

d Gerechtsdeurwaarder

NIEUWS EN ACHTERGRONDEN, BESCHOUWINGEN EN OPVATTINGEN VAN EN OVER DE BEROEPSGROEP EN HAAR WERKVELD

Thema: De economische waarde van incasseren

nr. 3 | jaargang 11 | 2019

Jacco Vonhof
(MKB Nederland):
'In de keten van betalen wacht iedereen op iedereen.'

Haag Wonen
en CZ over hun
incassobeleid

De taak, de rol en
de werkwijze van de
gerechtsdeurwaarder,
en meer...

 **KBvG**
KONINKLIJKE BEROEPSORGANISATIE
VAN GERECHTSDEURWAARDERS

COLOFON

de Gerechtsdeurwaarder

De Gerechtsdeurwaarder is een uitgave van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG). In *de Gerechtsdeurwaarder* leest u nieuws en achtergronden, beschouwingen en opvattingen van en over de beroepsgroep en haar werkveld. Het blad wordt verspreid onder alle leden van de KBvG en externe relaties.

Redactie

Paul Otter (hoofdredacteur)
René Lansbergen
Ton van Leeuwen
Bart van Ratingen

Redactiesecretariaat

Bureau KBvG

Fotografie

Truus van Gog
Guus Schoonewille

Contactinformatie KBvG

Koninklijke Beroepsorganisatie van
Gerechtsdeurwaarders (KBvG)
Prinses Margrietplantsoen 49
2595 BR Den Haag
Tel: 070-890 35 30
E-mail: kbvg@kbvg.nl
website: www.kbvg.nl

Uitgever

Boom juridisch
Kanonstraat 4-IV
Postbus 85576
2508 CG Den Haag
tel. 070-330 70 33
e-mail info@boomjuridisch.nl
website www.boomjuridisch.nl

Abonnementen

De Gerechtsdeurwaarder verschijnt vier keer per jaar. De abonnementsprijs bedraagt in 2019 € 90 (excl. btw, incl. verzendkosten) voor papier & online. Met een online abonnement heeft u toegang tot het volledige online archief en ontvangt u een e-mailattending. Met papier & online ontvangt u tevens de gedrukte exemplaren. Abonnementen kunnen op elk gewenst tijdstip ingaan en worden stilzwijgend verlengd, tenzij het abonnement schriftelijk wordt opgezegd. Na afloop van het eerste abonnementsjaar dient u rekening te houden met een opzegtermijn van één maand. Kijk op www.tijdschriften.boomjuridisch.nl voor meer informatie.

Wilt u een abonnement afsluiten of heeft u vragen? Neem dan contact op via klantenservice@boomdenhaag.nl of via telefoonnummer 070-330 70 33.

Adreswijzigingen

Klantenservice Boom Den Haag via klantenservice@boomdenhaag.nl of via telefoonnummer 070-330 70 33.
Adreswijzigingen KBvG-leden: kbvg@kbvg.nl.

Media-advies

Maarten Schüttél

Advertentiedeelname

Capital Media Services B.V.,
Staringstraat 11, 6521 AE Nijmegen
Tel. 024-360 77 10,
mail@capitalmediaservices.nl

ISSN: 1876-7524

VOORWOORD

Schulden staan volop in de belangstelling. Die belangstelling is terecht. Mensen met problematische schulden kunnen stress en andere klachten ervaren. Maar niet alle schulden zijn problematisch en de economische gevolgen van openstaande vorderingen kunnen enorm zijn. Dit nummer van *De Gerechtsdeurwaarder* belicht die economische gevolgen wanneer rekeningen niet betaald worden.

Gerechtsdeurwaarders hebben samen zo'n 15 miljard euro aan hoofdsommen - onder rente en kosten - te innen. Incassobureaus innen zo'n 10 miljard euro en naar schatting hebben de diverse overheden in totaal tussen de 20 en 25 miljard euro van hun burgers te vorderen. In totaal gaat het dus om ongeveer 50 miljard euro. Dat is bijna 7% van het bruto binnenlands product (725 miljard euro in 2017). Als die rekeningen niet betaald worden hebben we een serieuze maatschappelijke schade.

Voor een woningcorporatie is onbetaalde huur een schadepost. Dat risico wordt vooraf ingecalculeerd en verrekend in de huur. Elke huurder betaalt op die manier een beetje extra aan de woningcorporatie voor het geval dat andere huurders niet betalen. Op deze manier berekenen de meeste schuldeisers dat in hun kost- en verkoopprijzen.

Het Centraal Administratiekantoor (CAK) becijferde een jaar of zeven terug dat elke Nederlander jaarlijks 50 euro te veel betaald aan zijn/haar zorgverzekering, omdat er zoveel wanbetalers zijn. Voor een gezin met twee kinderen komt dat dus neer op jaarlijks 200 euro wat ze te veel betalen. Als we overige vaste lasten zoals energiekosten, huur, hypotheek en telefoniekosten hierbij optellen, dan komen we op een bedrag tussen de 300 en 600 euro per persoon per jaar uit. Voor een gezin met vier personen is dat een bedrag tussen de 1200 en 2400 euro dat zij teveel betalen. Dat is serieus geld voor de meesten. Voor minima staat het gelijk aan een volledig maandinkomen.

Daarom moet er worden geïncasseerd waar dat kan. Grosso modo incasseren gerechtsdeurwaarders tussen de 60 en 75% van de hoofdsommen. Soms bij mensen die net niet of net wel in de problematische schulden zitten. Dat is nu nog moeilijk vast te stellen maar met schuldenwijzer.nl wordt dat wel inzichtelijk. Dan moet er hulp worden geboden zodat de betrokkene uit de problemen komt en er niet weer opnieuw in kan belanden.

Veel inspiratie gewenst met dit nummer!

Paul Otter, Hoofdredacteur





Jacco Vonhof,
MKB Nederland:
'In de keten van betalen
wacht iedereen op
iedereen'



CZ: Achterstand in
zorgpremie is vaak
teken aan de wand



Haag Wonen: Betalingsachterstanden
kosten tijd, geld en negatieve energie

En verder

- 6** Mee op route
- 10** VCMB: Creditmanagementbedrijven
zijn in beweging
- 14** Tromp: 'We checken continu of
incasseren wel zin heeft.'
- 17** Column voorzitter Wilbert van de Donk
- 18** Aangifte van bedreiging of geweld:
beter samen dan alleen
- 20** Terugblik training mediabewustzijn
- 22** In de media



BETALINGSACHTERSTANDEN

KOSTEN TIJD, GELD EN NEGATIEVE ENERGIE

In de media is (terecht) veel aandacht voor de vaak netelige positie waarin schuldenaren verkeren. Maar er is ook een andere kant aan de medaille: wanbetalers kosten crediteuren vaak enorm veel tijd, energie en geld en hebben niet zelden een negatieve impact op de bedrijfsvoering en het bedrijfsresultaat. Bettie Keulen, teamleider Sociaal Incasso Proces/Woonfraude bij Haag Wonen, en Henk van der Klooster van hengelsportgroothandel Extreme Tackle over hoe zij hiermee omgaan.

