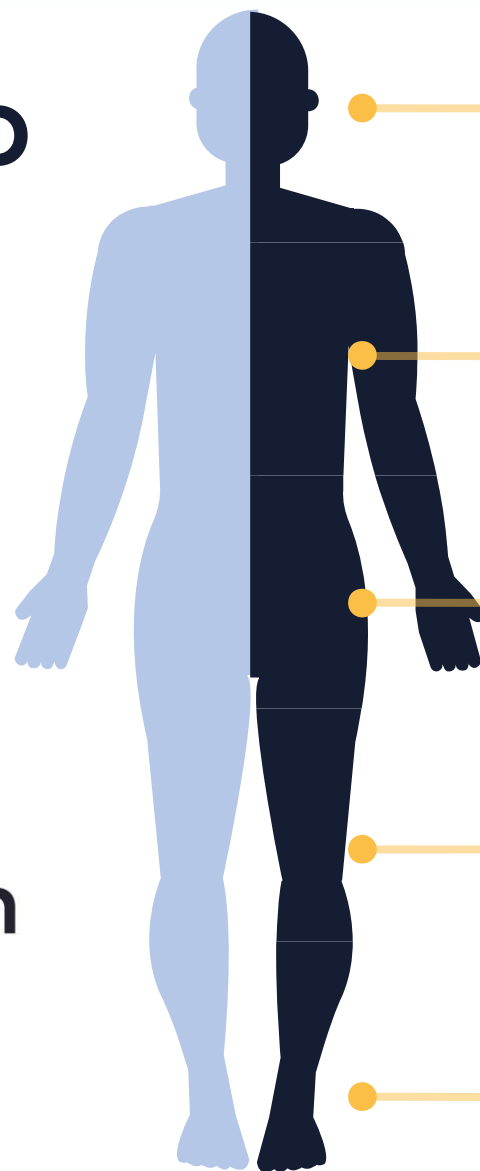
Workshop 1

Incassotrajecten volgens SRCM

Mark Hafkamp

- 55 jaar
- Ruim 35 jaar actief in incassobranche
- 30 jaar als gerechtsdeurwaarder

Algemeen directeur van:



Vanaf de melktanden actief in incassobranche

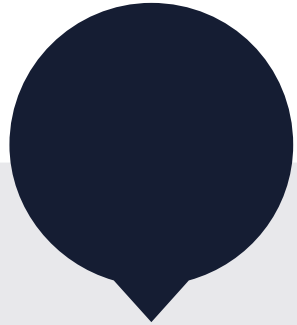
Sociaal Verantwoord Incasseren vanuit het hart

Krijg het op mijn heupen van de incassocowboys

Buig niet voor kortingen in het minnelijk traject

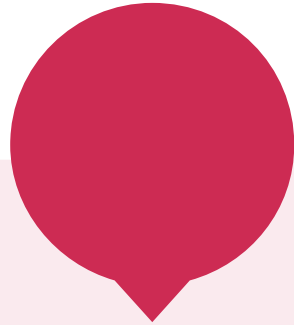
Loop hard voor rechtvaardigheid

Hafkamp Groenewegen gerechtsdeurwaarders



Vestigingen

- Amsterdam
- Bergen op Zoom
- Venlo



Dienstverlening

- Incasso NL, B, D, P
- Constateringen
- Opleidingen en workshops
- Bewindvoering



Team

- 9 ambt. bevoegden
- 45+ incasso-specialisten
- Buitendienst
- Klant Contact Center



Kernwaarden

- Daadkrachtig
- Respectvol
- Solide basis
- Nuchter
- Welbewust

'Hafkamp Groenewegen is dé incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie waar de sociale aanpak toonaangevend is voor de markt'.

Onderwerpen

- Korte introductie
- Evolutie van het (huur)-incassoproces
- Social Responsible Credit Management (SRCM)
- Norm Credit Management
- Huurincasso volgens de SRCM norm
- Duurzame betalingsregelingen | 'Mijn afloscapaciteit'
- Stelling / discussie
- Vragen





Incasseren met oog voor de situatie van uw huurder lijkt eenvoudig.

Maar aan welke concrete voorwaarden en eisen zo'n incassotraject dient te voldoen is vaak niet duidelijk.

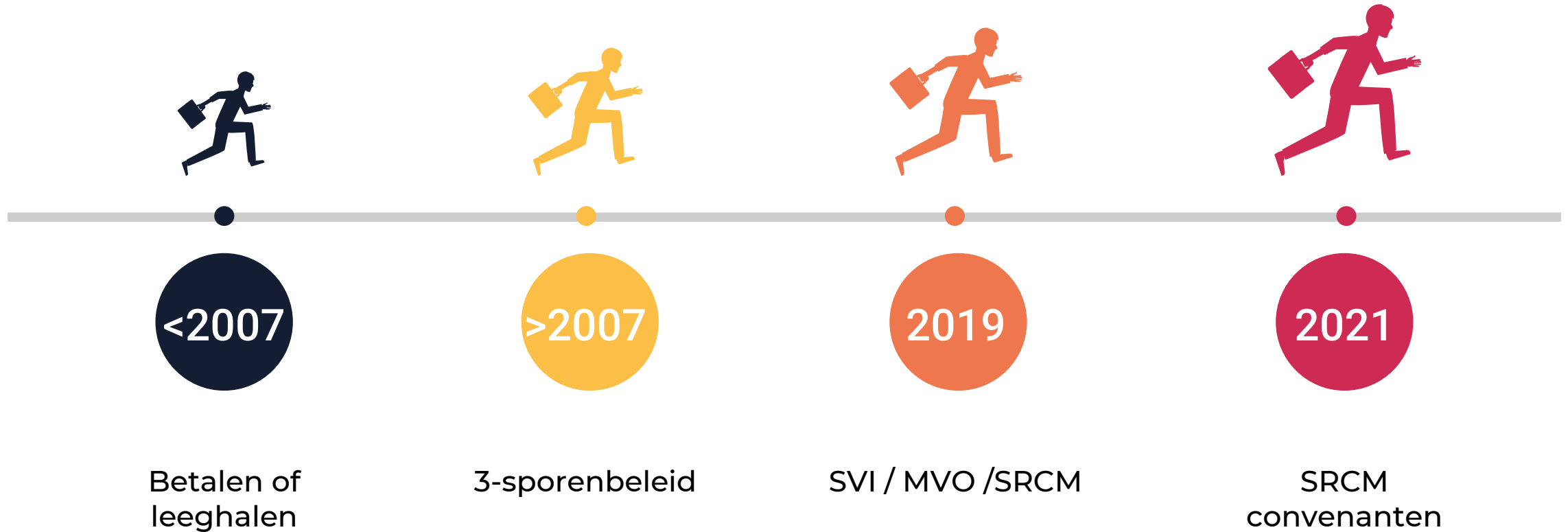
De SRCM-norm geeft een concreet kader.

Rekenvoorbeeld

- De gemiddelde huurprijs in Nederland bedraagt € 531.
- Een huurachterstand van 2 maanden betekent een kostenverhoging van € 192,75
- Ná vonnis bij 3 maanden achterstand bedragen de totale bijkomende kosten € 192,75 + € 813,21 = € 1.005,96
- Na betekening van het vonnis bedragen de kosten € 1.137,50, ofwel ruim 70% van de achterstand.



