

# Tijd voor sociaal incasseren

Incassotrajecten werken vaak contra-productief, beschadigen klantrelaties en leiden tot hoge kosten. Sociaal incasseren heeft daarom de toekomst, betoogt Jaime Jorba Bos, een van de oprichters van Faircasso, het eerste non-profit incassobureau van Nederland. De nieuwe wijze van incasseren helpt debiteuren hun betalingsverplichtingen te voldoen en biedt schuldeisers een socialere manier van incasseren.

## Wat houdt 'sociaal incasseren' in?

“Een officiële definitie is er niet. Het begrip is vrij nieuw en ontstaan doordat een deel van de incassosector veraf staat van wat je sociaal incasseren kunt noemen. Incassobureaus worden in Nederland nauwelijks gecontroleerd en berekenen soms onjuiste kosten door of nemen vorderingen in behandeling zonder te checken of die gebaseerd zijn op rechtsgeldige overeenkomsten. Dat geeft de incassosector een slechte naam. Sociaal incasseren begint met controleren of vorderingen rechtsgeldig zijn en het bedrijf waarvoor je incasseert betrouwbaar is. Andere aspecten zijn betere communicatie, het maken van een financiële en sociale scan en het voorkomen van gerechtelijke procedures. Communicatie moet begrijpelijk en vriendelijk zijn, met weinig juridisch jargon. Het kost vaak veel tijd de schuldenaren te bereiken. Je moet waar nodig telefonisch of face to face contact opnemen. Niet dreigen, maar op een



Jaime Jorba Bos

constructieve manier informeren over eventuele gevolgen. Met een financiële en sociale scan onderzoek je de betalingsmogelijkheden van een debiteur en wat er precies speelt bij onvoldoende liquiditeit. Welke andere schulden en wat voor inkomsten en uitgaven heeft iemand en wat is er realistisch mogelijk? Vaak werken te hoge betalingsregelingen meer schulden in de hand. Tot slot is het voorkomen van een gerechtelijke procedure belangrijk. In de meeste

gevallen is een gerechtelijke incasso niet succesvol, en bezorgt de schuldeiser meer kosten. De kosten van een deurwaarder zijn voor de schuldenaar meestal helemaal niet op te brengen.”

## Wat levert deze manier van incasseren op?

“De problemen zijn niet opgelost als één schuld is afgelost. Na een schuldsaneringstraject vervallen mensen vaak opnieuw in schulden. Er zijn bijna twee miljoen Nederlanders met ernstige schulden, een enorme groep die je niet kunt wegzetten als dom of onwillig. Sociaal incasseren kijkt naar onderliggende oorzaken en gedragsveranderingen. Dat is een langer proces, maar levert wel structurele veranderingen op. Inmiddels is duidelijk dat sociaal incasseren ook bedrijfseconomisch aantrekkelijk is: het levert meer geld op. Op de lange termijn merk je dat het bijdraagt aan klantenbinding – debiteuren zijn vaak nog steeds klant wanneer schuldeisers een incassobureau inschakelen. Opdrachtgevers zijn te spreken over de vriendelijke wijze waarop hun klanten benaderd worden. Sociaal incasseren is goed voor het imago van een organisatie en heeft werkelijk maatschappelijke impact.”

## Welke veranderingen zien jullie in de incassobranche?

“De incassokosten na een betalingsachterstand zijn wettelijk bepaald. Die veranderen niet, maar de manier van

incasseren wel. Het gaat financieel niet zo goed met de incassosector. Verdere digitalisering (en verminderde service) om de kosten te drukken levert voor een groot deel van de incasseerders onvoldoende op. Aanvankelijk dachten bedrijven dat wij te zachtvaardig te werk gingen, maar het blijkt dat sociaal incasseren betere resultaten oplevert. Nu er vanuit opdrachtgevers meer vraag naar is, hopen we dat meer incassobureaus ons voorbeeld volgen. We hebben contact met onder meer de Autoriteit Consument en Markt en merken dat grote instellingen geïnteresseerd zijn in deze omslag. Het is een kwestie van tijd voordat dit de normale werkwijze is. Vaak wordt gedacht dat mensen niet willen betalen, maar mensen met schulden zien geen oplossing meer en openen daarom soms de post niet meer. Door sociaal incasseren kunnen we bedrijven inzicht geven: dit zijn nog steeds je klanten, en mensen zoals jij en ik.”

## Meer informatie

Faircasso is deels stichting en deels bv en biedt naast de reguliere incassodiensten actieve hulp aan schuldenaars. Dat kan een maanden- of zelfs jarenlang traject zijn, waarbij schuldenaars gekoppeld worden aan schuldhulpverleners. Ook biedt Faircasso trainingen, workshops en consultancydiensten.

Meer info: [www.faircasso.nl](http://www.faircasso.nl)