BETTIE KEULEN, HAAG WONEN:

“**H**aag Wonen is met ongeveer 24.000 huureenheden de op één na grootste corporatie in Den Haag. Van alle huurders die nog in de woning zitten, heeft 1,30% een structurele huurachterstand. Dat is zo'n beetje het landelijk gemiddelde. Daarnaast is er nog een groep wanbetalers die al met de noorderzon vertrokken zijn. Toen ik hier met mijn team in 2014 begon, zaten we op 1,75%. Dus we zijn de probleemgevallen wel langzaam maar zeker aan het terugdringen. We zijn echt voorstander van een persoonlijke aanpak: we monitoren financieel zwakkere huurders continue, en als we merken dat het mis dreigt te gaan, beginnen we direct met bellen of whatsappen of we doen een kaartje in de bus. Al onze consultants doen huisbezoeken en er zijn twee budgetcoaches in het team die samen met de huurders gaan zitten om hun huishoudboekje door te nemen. En als dat allemaal geen soelaas biedt, komt er nog traject achteraan met samenwerkingspartners als de gemeente, de kredietbank en hulpverleningsinstanties om te kijken of er op andere manier hulp kan worden geboden. Een huisuitzetting is echt de allerlaatste stap, in 99% van de gevallen is de huurder dan al vertrokken. We zetten nooit zomaar een gezin op straat.”

“Al met al is een team van 5,2 fte hier volcontinuee mee in de weer: achterstallige huur incasseren, hulp bieden en regelingen treffen. Als wij onze huur niet ontvangen, zullen we daarvoor een risico-opslag bij de huur moeten rekenen. Dus per saldo komt het erop neer dat de huurders die netjes hun huur betalen de rekening gepresenteerd krijgen en Haag Wonen minder geld overhoudt voor onderhoud en renovatie. Daarbij: als een corporatie minder incasseert, wordt de kans op ontruiming groter en daardoor ontstaat veel maat-

schappelijke schade. Ik schat dat het op jaarbasis al snel om vier miljoen euro aan achterstallige huur gaat, en daarvan moeten we ondanks alle inspanningen zo'n vier ton per jaar echt afschrijven.”

“We zien onze gerechtsdeurwaarder echt als een verlengstuk van het sociale traject waar we mee bezig zijn en hebben daar goede afspraken over gemaakt. De meeste wanbetalers zijn mensen die echt niet kunnen betalen. Aan mensen die niet willen betalen en denken dat het met een huurachterstand bij een sociale corporatie wel zal loslopen, besteden we minder aandacht: die dossiers sturen we heel snel door naar de deurwaarder. Wat me wel nog van het hart moet is dat ik vind dat de maatschappelijke discussie te veel draait om symptoombestrijding, ofwel; hoe lossen we een huurachterstand op. Terwijl het eigenlijk over de oorzaken zou moeten gaan, met andere woorden: waarom komen er zoveel mensen in betalingsproblemen?”

HENK VAN DER KLOOSTER, EXTREME TACKLE:

“Wij zijn een groothandel in hengelsportartikelen met een aantal eigen Europese merken. Onze klanten zijn dus hengelsportwinkels, we leveren niet rechtstreeks aan consumenten en hebben geen webshop. Met al onze klanten hebben we een vaste zakelijke relatie en ik of mijn collega bezoeken ze eens in de zoveel tijd persoonlijk. Desondanks hebben we zeer regelmatig te maken met betalingsachterstanden. Er gaat dan eerst een vriendelijke mail uit, en daarna een iets minder vriendelijke mail. Als dat niet helpt, dan ga ik persoonlijk langs om de zaak te bespreken, of om vooraf aangekondigd het bedrag zelf te incasseren. Niet heel sympathiek, maar vaak wel effectief. Soms krijg ik dan een gedeeltelijke aanbetaling mee, als blijkt

van goede wil. Pas als dat ook niet lukt schakelen we de deurwaarder in. Maar dan zijn er echt al minstens 90 of 120 dagen voorbij.”

“Ons probleem is dat ook bij betalingsachterstand de orderstroom gewoon doorgaat. Het hengelseizoen is kort, dus ook als er niet betaald wordt blijven klanten ons wel vragen om producten. En wij weten dat als wij stoppen met leveren, er ook geen omzet meer kan worden gemaakt waardoor het probleem nóg groter wordt. Kortom, we zitten nogal eens in een spagaat: je zou de vordering eigenlijk uit handen moeten geven, maar tegelijkertijd weet je dat het dan over en uit is. Dan is de klant weg, de omzet weg en die komt nooit meer terug.”

“Al met al gaat er voor ons heel veel tijd in zitten en behoorlijk wat omzetverlies. Er gaat ook veel frustratie en negatieve energie in zitten van beide kanten. We merken echt aan alle kanten dat het mkb in enorm zwaar weer zit, zeker het segment dat hobby-gerelateerd is. De ene winkel na de andere sluit de deuren en dat baart me grote zorgen want daar kunnen wij niets aan doen. Dankzij onze persoonlijke relatie lukt het gelukkig meestal wel een groot deel van de openstaande schuld terug te halen, als er tenminste niet nog meer schuldeisers zijn. Maar erg bevredigend is het niet: ik doe liever zaken met gezonde bedrijven die door goede ondernemers worden geleid, en niet door mensen die vanuit een hobby een winkeltje beginnen en die geen notie hebben van hoe een euro werkt. Bij ons andere bedrijf, Powerkick Generator, is dat wel anders. Daar hebben we nooit betalingsproblemen. Maar die generatoren leveren we in een zakelijk segment van bouwgerelateerde winkels, outdoorwinkels en campingwinkels. Grote professionele ketens die hun zaken op orde hebben.”

MEE OP ROUTE



‘Mee op route’ geeft verschillende stakeholders een blik op het dagelijkse werk van de gerechtsdeurwaarder. Paul Otter, deurwaarder bij Syncasso, neemt regelmatig mensen mee op route. Wat zijn hun ervaringen? En wat nemen zij hiervan mee naar hun eigen werk?

Marleen Smit, procesmanager Divosa

‘BELANGRIJK OM ELKAARS WERKPROCESSEN TE SNAPPEN’

“**B**ij Divosa ondersteunen we gemeentelijk leidinggevenden in het sociaal domein. We behartigen bijvoorbeeld de belangen van gemeenten bij het Rijk, stellen benchmarks op en faciliteren gemeenten bij het leren van elkaar. Als procesmanager houd ik me bezig met het thema bestaanszekerheid; schuldenproblematiek is daar een belangrijk onderdeel van. Met gerechtsdeurwaarders hebben we als Divosa nog niet veel contact, maar ik geloof al langer in de belangrijke signaleringsfunctie die ze hebben. Daarom wilde ik graag een keer een dag meelopen met Paul. Bij Divosa werken we vooral met gemeenten en op landelijk niveau. Dan is het belangrijk om af en toe ook een beeld te krijgen van wat er in de praktijk bij andere spelers in het veld speelt. Wat me vooral is bijgebleven van deze dag, is de grote diversiteit van de mensen waar we aan de deur kwamen. Er waren mensen die de envelop aanpakten en meteen de deur dichtgooiden. Maar er waren ook mensen die heel luchtig reageerden, en aangaven dat ze de rekening waarschijnlijk een keer over het hoofd hadden gezien. Deurwaarders hebben de mogelijkheid om te zien wat er écht achter die voordeur speelt, en kunnen mensen met problemen het juiste pad op sturen. Die kans kunnen gemeenten en deurwaarders samen nog veel beter benutten. Het is jammer dat er over en weer nog wel eens vooroordelen spelen. Pas als je de ander aan het werk ziet, ga je zijn processen snappen. En als je eenmaal elkaars namen en gezichten kent, ga je elkaar ook makkelijker vinden. Bij het leggen van die verbinding tussen gemeenten en deurwaarders kunnen we als Divosa nog een grotere rol spelen. Dat neem ik zelf mee als leerpunt van deze dag. Het is juist de verbindende rol waarmee wij als Divosa meerwaarde willen bieden!”