Evolutie van het incassoproces

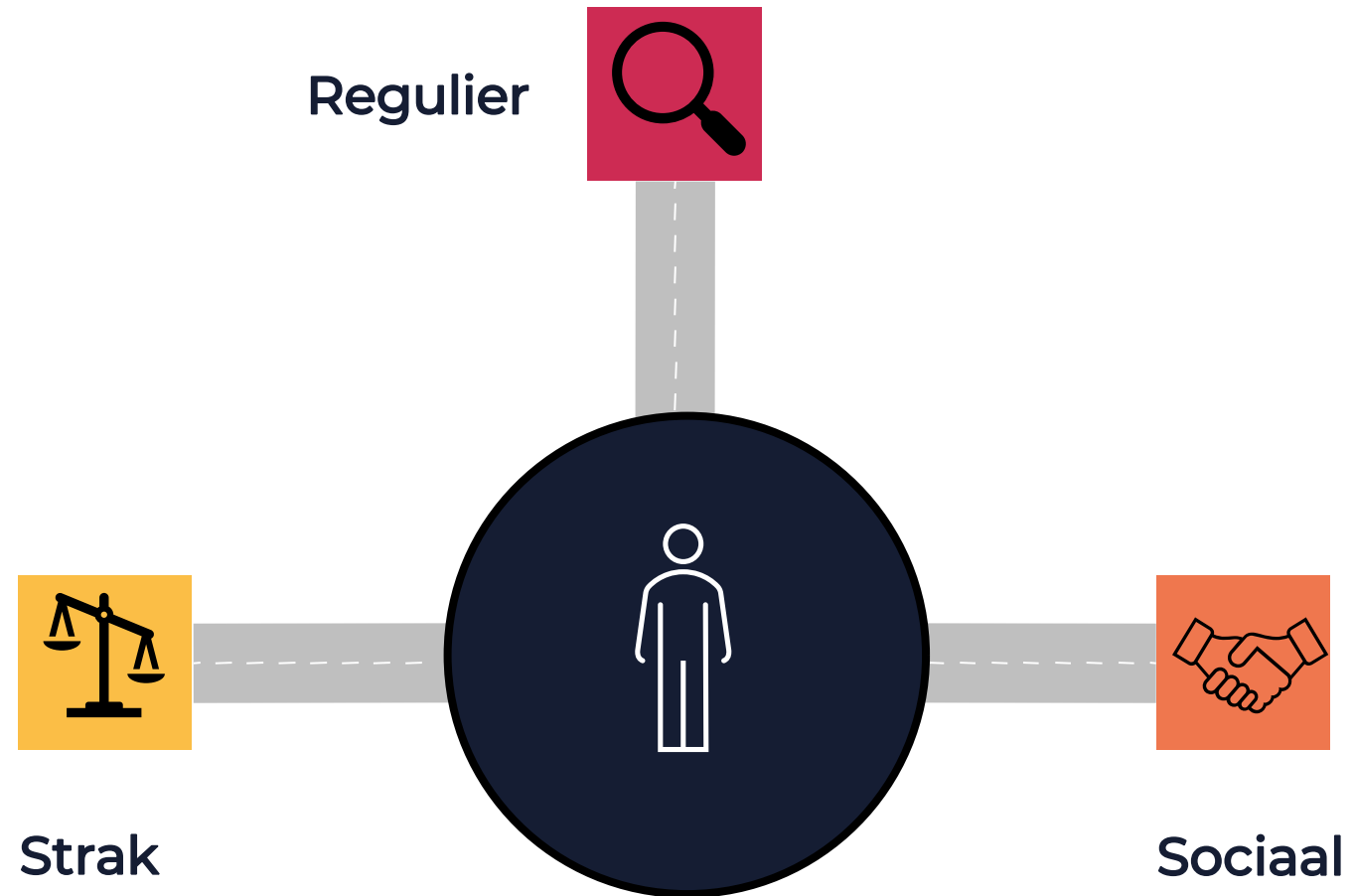


<2007 | Betalen of leeghalen

- Onderscheidend vermogen lag in het tempo richting ontruiming
Minnelijk traject slechts formaliteit
- Brieven vol dreigementen en waarschuwingen
Choqueren i.p.v. motiveren
- Gerechtsdeurwaarder had vrije hand bij huurachterstand
Geen SLA of verantwoording achteraf
- Gerechtsdeurwaarder was solist in incassotraject
Geen aansluiting met hulpinstanties

Huurder staat centraal

- Missie: voorkomen, terugdringen en beheersen van betalingsachterstanden in duurverplichtingen.
- Intensief traject op budget van de woningcorporatie;
- Vaste fee per VHE per maand over totale woningbezit
- Voorportaal voor deurwaarderstraject



2019 | Social Responsible Credit Management (SRCM)

- Gerechtsdeurwaarders worden terecht aangesproken op hun maatschappelijke verantwoordelijkheid
- Dé toonaangevende norm voor maatschappelijk verantwoord incasseren
- Waarborg voor kwaliteit door onafhankelijke audit en toetsing door Raad voor Certificering
- Breed draagvlak onder stakeholders
- De SRCM-certificering bestaat uit 8 normen