Geert van Dijk, directeur NVVK

‘BANDEN TUSSEN NVVK EN KBVG VERDER AANHALEN’

“**A**ls directeur van de NVVK ga ik regelmatig mee met bijzondere mensen in de wereld van de schuldenketen. Dit keer was dat met gerechtsdeurwaarder Paul Otter. Bij een van de adressen zat de brievenbus tot aan de nok vol, met bovenop verschillende blauwe enveloppen. Er werd niet gereageerd op de bel. Hier kon best eens wat meer aan de hand zijn dan alleen een paar maanden betalingsachterstand. Paul vertelde dat hij de gemeente daarom de suggestie gaat doen om iemand van het wijkteam contact te laten zoeken. In de auto hebben we het niet alleen gehad over het dagelijkse werk van gerechtsdeurwaarders, maar ook over het idee om de banden tussen de NVVK en de KBvG verder aan te halen. Deurwaarders houden zich immers vooral bezig met debiteuren waarvan de inschatting is dat ze in staat zijn hun schulden te voldoen. Voor mensen met wie dat niet lukt is een heel ander traject nodig en komen we in de wereld van de schuldhulpverlening. Praktisch gezien kunnen we samen stappen zetten op het gebied van gegevensuitwisseling en signalering. Maar ook zouden we samen naar het deurwaardersstelsel als geheel kunnen kijken: hoe behouden deurwaarders hun maximale onafhankelijkheid, is tussenkomst van de rechter als standaard eigenlijk wel gewenst en kostenverantwoord? En wat kunnen schuldhulpverleners leren van de organisatie van de gerechtsdeurwaarders, van de accreditatie van het beroep? Tijdens zijn werk viel me de rust en zorgvuldigheid op waarmee Paul gesprekken voert. Ik hoop hem nooit als deurwaarder op mijn stoepje aan te treffen, maar de ervaring leert dat het iedereen kan gebeuren. Dan hoop ik dat het een deurwaarder is die mij goed kan uitleggen wat er aan de hand is. Professioneel hoop en verwacht ik de beroepsgroep in elk geval nog heel vaak tegen te komen!”



VISMANS

DEURWAARDERS & INCASSO

Vismans Deurwaarders & Incasso is al decennia een toonaangevend full-service zakelijk dienstverlener op het gebied van ambtelijke dienstverlening en creditmanagementoplossingen. Ter aanvulling van ons deurwaardersteam zijn wij per direct (voor toevoeging) op zoek naar een full-time

KANDIDAAT- GERECHTSDEURWAARDER (M/V)

Naast het als toegevoegd-gerechtsdeurwaarder uitvoeren van ambtelijke werkzaamheden, ben je onder meer verantwoordelijk voor het zelfstandig verwerken van opdrachten vanuit de advocatuur, het notariaat en van collega-deurwaarders. Tevens fungeer je zowel intern als extern als vraagbaak op het gebied van proces-, beslag- en executierecht.

Sluit deze functie volledig aan bij jouw profiel en persoonlijkheid, stuur dan jouw CV en motivatiebrief naar de heer Rob Vismans (r.vismans@ram-vismans.nl).

JE TAKENPAKKET BESTAAT UIT:

- Het uitvoeren van ambtelijke opdrachten
- Het verwerken en redigeren van ambtelijke opdrachten
- Het verwerken en voeren van correspondentie met opdrachtgevers en derden
- Het onderhouden van contacten met opdrachtgevers en derden
- Het geven van advies op het gebied van proces-, beslag- en executierecht

WELKE EISEN STELLEN WE AAN JE:

- Een afgeronde HBO-studie (Deurwaardersopleiding)
- Minimaal 2 jaar werkervaring in een soortgelijke functie als toegevoegd-gerechtsdeurwaarder dan wel medewerker losse opdrachten
- Goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift

WELKE EIGENSCHAPPEN HEB JE:

- Juridisch vakman/vrouw
- Punctueel
- Zelfstandig
- Stressbestendig
- Oplossingsgericht
- Service- en klantgericht
- Goed in het stellen van prioriteiten
- Ambiteus (geen 9-5 mentaliteit)



A close-up portrait of Patricia van Oosterhout, a woman with long, wavy, reddish-brown hair and blue eyes, smiling warmly. She is wearing a black top with white polka dots and a small earring. The background is softly blurred, showing what appears to be an indoor setting with some greenery.

**Honderdduizenden
Nederlanders worstelen
met het betalen van
hun zorgpremie.
Zorgverzekeraars doen veel
om zorgverzekeringsschulden
bij burgers te voorkomen
en op te lossen, en werken
daarbij steeds vaker samen
met gemeenten en sociale
instanties. Een beleid dat
zijn vruchten afwerpt, stelt
Patricia van Oosterhout,
Manager Debiteurenbeheer
bij CZ. “Wij gaan hier geen
apart prijskaartje aan hangen.”**

ACHTERSTAND IN ZORGPREMIE

IS VAAK TEKEN
AAN DE WAND

Wie klant is bij CZ en zijn premie niet betaalt, ontvangt een aantal herinneringen en sommaties. “Daarin verschillen we niet van andere organisaties die geld krijgen van klanten”, zegt Patricia van Oosterhout, Manager Debiteurenbeheer bij de in Tilburg gevestigde zorgverzekeraar. “Maar we vinden dat we als verzekeraar tevens een maatschappelijke rol hebben. Daarom gaan we waar mogelijk altijd eerst met klanten in gesprek, voordat we vordering uit handen geven.” Dit door Van Oosterhout als ‘klantgericht en proactief’ aangeduid incassobeleid houdt in dat wanbetalers eerst worden uitgenodigd voor een gesprek op een van de CZ-servicekantoren in Brabant, Zeeland en Limburg. Als dat niet mogelijk is, wordt er telefonisch overlegd. Van Oosterhout: “De insteek is in beide gevallen: is het probleem tijdelijk of structureel en waarmee kunnen we eventueel helpen? Voorheen kwam dat vooral neer op het aanbieden van een standaard betalingsregeling, maar de laatste jaren kijken we echt naar de persoonlijke situatie van de klant. We willen weten wat er nog wel gaat en wat niet, en passen daar onze aanpak op aan.” Omdat CZ merkte dat niet iedereen even openhartig over zijn of haar schulden praat, kunnen klanten ook in de ‘Mijn CZ’-omgeving op de site zelf betalingsregeling treffen, zonder tussenkomst van een CZ-medewerker. En wie niet voor onverwachte verrassingen wil komen te staan, kan het wettelijk verplicht eigen risico van 385 euro vooraf in termijnen betalen. Van Oosterhout: “Allemaal flankerende maatregelen waarmee al in een vroeg

stadium een neerwaartse spiraal proberen te voorkomen.”

RISICO-OPSLAG

Afgelopen jaar (2018) benaderde CZ 20.000 verzekerden actief die mogelijk in de betalingsproblemen zouden kunnen komen. Dat leidde in 26% van de gevallen geleid tot een succesvolle betalingsregeling. “Sinds we meer in dialoog gaan met mensen met een betalingsachterstand is het rendement op de betalingsregelingen gestegen van 70% naar 90%” zegt Van Oosterhout. “Onze inspanningen werpen dus zeker vruchten af.” Op de vraag hoeveel die inspanningen CZ op jaarbasis kosten, antwoordt Van Oosterhout: “Dat is een lastige vraag, want we hebben zowel een afdeling debiteurenbeheer, een klantcontactcentrum en meerdere servicekantoren. Er zijn dus meerdere tientallen medewerkers een deel van hun tijd mee bezig, maar voor een groot deel besteden die hun tijd ook aan het behandelen van andere issues. Ik zie het meer zo: het sociale incassobeleid maakt wezenlijk onderdeel uit van het DNA van CZ, en het willen helpen van klanten zit bij de medewerkers echt in het hart. We beschouwen het gewoon als onderdeel van ons werk en daar gaan we geen apart prijskaartje aan hangen. Maar omdat we behoorlijk efficiënt werken, valt de risico-opslag per betalende verzekerde met zo’n vijf euro per jaar niet bijzonder hoog uit.” Als alle inspanningen uiteindelijk geen baat hebben, ziet ook CZ zich na zes maanden gedwongen wanbetalers aan te melden bij het CAK. Maar ook die stap kan de wanbetaler nog voorkomen, zegt Van Oosterhout: “Als de klant op dat moment contact opneemt met ons of met onze deurwaarder, dan is er alsnog een betalingsregeling mogelijk en leggen we de CAK-

aanmelding tijdelijk stil.” Op dit moment is 18,2% van de CAK-verzekerden afkomstig van CZ. Dat is duidelijk minder dan het corresponderende marktaandeel van CZ – ruim 20%.

VROEGE INDICATOR

Volgens Van Oosterhout is de zorgpremie één van de eerste vaste lasten die mensen met betalingsproblemen laten lopen. “Gas en elektra en water volgen daarna, en weer een paar maanden later zie je de huurachterstanden ontstaan. De zorgpremie is daarom een heel goede vroege indicator dat er iets mis is”, zegt ze. “Om die reden werken we inmiddels nauw samen met verschillende gemeenten zoals Breda en Goes. Als mensen drie maanden geen premie betalen wisselen we met deze gemeenten informatie uit, zodat sneller een sociaal traject kan worden opgeschakeld. Het punt is namelijk dat alleen maar kijken naar het financiële vraagstuk lang niet altijd voldoende is. Achterstanden ontstaan vaak bij gezinnen die kampen met verschillende en gelijktijdige problemen zoals schulden, armoede en gezondheidsproblemen. We experimenteren nu met het opstellen van één overkoepelend maatwerkplan voor klanten met multiproblematiek, dat inzet op het integraal aanpakken van problemen. In de praktijk betekent dit een vast onderdak, een inkomen en het oplossen van schulden. Het oplossen hiervan heeft namelijk direct een positieve impact op de gezondheid en de zorgconsumptie. Voor ons is dat één van de redenen waarom wij geloven in deze aanpak. Of zoals Arno van Son, lid van de Raad van Bestuur van CZ, het in een eerder interview formuleerde: als zorgverzekeraar zijn wij er niet alleen om mensen te helpen wanneer zij zorg nodig hebben, maar is het voorkomen van zorg minstens zo belangrijk.”

CREDIT- MANAGEMENT- BEDRIJVEN ZIJN IN BEWEGING

ONDERNEMERSRISICO

In Nederland wordt 2,6%¹ van de omzet afgeschreven. Als percentage van de omzet lijkt dat een te overzien bedrag. Maar als percentage van het bedrijfsresultaat hakt het er wel degelijk in. Bij een brutomarge van 10% moet een organisatie voor elke € 1.000 omzetafschrijving € 10.000 extra omzet vinden om dat verlies te compenseren. Behalve inkomensverlies, zorgt het voor liquiditeitsproblemen, remt het de groei, raakt het de werkgelegenheid en kan de continuïteit van het bedrijf hierdoor bedreigd worden.

Het ondernemersrisico van wanbetaling kan gemitigeerd worden door vooraf handelsinformatie in te win-

nen, geautomatiseerde risico-modellen in te zetten en daar de betalings- en leveringscondities op af te stemmen. Dat biedt geen garanties, maar beperkt de potentiële schade. Consumentenvorderingen, bijvoorbeeld voor zorgverzekeringspremies, energie en huur, verrekenen het afschrijvingsverlies in hun tarieven (binnen de marges die de overheid en de markt toestaan). De kosten van de afschrijvingen worden op die manier betaald door de klanten die wel netjes betalen.

SOCIALE IMPACT

Hoever moet, of mag je gaan om een consumentenvordering te incasseren? Hoe zorg je ervoor

dat het incassoresultaat in balans is met de sociale impact die dat veroorzaakt?

Een goed acceptatiebeleid kan overcreditering – en de daarop meestal volgende wanbetaling – voorkomen. Data en data-analyse zijn daar belangrijke hulpmiddelen bij. Maar voor (basis) zorgverzekeringen, huur en energie mag je daar maar beperkt gebruik van maken. En komt een deel van de debiteuren dientengevolge in betalingsproblemen.

Het onderscheiden van Niet-Willers, Regelaars en Niet-Kunners is daarbij bepalend. Data, voorspelmodellen gebaseerd op algoritmes in combinatie met persoonlijk

Er is in de afgelopen vijf jaar veel veranderd in het creditmanagementdomein. Die ontwikkelingen worden vooral ingegeven door technologie. Data en algoritmen spelen een steeds grotere rol in ons werk. Daarnaast zijn de maatschappelijke ontwikkelingen, specifiek de toegenomen aandacht voor de armoede- en schuldenproblematiek, andere belangrijke factoren in deze verandering. Hierdoor is ook het creditmanagementvak complexer geworden. Naast het veiligstellen van betalingsachterstanden, is het minimaliseren van de sociale impact van de creditmanagementactiviteiten enorm belangrijk geworden.

onderzoek van de situatie zorgen ervoor dat de sociale impact beperkt wordt, terwijl het incassoresultaat (toch) gemaximeerd kan worden. Een Niet-Willer kan betalen, maar vindt dat om een of andere reden niet nodig. Daarvoor worden zo nodig dwangmaatregelen ingezet. De kosten van die executiemaatregelen worden eveneens van de debiteur gevorderd.

Regelaars wordt een betalingsregeling aangeboden. Niet-Kunners worden verwezen naar schuldhulp. Hierdoor worden (gerechtelijke) incassokosten voorkomen die de debiteur niet kan dragen waardoor we de sociale impact van de activiteiten grotendeels beperken.