Leidende principes voor alle SRCM normen en norm-eisen

Openheid en
transparantie



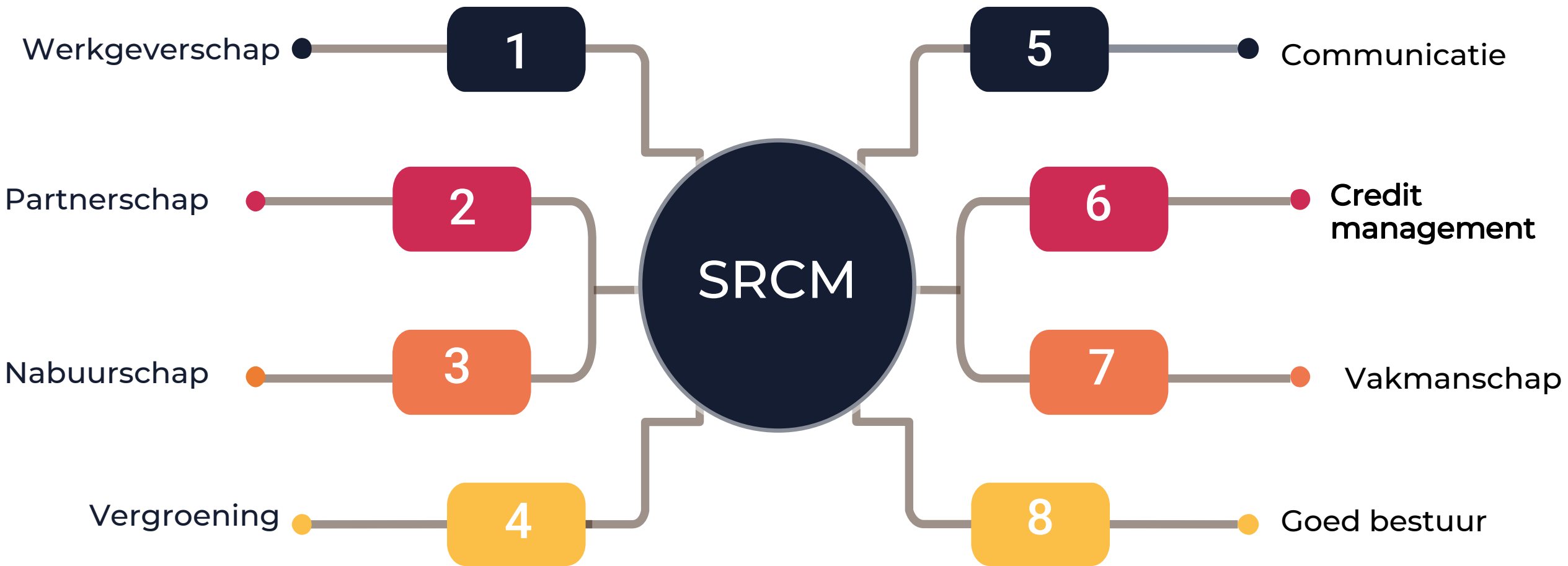
Gepaste
zorgvuldigheid

Social Responsible
Credit Management



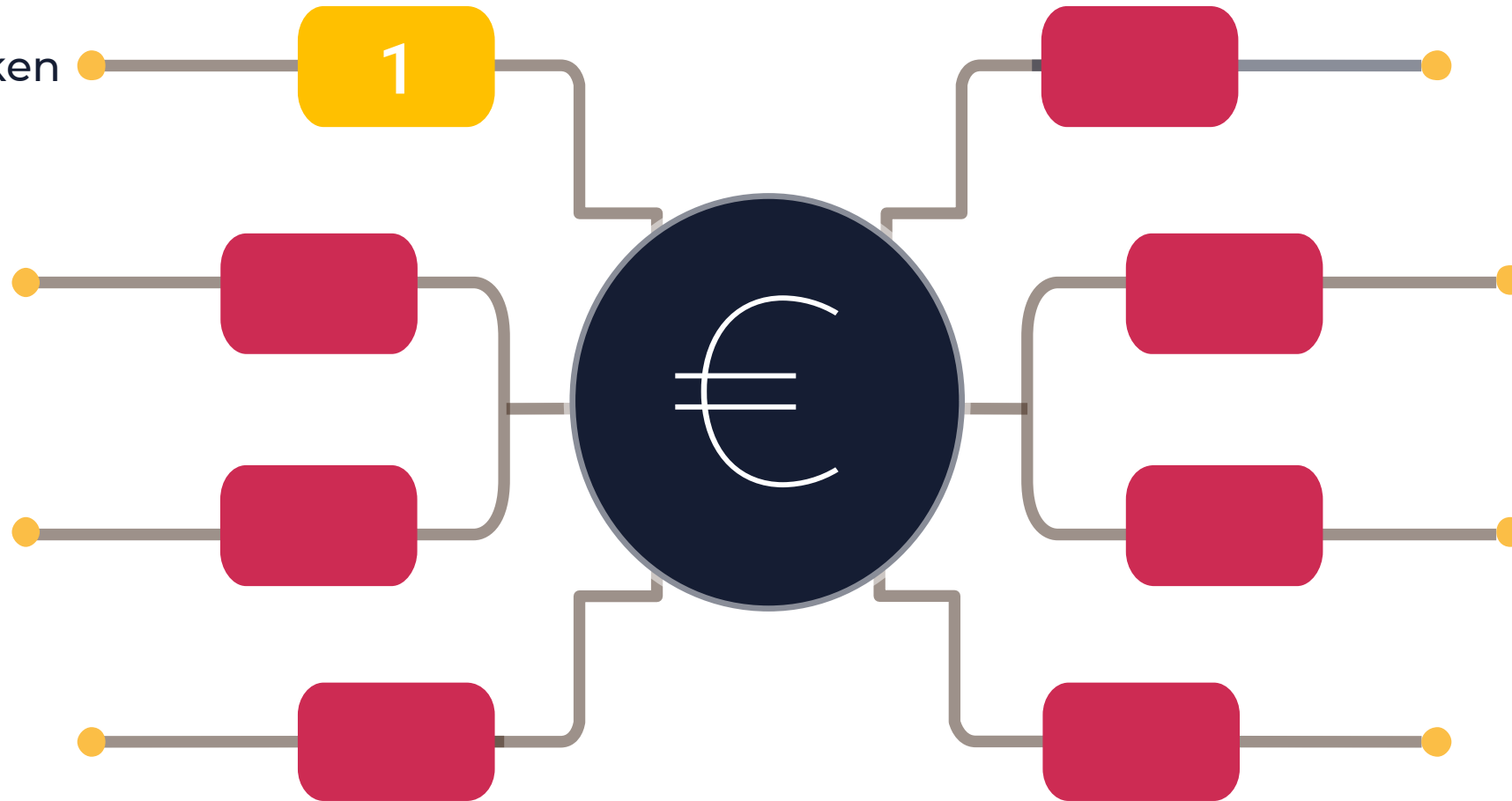
Afleggen van
verantwoording

Opbouw van de SRCM-norm

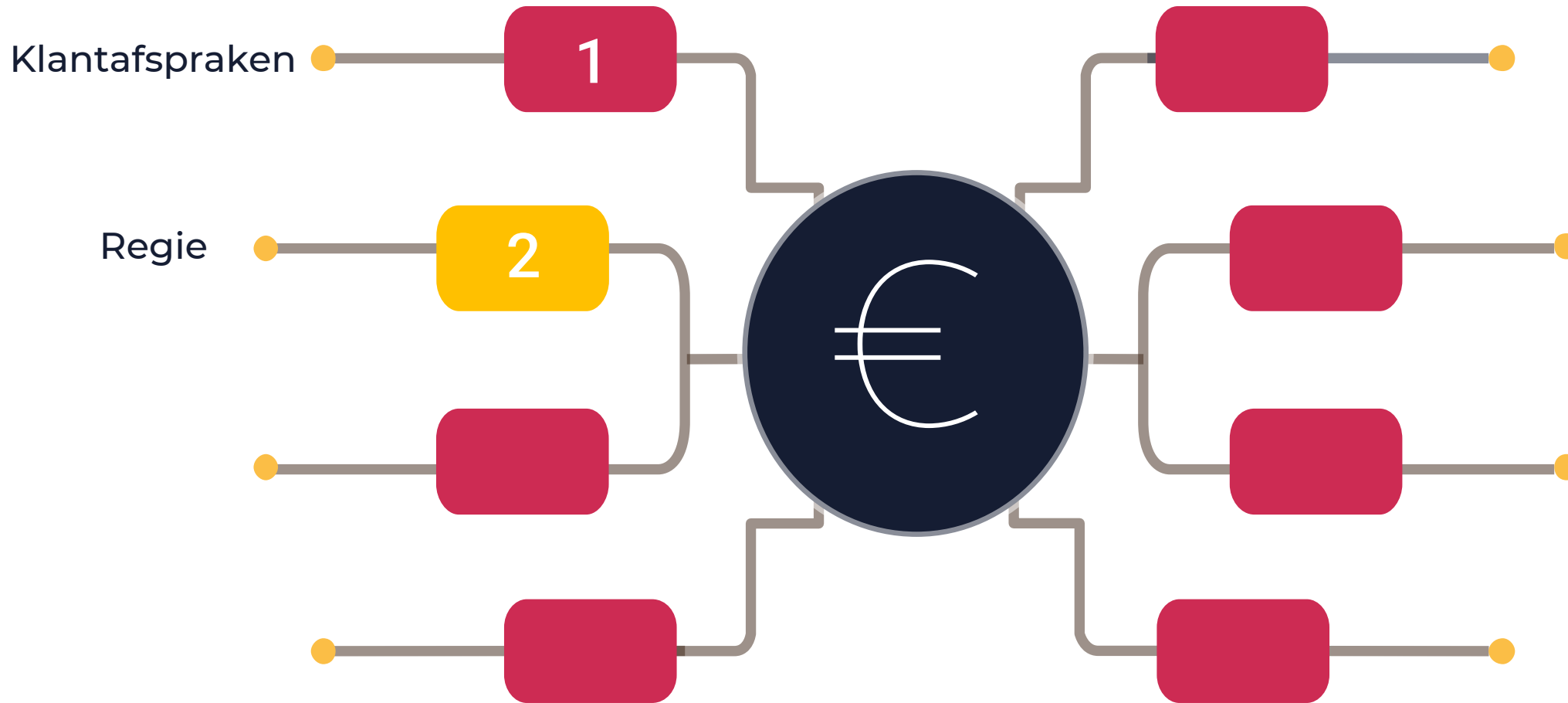