CREDITMANAGEMENT WAARDECREATIE

De economische en maatschappelijke waarde die door creditmanagement gerealiseerd wordt en de hefboom die creditmanagement is voor onze economie, krijgt weinig aandacht. Er is (nog) geen onderzoek dat antwoord geeft op de vraag hoe groot het totale kredietrisico in Nederland is. Het is onbekend in

welke mate dat risico gemitigeerd wordt door handelsinformatie die overkreditering voorkomt, door factoring dat in werkkapitaal voorziet, door een kredietverzekering die internationale handel mogelijk maakt en door incasso-organisaties, incasso-advocaten en gerechtsdeurwaarders die openstaande vorderingen zorgvuldig incasseren.

Pers en politiek focussen op de maatschappelijke gevolgen van problematische schulden die onder meer door een ongecoördineerde stapeling van incassokosten

(en hoge griffiekosten) veroorzaakt worden. De overheid is daar zelf grotendeels debet aan. Geen klein probleem. De schattingen variëren dat tussen de 10 en 20% van alle Nederlanders potentieel in een problematische schuldsituatie terecht komen. Daar moet aandacht voor zijn bij de politiek, de pers en alle professionals van het creditmanagementvak.

Herman Peeters is penningmeester bij het Verbond van Credit Management Bedrijven (VCMB). www.vcmb.nl

Over VCMB

VCMB spant zich in voor een betere samenwerking en kennisdeling tussen alle betrokken partijen (overheid, creditmanagement professionals en schuldhulpverleners) in de schulddienstverleningsketen. Om de balans tussen incassoresultaat en sociale impact te verbeteren.

NOOT

1 European Payment Report 2019 Intrum



IN DE KETEN VAN BETALEN

WACHT IEDEREEN OP IEDEREEN

Economisch gaat het Nederland voor de wind. Toch zien ondernemers in het mkb dat niet terug in beter betaalgedrag van hun afnemers. Mkb'ers moeten gemiddeld 43 dagen op een betaling wachten. Vooral kleinere ondernemers krijgen het dan benauwd. Jacco Vonhof, voorzitter van MKB-Nederland en zelf ondernemer, pleit voor een maximale betaaltermijn van 30 dagen voor grote ondernemingen.

EEN BETERE ECONOMIE MOET TOCH TE MERKEN ZIJN AAN SNELLERE BETALINGEN?

“Helaas geldt dat niet overal. Uit cijfers van Graydon blijkt dat gemiddeld het aantal dagen waarbinnen betaald wordt tussen bedrijven onderling wel is afgenomen, maar van het grootbedrijf aan mkb-leveranciers juist niet; terwijl dat het doel was van de Wet Betalingstermijnen grote bedrijven die in 2017 in werking is getreden. Het zorgt bij het mkb voor liquiditeitsproblemen.

‘Ondernemers die zaken doen met elkaar, doen elkaar ook een hoop zaken aan.’

In de keten van betalen wacht iedereen op iedereen. Als een groot bedrijf een mkb-ondernemer niet betaalt, kan die vervolgens ook niet aan de betalingsverplichtingen van zijn crediteuren voldoen. In het ergste geval kan hij zijn personeel niet meer betalen.”

WAAROM IS DAT VERSCHIL ER TUSSEN GROOT- EN KLEINBEDRIJF?

“In de verhouding tussen grote en kleine bedrijven speelt de machtsfactor mee. Een klein bedrijf dat voor zijn *business* afhankelijk is van een groot bedrijf, zal niet snel een vordering ter incasso sturen, want die wil zijn grote klant niet kwijt. Ten tijde van de crisis zagen we voorbeelden van grote ondernemingen die zo betaaltermijnen van 90 of 120 dagen afdwongen, of alleen op tijd wilden betalen als daar een flinke korting tegenover stond. Maar het kan natuurlijk niet zo zijn dat grote bedrijven hun kleine leveranciers op deze manier in de problemen brengen.”

WAT ZIEN JULLIE ALS OPLOSSING?

“De wet (BW artikel 6:119a, red.) schrijft sinds 1 juli 2017 een maximale betalingstermijn van zestig dagen voor

aan grote ondernemingen. Veel opdrachtgevers zijn dat maximum als nieuwe norm gaan gebruiken; dat is precies waar MKB-Nederland steeds voor heeft gewaarschuwd. We zien dus een contraproductief effect, waarbij bedrijven die voorheen wel eerder betaalden hun termijnen verruimen naar zestig dagen. Om dat te ondervangen pleiten we er bij staatssecretaris Keijzer (van Economische Zaken, red.) al langer voor om de betalingstermijn ‘van groot naar klein’ in de wet terug te brengen naar dertig dagen. Want zestig dagen is voor veel kleine ondernemers echt te lang. Het betekent namelijk dat ze zestig dagen moeten voorfinancieren. Daarover betalen ze rente en dat zijn dus kosten. Daarnaast gaat er vaak nog aardig wat tijd overheen voordat de factuur helemaal aan de wensen van hun afnemer voldoet en hij écht tot betaling overgaat.”

GAAT DIE 30 DAGEN-TERMIJN ER KOMEN?

“Daar gaan we wel van uit. De staatssecretaris heeft aangegeven het te gaan onderzoeken en heeft de wil om het aan te passen. De meerderheid van de Tweede Kamer heeft zich ook achter ons voorstel geschaard en heeft de staatssecretaris daartoe ook opgeroepen. Wij zijn vooral benieuwd wanneer de staatssecretaris het voorgenomen beleid effectief gaat maken.”

HOE IS JULLIE RELATIE MET GERECHTSDEURWAARDERS?

“Gerechtsdeurwaarders zijn als ondernemers gewaardeerde leden van MKB-Nederland. We proberen net als in andere branches ook voor deze beroepsgroep een gezonde business te stimuleren en malafide praktijken aan te pakken. Met de KBvG zijn we over verschillende onderwerpen in gesprek. Zo vinden we een vaste vergoeding voor de gerechtsdeurwaarder een goed idee, in plaats van een beloning per ambtshandeling. We vinden namelijk dat gerechtsdeurwaarders een van de voorposten zijn als het gaat om hun rol bij de vroegsignalering van schulden en bijvoorbeeld ondermijnende activiteiten. Daar past een andere beloningsvorm bij.

Daarnaast zijn we in overleg met de KBvG en het ministerie van Justitie en Veiligheid om de kosten voor incasso, zoals bij een rechtszaak, voor ondernemers verder omlaag te brengen. Dat geeft soms natuurlijk wel wat spanning door de verschillende belangen. Maar de discussies zijn altijd opbouwend. Het is ons er tenslotte om te doen om de kosten voor ondernemers te laten dalen.”

WE CHECKEN CONTINU OF INCASSEREN WEL ZIN HEEFT

Mensen die hun rekening niet betalen krijgen een deurwaarder op bezoek. Dat is het algemene beeld. Weinig mensen kennen het zorgvuldige proces dat daarachter zit. “Doordat we continu en op diverse manieren checks uitvoeren kunnen we steeds beter voorkomen dat we mensen die niet kunnen betalen lastig vallen”, legt gerechtsdeurwaarder Joop Tromp uit.

Gerechtsdeurwaarders worden ingeschakeld op het moment dat de schuldeiser een vordering zelf niet geïncasseerd krijgt. Sommige kantoren hebben daarvoor jarenlange samenwerkingen met een vaste groep mkb'ers, andere kantoren werken op basis van tenders van bijvoorbeeld twee of drie jaar. Afhankelijk van het type opdrachten waar een kantoor aan werkt, verschilt ook de manier van behandelen. Waar kleine kantoren

binnenkomende dossiers meestal per geval bestuderen, maken grote kantoren steeds vaker gebruik van algoritmes en scoremodellen. “Op basis van (historische) data over schulden en afbetalen kunnen we hiermee voorspellen welk bedrag we kunnen vorderen”, vertelt Joop Tromp, gerechtsdeurwaarder bij Syncasso, een van de grote kantoren. “Of het nu handmatig gebeurt of automatisch: iedere deurwaarder probeert al in een vroeg stadium in te schatten in welke gevallen schulden

niet te verhalen zijn. Bij deze groep gaan we niet over tot dagvaarden, dat kost iedereen alleen maar geld.”

MINNELIJK TRAJECT

Voor burgers of bedrijven die volgens de inschatting van een deurwaarderskantoor wel kunnen betalen, wordt normaliter altijd eerst een ‘minnelijk’ traject gestart. “Dat betekent dat we nog niet overgaan tot een gerechtelijke procedure, maar eerst proberen betaling of een regeling te krijgen”, legt Tromp uit.

“Met behulp van onze scoremodellen bepalen we wie ineens of in delen kan betalen. Op die verschillende manieren benaderen we ze dan ook. Omdat mensen met schulden het vaak lastig vinden om goed in te schatten wat ze per maand kunnen aflossen, proberen we hen daarbij te helpen. Op dit moment gaat dat meestal door middel van het invullen van een inkomsten/uitgaven-formulier en combineren dat met gegevens van het Nibud. Zo wordt hen duidelijk wat ze per maand zouden kunnen aflossen en spreken we een solide regeling af.” We merken dat het volledig en correct invullen nogal wat vraagt. Met de nieuwe Europese bankenrichtlijn PSD2, is er straks een mogelijkheid om deze analyse volledig geautomatiseerd uit te voeren. Als schuldenaren willen kunnen we ze inzicht geven in de bankgegevens over de afgelopen twaalf maanden en op basis daarvan tot een reële betaalregeling komen.”

DAGVAARDING

Als mensen niet reageren of geen betaalregeling willen kan een deurwaarder overgaan tot dagvaarden. Buiten zijn eigen modellen om de afloscapaciteit te bepalen raadpleegt Tromp vóór het uitbrengen van een dagvaarding ook eerst nog het Digitaal Beslagregister. “Daarin kunnen we zien of andere deurwaarders bij de betreffende persoon al beslagen hebben gelegd. Als dat het geval is kan dat betekenen dat het voor onze klant niet zinvol is over te gaan tot dagvaarding omdat er niets meer te halen valt. In dat geval brengen we ook geen dagvaarding uit, want dat zou alleen

maar tot onnodige kosten en stress bij de schuldenaar leiden.” Wanneer Tromp uiteindelijk overgaat tot dagvaarden, gebeurt dat altijd ‘aan de deur’. In de dagvaarding staat een datum waarop mensen zich moeten melden voor de zitting in de

rechtbank. “Wettelijk gezien moeten er tussen het dagvaarden en de zitting minimaal zeven dagen zitten, in de praktijk is dit vaak langer. Op die manier hebben we extra tijd om een zitting, en dus extra kosten voor de schuldenaar, alsnog te voorkomen.



De ervaring leert namelijk dat in acht tot tien procent van de gevallen het verschuldigde bedrag alsnog vóór de zitting voldaan wordt.”

GERECHTELIJK TRAJECT

Wanneer het toch tot een zitting komt, komt daar een vonnis van de rechter uit. In 85% van de gevallen is de schuldenaar zelf niet bij de zitting aanwezig. Het vonnis wordt daarna door de gerechtsdeurwaarder bij de schuldenaar thuisbezorgd. De wet spreekt van het ‘betekenen van de titel’. “In het vonnis kan staan dat de achterstallige huur of energierekening moeten worden betaald”, vertelt Tromp.

Als er niet wordt betaald of alsnog geen betalingsregeling tot stand komt, inventariseert de gerechtsdeurwaarder welke verhaalsmogelijkheden er zijn. “Zodra de titel betekend is, krijgen we toegang tot gegevens van het UWV. Wanneer de schuldenaar een

werkgever heeft, checken we bij die werkgever of beslag leggen op het loon wel zinvol is. Ook checken we opnieuw het Digitaal Beslagregister. Vergeleken met het moment van dagvaarden kan de situatie immers veranderd zijn. Verder houden we bij het te vorderen bedrag rekening met het contract met de schuldeiser. Daarin kan bijvoorbeeld staan dat er nooit beslag mag worden gelegd op de inboedel. Als er verhaal aanwezig lijkt te zijn gaan we over tot beslaglegging. Daarbij respecteren we de beslagvrije voet: het vermogen waarop geen beslag mag worden gelegd. Op basis van alle informatie voeren we ten slotte het vonnis uit.”

70 TOT 90 PROCENT GEÏNCASSEERD

In het gerechtelijke traject wordt in ongeveer 70 tot 90 procent van de gevallen geïncasseerd. De mensen waar uiteindelijk niet geïncasseerd wordt, worden ook wel de ‘niet-

kunners’ genoemd. In die gevallen blijken alle inspanningen van de deurwaarder toch vruchteloos te zijn geweest. “We kunnen nu eenmaal niet met 100 procent zekerheid weten of iemand kan betalen; het blijft een voorspelling en een momentopname”, legt Tromp uit. “De situatie waarin iemand met schulden zit kan binnen korte tijd opeens veranderen, waardoor hij of zij toch niet in staat blijkt te betalen.”

Ondanks die onzekerheden zijn gerechtsdeurwaarders de afgelopen jaren steeds efficiënter gaan werken, en daar heeft iedereen baat bij, benadrukt Tromp. “Bij ons kantoor zien we dat aan de dalende kosten per dossier. Dit betekent dat we steeds beter in staat zijn om onnodige kosten te voorkomen. En dat betekent óók dat we steeds minder vaak onnodig bij mensen voor de deur staan: een belangrijke ontwikkeling in ons streven naar maatschappelijk verantwoord incasseren.”

advertentie

Wegens uitbreiding zijn wij op zoek naar een:

JURIST HUURRECHT

Als jurist huurrecht ben je het aanspreekpunt voor jouw collega's op het gebied van verhuur van vastgoed.

Werkzaamheden

- Het voeren van juridische procedures inzake huurgeschillen/geschillen met VVE's
- Juridische ondersteuning bij incasso's
- Screening huurcontracten/bankgaranties, zowel bij woningen als bedrijfsonroerend goed
- Betrokken bij due diligence in aankooptrajecten
- Overige voorkomende juridische werkzaamheden

Kandidatenprofiel

- Afgeronde HBO/WO-opleiding recht
- Relevante kennis van het huurrecht
- Bij voorkeur ervaring in de woningsector
- Bekendheid met regelgeving AVG is een pré
- Arbeidsduur: 32 - 38, 75 uur

Reacties kunt u richten aan de directie van MHM Onroerend Goed B.V.
Vijzelmolenlaan 6 F | 3447 GX Woerden
www.mhm.nl | info@mhm.nl | 0348-48 51 85

MHM
ONROEREND GOED

MHM Onroerend Goed B.V. houdt zich bezig met exploitatie van de eigen onroerend goed portefeuille (met name woningen) door het gehele land. In ons kantoor te Woerden werken wij met een team van 30 personen.