SRCM-norm Credit Management

Klantafspraken



SRCM-norm Credit Management



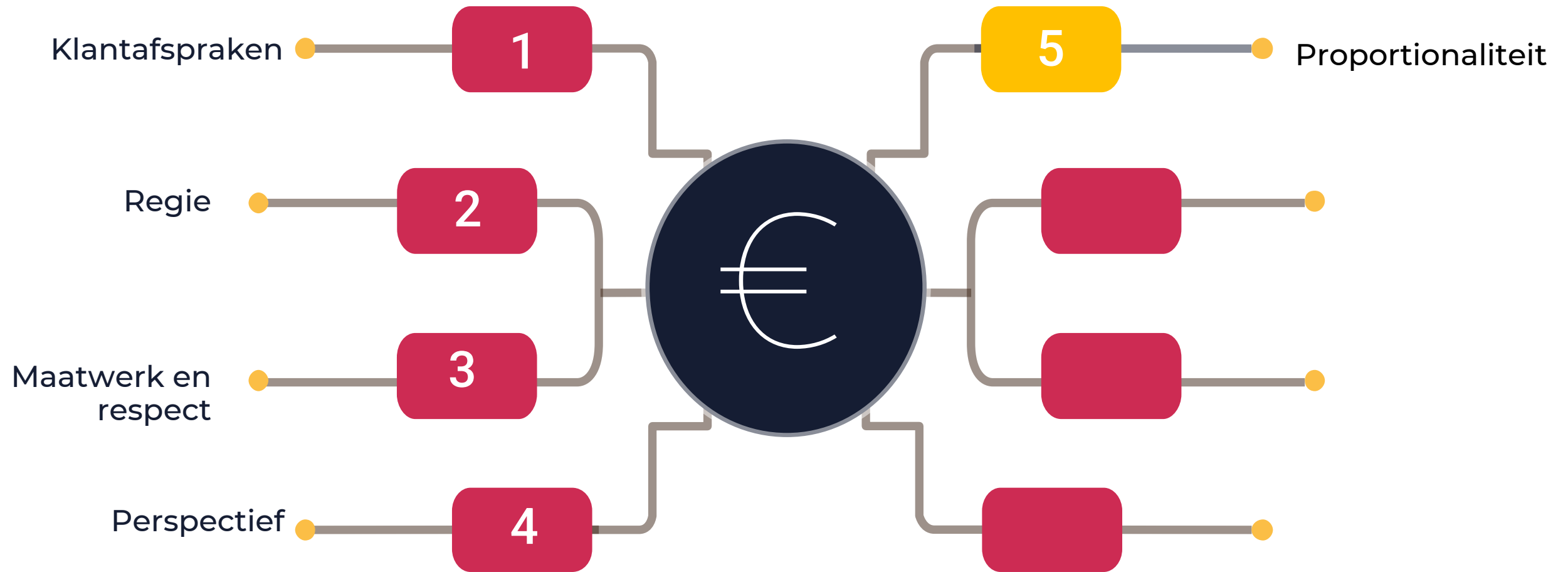
SRCM-norm Credit Management



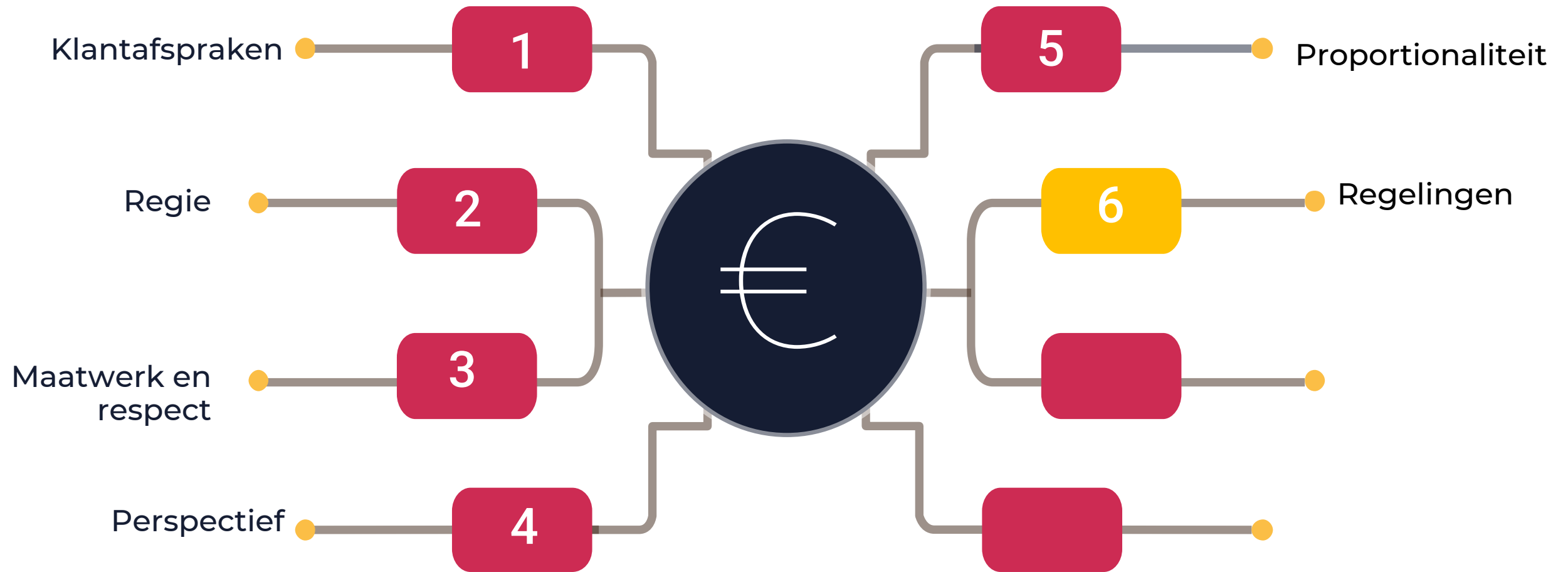
SRCM-norm Credit Management



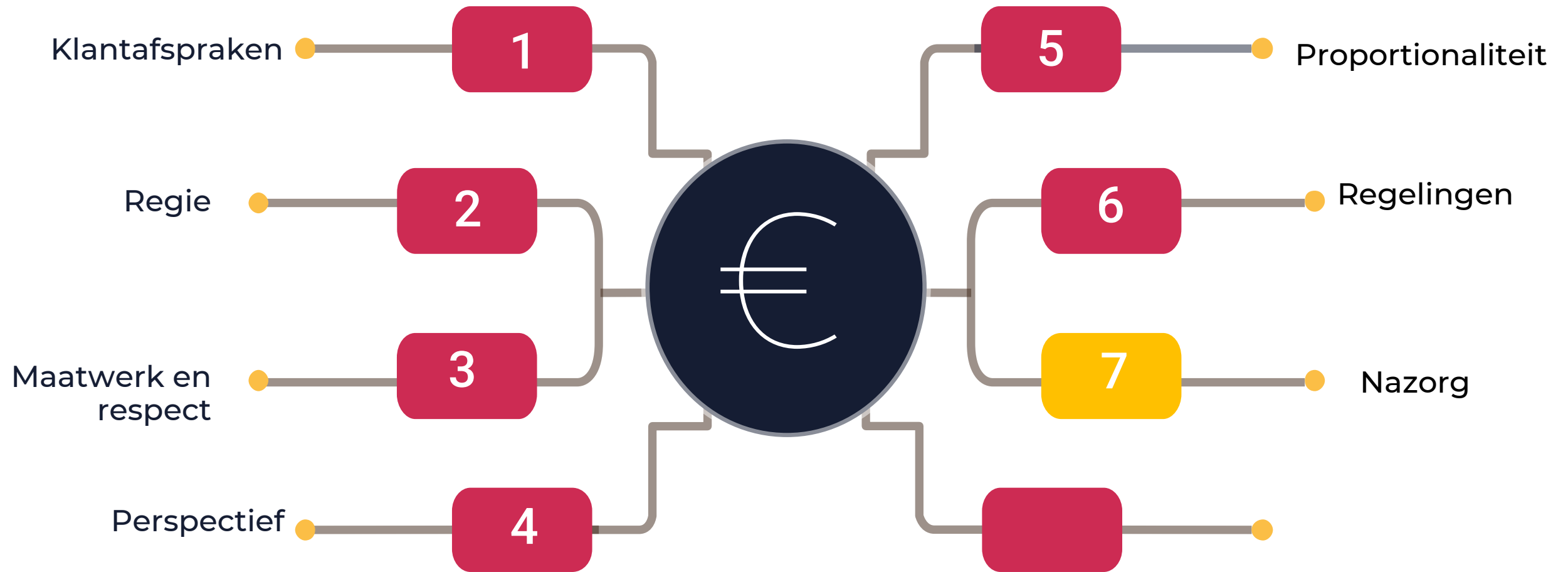
SRCM-norm Credit Management