DEURWAARDERS ZIJN BEST LIEF

Zo af en toe word ik nog eens oprecht verrast. Niet zelden in negatieve zin, maar recent toch uiterst positief. In een kop op de voorpagina van de Metro stond te lezen: 'Dat deurwaarders ook best lief kunnen zijn bewezen ze gisteren'. Aanleiding was de petitie die de KBvG startte om de invoering van de vereenvoudigde (een absurde typering in dit verband) beslagvrije voet niet nóg langer uit te stellen.

Veel media berichtten daarover en in het overleg in de Tweede Kamer werd het initiatief lovend benoemd. Nog maar even afgezien van de ongeloofwaardige traagheid in dit traject viel wel op dat de inzet van de KBvG op dit punt breeduit lof oogstte. Om nu de deurwaarders daarmee als 'best lief' te karakteriseren is wellicht wat te veel van het goede. Maar laten we dan als opsteker noteren dat er in de beeldvorming van het ambt en de werkzaamheden van de gerechtsdeurwaarder in elk geval meer dan voorheen oog is voor onze positie in het maatschappelijk speelveld. Het is goed dat we langzamerhand meer begrip ontvangen voor onze consistente boodschap.

De gerechtsdeurwaarders vervullen in hun ambtelijke én niet ambtelijke werkzaamheden een belangrijke taak in het rechtsbestel. Ze doen dat met een hoge mate van maatschappelijke verantwoordelijkheid. Daarin past een pleidooi voor bescherming van de noodzakelijke middelen van bestaan, zeker voor die burgers die al in een moeilijke positie verkeren.

Evenzeer past in die verantwoordelijkheid dat we invulling blijven geven aan de onafhankelijke en onpartijdige positie die de gerechtsdeurwaarder inneemt in de (vaak financiële) strijd tussen schuldeiser en schuldenaar. Ik doel dan met name op het thema van deze editie, de economische waarde van incasso en de toegevoegde waarde van de gerechtsdeurwaarder in economische zin. Dat is een kwestie van evenwicht. Er is enerzijds, zeer terecht, veel aandacht voor de wijze waarop de gerechtsdeurwaarder de schuldenaar benadert. Anderzijds past het in de positie van de KBvG in het maatschappelijk debat over armoede en schuldenbeleid, dat er ook aandacht gevraagd wordt voor de belangen van de schuldeisers. Dat is wat mij betreft oprechte onafhankelijkheid.

'Rekeningen moeten (in principe) worden betaald', zo citeer in de minister voor Rechtsbescherming. Consequentie daarvan is dat de schuldeiser zijn recht moet kunnen halen, en dat verkregen vonnissen ook daadwerkelijk ten uitvoer gelegd moeten kunnen worden. Dat stelt eisen aan de toegankelijkheid van de rechter - dat zegt iets over de hoogte van griffierechten - maar dat stelt vooral ook eisen aan de wetgever die de tenuitvoerlegging van vonnissen en dwangbevelen moet (blijven) faciliteren.

Het is, nogmaals, een kwestie van evenwicht. In de rechtmatige tenuitvoerlegging van een vonnis moet gelden dat de rechter in zijn oordeel de belangen van zowel schuldenaar als schuldeiser heeft gewogen. Een uitholling van de beslag- en executiemiddelen, zoals nu voorligt in de Kamer, maakt tenuitvoerlegging illusoir en dat treft de rechtmatige belangen van de schuldeisers. En laten we wel wezen, dat treft ons uiteindelijk allemaal. Niet betalen van bijvoorbeeld de huur zal uiteindelijk leiden tot huurverhoging voor de wél-betalers.

Ik herhaal het slot van mijn vorige column: laat de gerechtsdeurwaarder met verve de rol vervullen van 'enforcement officer', want daarin kunnen we internationaal aan de hoogste standaarden voldoen. Als de wetgever tenminste ook het evenwicht weet te bewaren...

Wilbert van de Donk
Voorzitter KBvG



AANGIFTE VAN BEDREIGING OF GEWELD

BETER SAMEN DAN ALLEEN

Op 10 juli van dit jaar rijdt gerechtsdeurwaarder Berry Willems naar Nieuwleusen om een exploit af te geven bij een voormalig transportbedrijf waar hij al een aantal keer eerder is geweest. Het bezoek ontardt volledig onverwacht in een geweldsexplosie: de deurwaarder wordt door een man en een vrouw met stalen pijpen bewerkt en daarna anderhalf uur gegijzeld en bedreigd. Pas na tussenkomst van de vader van de vrouw kan hij het erf verlaten, bont en blauw en met een gebroken rechterarm, een gebroken linkerbeen en twee breuken in zijn rechtervoet.

Willems belt na het voorval eerst een collega van kantoor en vervolgens 112 die hem doorverbindt met de politie. Die vraagt hem door te rijden naar het hoofdbureau in Zwolle, waar hij wordt opgevangen en onderzocht door een GGD-arts. Zijn collega is daar inmiddels ook gearriveerd en rijdt hem naar het ziekenhuis waar Willems wordt behandeld. De dag erna doet hij, bij zijn moeder thuis, aangifte van mishandeling en bedreiging. Het echtpaar is de dag daarvoor al opgepakt en in voorlopige hechtenis genomen.

Bij het opnemen van de aangifte is ook advocaat Lisa Voskuilen aanwezig. Zij werkt bij Kolokatsi Advocaten, een van de twee kantoren die de KBvG ondersteunt bij staf-rechtzaken. “Hoewel dit natuurlijk een exceptioneel geval is, vinden wij het altijd verstandig dat bij geweldsdelicten de deurwaarder samen met

een advocaat aangifte doet”, zegt ze. “Want een deurwaarder kan nog zo professioneel zijn en nog zo’n dikke huid hebben, op het moment dat hij slachtoffer is en zijn fysieke integriteit wordt aangetast is het toch een ander verhaal. Er is grote kans dat hij of zij te emotioneel is om overal aan te denken, of niet weet hoe een bepaald feit juridisch gezien gekwalificeerd kan worden. Een advocaat kan de nodige afstand nemen en er zorg voor dragen dat de aangifte correct en volledig in het systeem terechtkomt. Zo heb ik ervoor gezorgd dat niet alleen de mishandeling, maar ook de afpersing specifiek in de aangifte is opgenomen. Ik beschouw dit echt als een meervoudig delict.”