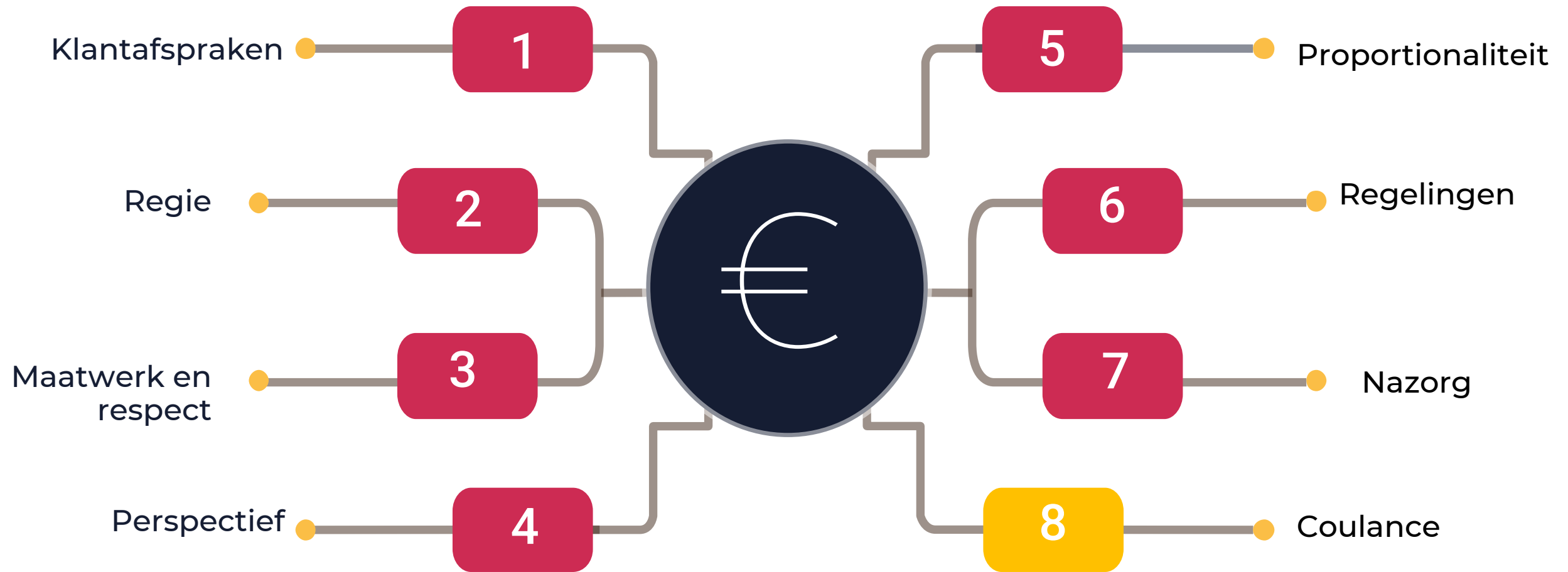
SRCM-norm Credit Management



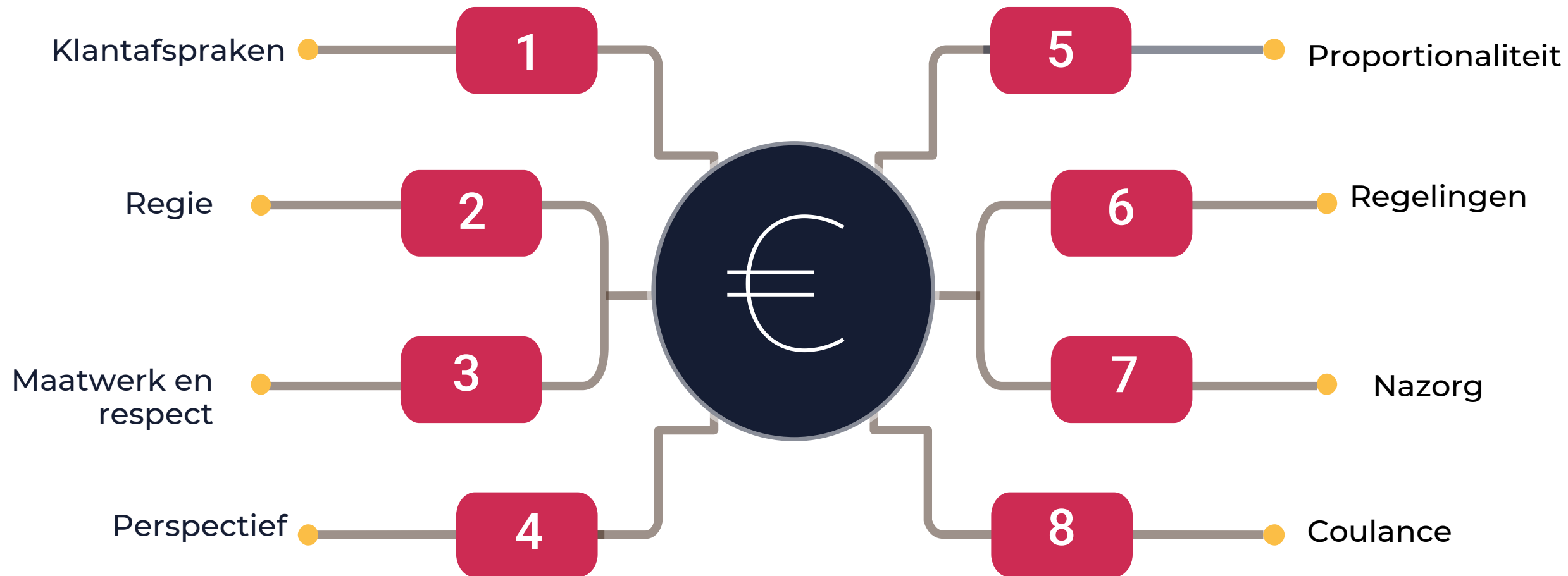
SRCM-norm Credit Management



SRCM-norm Credit Management



SRCM-norm Credit Management



Wat betekent SRCM voor uw huurder?

- Communicatie in begrijpelijke taal
- Nudgen i.p.v. stalken
- Coullance bij regelingen
- Proportionaliteit van kosten
- Duurzame betalingsregelingen

Sociaal traject

- Gerechtsdeurwaarder ontvangt een succesfee bij betaling in sociaal traject.
- Succesvolle doorverwijzing naar SHV geldt als positief resultaat.

Informereren

Vriendelijke brief met hulp aanbod (geen kosten)



Betaalgemak

QR-code, betaallinks en website



WIK-fase

Verhuurder maakt aanspraak op WIK-vergoeding



Contact

Parallelinzet KCC
Oordeelloos en effectief communiceren



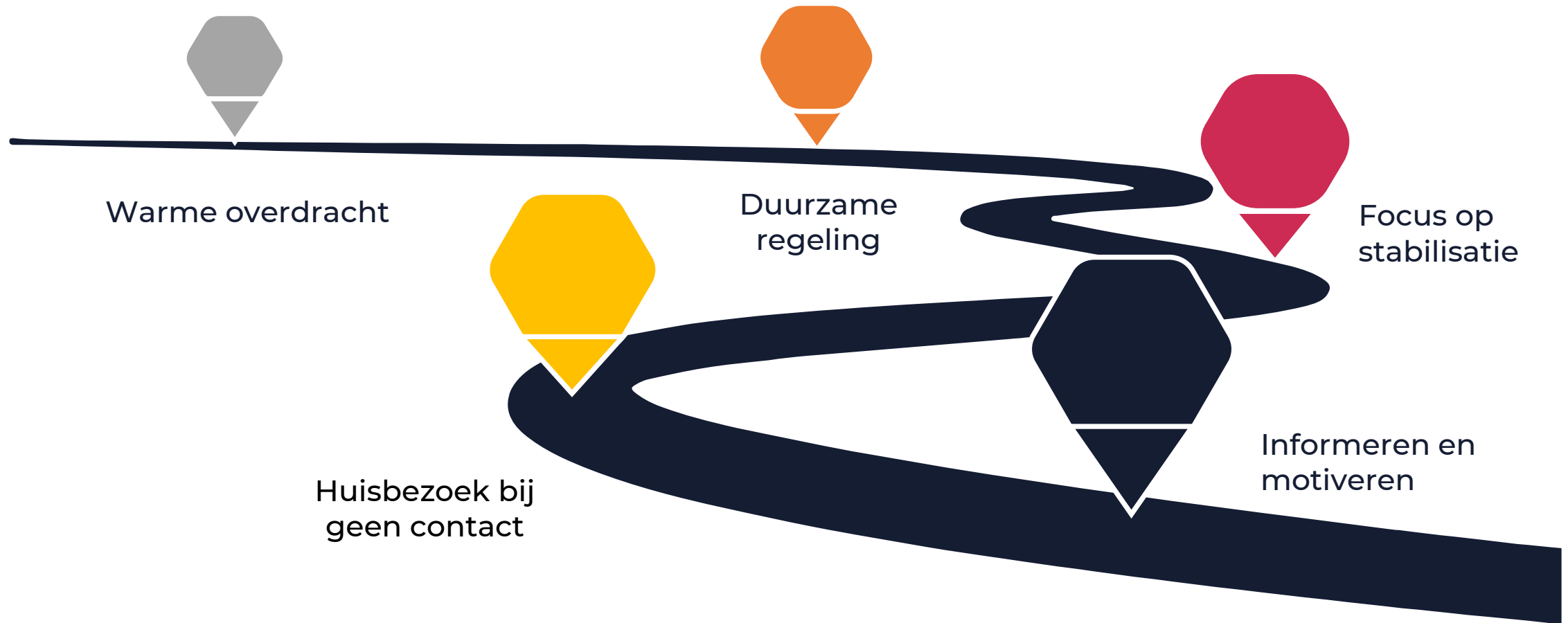
Bezoeken

Huisbezoek als geen contact wordt verkregen

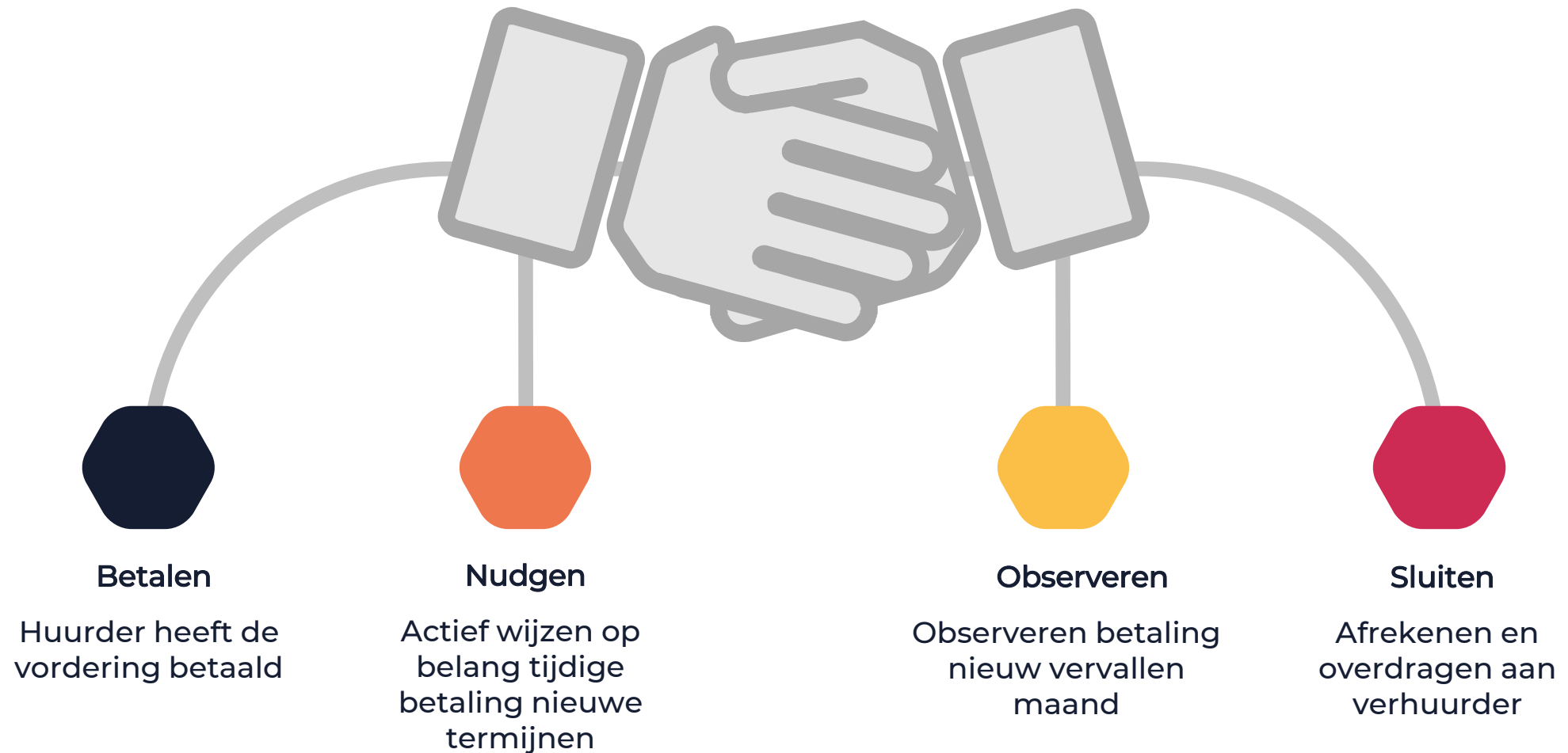


De sociale route in de praktijk

“De stap naar de rechter is een verloren wedstrijd”



SRCM+ | Een warme overdracht



Huurder met schulden

- Beperkt doenvermogen
- Afwachtende houding
- Vaak als niet-willer behandeld
- Sociaal isolement
- Door schuldenstress doet huurder juist niet wat goed voor hem is

Belang van vroegsignalering!



Vroegsignalering

Wat we zien



Achter de voordeur



Instrumenten

- Neurale score na storno
- Spreekuur
- Huisbezoek

Uw huurder heeft slechts één afloscapaciteit

Vanuit die gedachte hebben wij een laagdrempelige mogelijkheid gecreëerd waarmee klant-debiteuren zelf kunnen aantonen dat zij geen verhaal (meer) bieden of dat hun **afloscapaciteit** voor de huurachterstand maar beperkt is.

Met de unieke tool '**Mijn afloscapaciteit**' stimuleren wij klant-debiteuren om met hun **DigiD** een verificatieproces te autoriseren waarmee geverifieerde informatie wordt opgehaald uit brondata van: Belastingdienst, Mijn overheid en het UWV.

PSD2 maakt het mogelijk aan de hand van banktransacties inkomsten, uitgaven én zelfs periodiek terugkerende aflossingsverplichtingen te categoriseren.

De applicatie is via een link, of het scannen van een QR-code te gebruiken op iedere smartphone en is **AVG-compliant**.

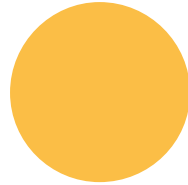
Toepassing in de praktijk

- Huurder is wel-willer
 - Medewerking noodzakelijk
- Klant Contact Center overtuigt huurder van de welwillendheid van verhuurder tot het treffen van een duurzame betalingsregeling en wat daar voor nodig is
- Huurder stemt uitdrukkelijk in met het delen van gegevens
 - DigiD invoeren en toestemming per onderdeel geven
- Verwerking gegevens in portal
- Huurder behoudt de regie over zijn gegevens
- Completer dan enkel PSD2 door combinatie van brondata en bankgegevens

SRCM+ | Mijn afloscapaciteit

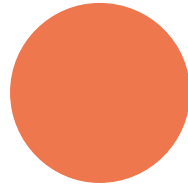
Inloggen

Huurder ontvangt link van medewerker KCC



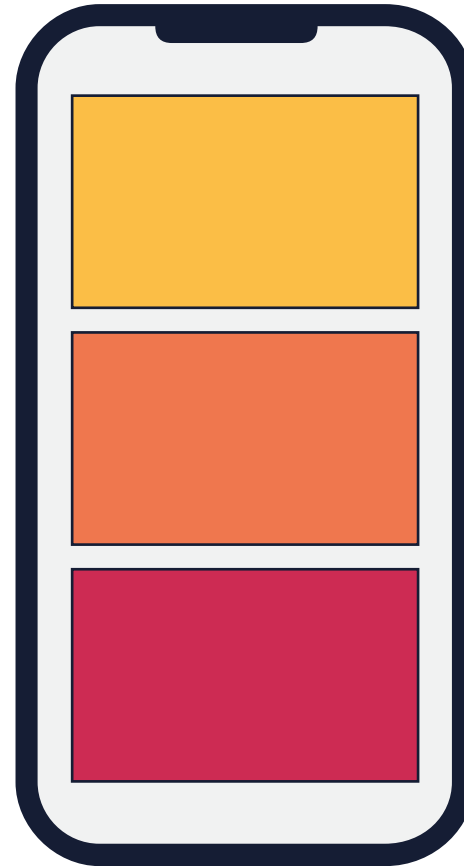
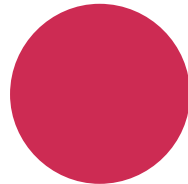
Autoriseren

Met DigiD geeft huurder toestemming voor delen gegevens



Inkomen

App haalt gegevens op van Belastingdienst, UWV, Toeslagen, BRP



Uitgaven

PSD2-protocol maakt het mogelijk om naast inkomsten ook de terugkerende betalingsverplichtingen te categoriseren

Analyse

Op basis van mogelijkheden biedt incassospecialist een betalingsregeling op maat aan

Effecten

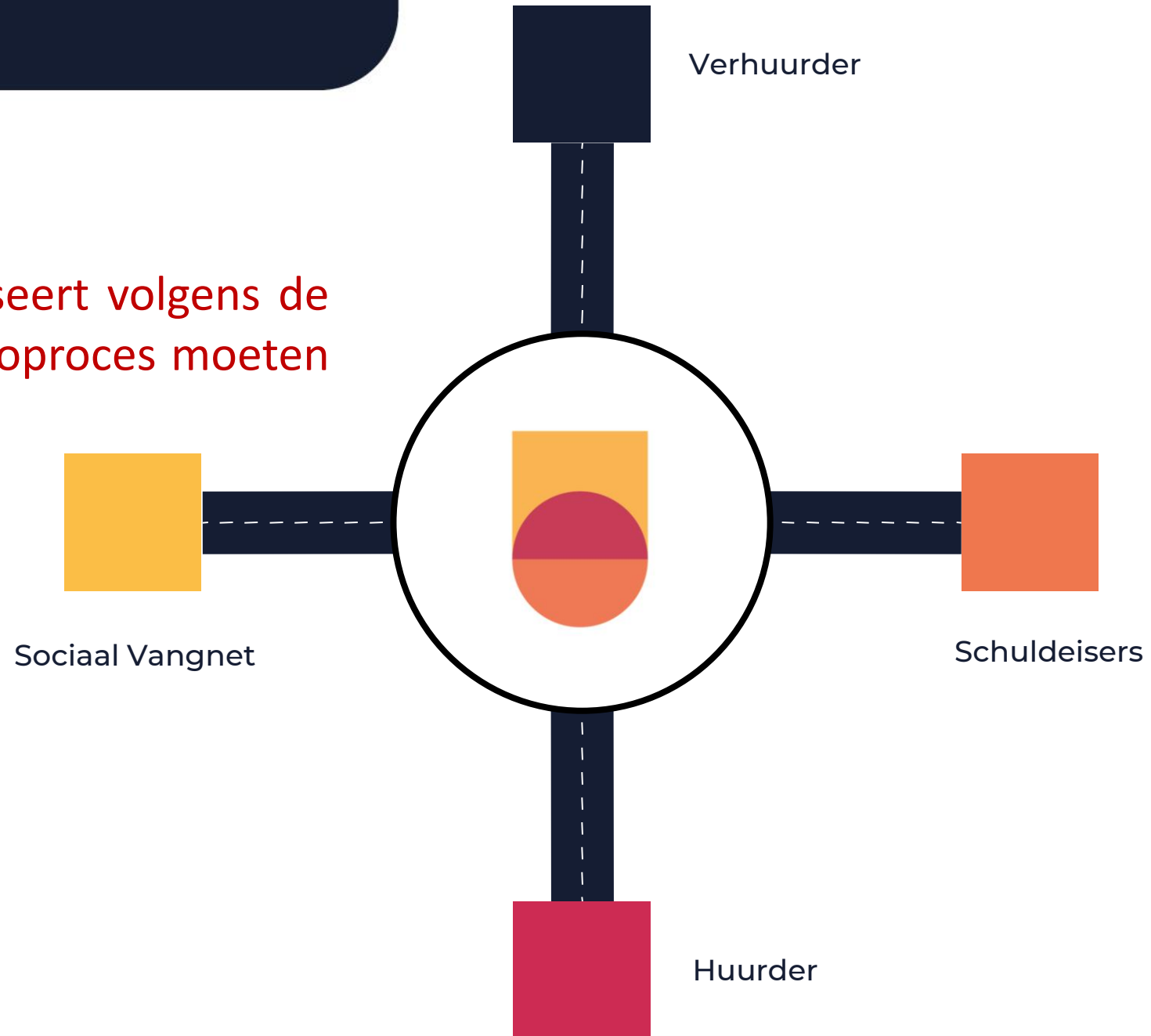
Bescherming beslagvrije voet, borging van het bestaansminimum van uw huurder



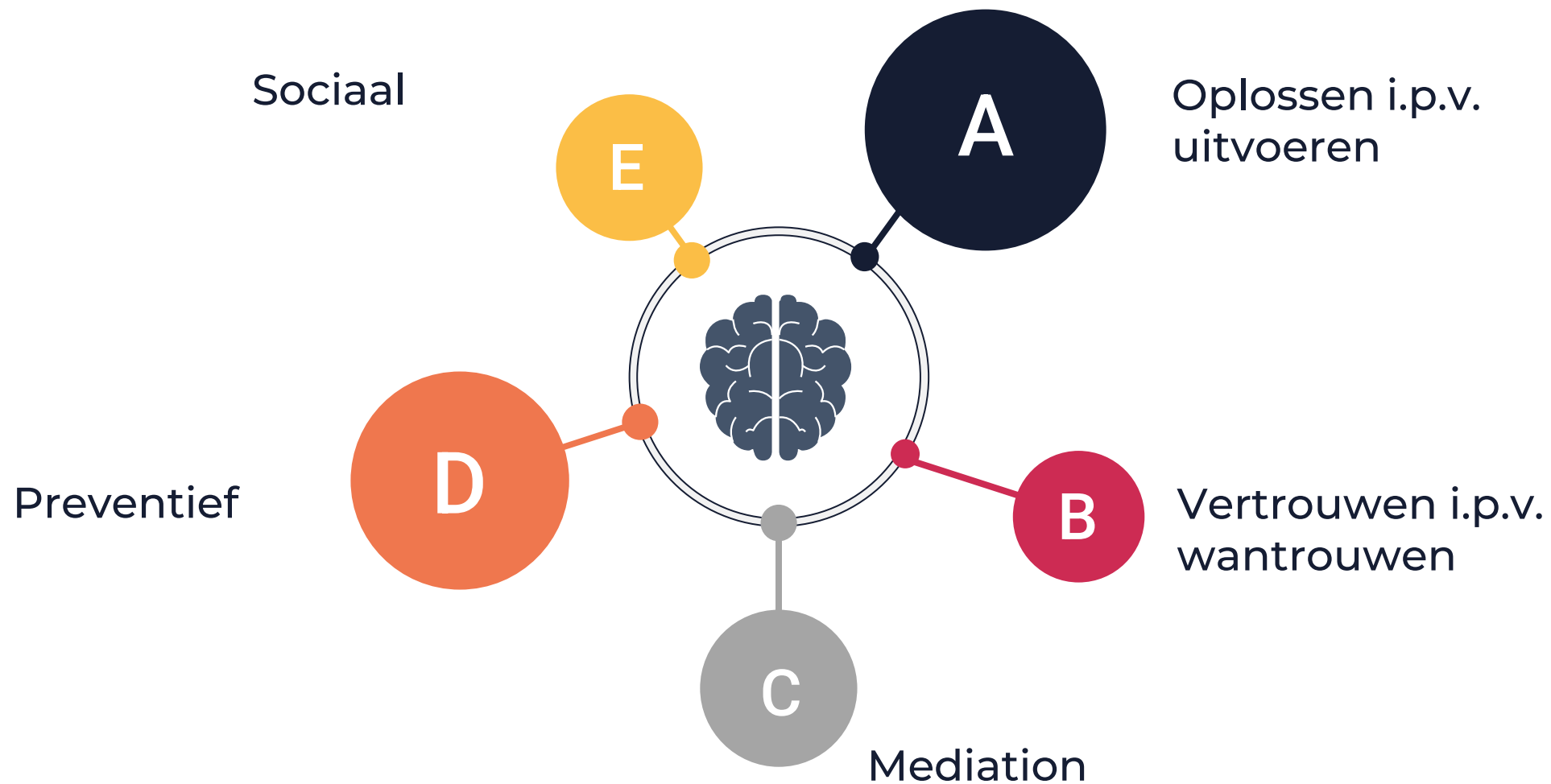
Schakel in de keten

Stelling Mark Hafkamp

“Een gerechtsdeurwaarder die incasseert volgens de SRCM-Norm zou als spil in het incassoproces moeten kunnen fungeren”



Skills van de hedendaagse gerechtsdeurwaarder



Aandacht loont, maar wordt die aandacht wel voldoende beloond?

Dank voor uw aandacht en inbreng

Vragen?

Contact

Mark Hafkamp

06 533 83 506

m.hafkamp@hafkamp.nl



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