AANGIFTE AFDWINGEN

Het belang van een correcte aangifte kan niet worden overschat, aldus Voskuilen. In dat licht ontwikkelde de KBvG samen met Kolokatsi Advocaten en BVD-advocaten de zogeheten 1-2-3 Aangiftewijzer die te downloaden is op de KBvG-website. “De 1-2-3 Aangiftewijzer maakt het voor deurwaarders helder wat is nodig voor een aangifte waarop een zaak gebouwd kan worden en verhoogt de kans op succes in het verdere vervolgingstraject aanzienlijk”, zegt Voskuilen. “Wat dat betreft heeft Berry Willems uitstekend gehandeld: eerst jezelf in veiligheid brengen, dan contact opnemen met de hulpdiensten en je verhaal doen, en dan zo snel mogelijk en zo compleet mogelijk aangifte doen.”

“Het letsel dat Willems opliep was dermate zwaar dat de politie deze zaak zeer hoog opnam. Maar dat is niet altijd vanzelfsprekend, zegt Voskuilen. “In het merendeel van de gevallen blijft het bij verbale bedreiging en wat duw- en trekwerk. En dan zien we vaak dat politie een deurwaarder die aangifte wil doen niet altijd even serieus neemt. Soms wordt er alleen maar een mutatie doorgevoerd, in plaats van dat een aangifte wordt opgenomen. En vaak wordt niet eens de moeite genomen bij de dader langs te gaan, terwijl de politie verplicht is onderzoek te doen. Ook dan scheelt het als je een advocaat meeneemt, want wij kunnen het opnemen van een aangifte afdwingen en het OM rechtstreeks verzoeken alsnog onderzoek te doen.”

In een KBvG-white paper van de hand van advocaat Arjan Klaassen van BVD-advocaten uit Barneveld wordt gesteld dat een gerechtsdeurwaarder in functie onder het Veilige Publieke Taak-beleid valt. Dat is een set landelijke afspraken die de overheid heeft gemaakt met politie en OM in het kader van opsporing en vervolging van mensen die een functionaris met publieke taak agressief bejegenen. Denk aan: iedere melding krijgt direct opvolging, de politie reageert altijd bij verzoek om assistentie, er wordt altijd opsporing verricht, leidend tot aanhouding en proces-verbaal. Ook wordt in deze gevallen de strafmaat aangepast naar 200%. Voskuilen: “Daar is veel



voor te zeggen, en kan in dit soort gevallen tot een heel forse straf voor de verdachten leiden.”

VERBINDINGSOFFICIER

Voskuilen heeft tot aan de zitting en de inhoudelijke behandeling van de zaak wekelijks contact gehad met Willems. “Als advocaat ben je een soort verbindingsofficier tussen het OM en het slachtoffer”, zegt Voskuilen. “Want je wil na de aangifte natuurlijk wel geïnformeerd worden over het feit of de verdachte al of niet in voorlopige hechtenis blijft, zeker in geval je ook fysiek bedreigd bent. Maar ook zaken als het aan de Officier van Justitie verzoeken een

zwaarder feit ten laste te leggen, al dan niet gebruik maken van je spreekrecht, het inzien en toevoegen van bepaalde stukken of het vragen van een vergoeding voor de schade die je hebt geleden, handel je allemaal samen met je advocaat af.”

Voskuilen: “Schadevergoeding

wordt alleen toegewezen als er een veroordeling is. Wat lastig is, is dat nu medisch nog niet vast te stellen is of er sprake is van blijvende schade. Maar het herstel verloopt minder voorspoedig dan gedacht, mijn cliënt heeft nog veel pijn en kan nog steeds niet goed lopen, fietsen en autorijden.”

De behandeling door de rechtbank

De Rechtbank Overijssel heeft op 7 november de zaak van Berry Willems behandeld. De Officier van Justitie legt poging tot doodslag ten laste en eist een gevangenisstraf van vijf jaar voor elk van beide verdachten. Daarnaast heeft Berry's advocaat een vordering benadeelde partij ingediend van ruim 22.500 euro. Op 21 november heeft de rechtbank de man en vrouw veroordeeld tot een gevangenisstraf van vier jaar, met daarbij een schadevergoeding van € 22.500.



Gerechtsdeurwaarders zien en horen hun beroepsgroep steeds vaker terug in het nieuws. Het beeld dat in de krant of op sociale media wordt geschetst, is niet altijd even realistisch. Ook in de ledenraad van de KBvG is 'beeldvorming' steeds vaker onderwerp van gesprek. Dit jaar besloot de KBvG daarom een training mediabewustzijn voor gerechtsdeurwaarders te organiseren. Twee deelnemers vertellen over hun ervaringen.

TERUGBLIK OP TRAINING MEDIABEWUSTZIJN

Hans Ruis, Van Arkel Gerechtsdeurwaarders

‘PROBEER DE JOURNALIST ALS PARTNER TE ZIEN’

“In de training kregen we de opdracht een eigen vlog te maken. Behoorlijk uit mijn comfortzone! Het leerde me bijvoorbeeld hoe moeilijk het is om kort van stof te zijn, en om niet in vakjargon te vervallen. Ook het oefenen met interviews was waardevol. Om een bepaald beeld te schetsen kan een journalist bijvoorbeeld beginnen over een duur horloge dat je draagt.

Als deurwaarder moet je daar dan niet in meegaan: het gaat niet om jou als persoon, maar om het ambt. Vooraf was ik best sceptisch over de werkwijze van journalisten: ‘ze maken toch wel hun eigen verhaal’, denk je al snel. Maar als je weet hoe ze werken, kun je ze meer als partner gaan zien. Dat kan ook al op lokaal niveau, bijvoorbeeld door contacten te leggen met een krant.

Daarmee kun je niet alleen je kantoor profileren, maar ontstaan ook PR-kansen voor de beroepsgroep. Voor een goed verhaal staan journalisten best open!

Nu al neem ik regelmatig een rechter mee ‘op route’. Met dezelfde insteek zou ik ook eens een journalist kunnen uitnodigen. Als het gaat om beeldvorming van onze beroepsgroep, helpen alle beetjes.”

Petronella Stockmann, Syncasso

‘KERNBOODSCHAP MOET OP BIERVILTJE PASSEN’

“**E**en van de belangrijkste lessen vond ik het belang van een kernboodschap. En dat die zo kort moet zijn dat hij op een bierviltje past. Het lijkt zo simpel, maar als je er mee gaat oefenen is het lastig om kort en krachtig te zijn. Onderwerpen waar we ons mee bezig houden zijn vaak complex. Je bent snel geneigd om er té veel dingen bij te betrekken. We hebben bijvoorbeeld geoefend met het jaarverslag van de KBvG.

Stel dat er acht onderwerpen instaan, en voor je gevoel is alles even belangrijk, welk onderwerp kies je dan? We hebben dat in tweetallen geoefend. Dan merk je ook dat iedereen andere keuzes maakt. Vervolgens is het ook nog zaak om je zo’n kernboodschap eigen te maken. Dat doe je ook niet even in een uurtje. Ook dat is een les: neem de tijd. Je moet bijvoorbeeld óók nadenken over welke vragen je

kunt verwachten. En dat hangt ook weer af van wat er op dát moment actueel is.

Ik heb het gevoel nu wat meer bagage te hebben voor media-optredens. Waar ik anders misschien snel zou denken, ‘deze vraag is niets voor mij’, wil ik meer in kansen gaan denken. Dat geldt trouwens niet alleen voor contacten met journalisten. Ook op social media kan het goed zijn om je soms wat meer uit te spreken.”



IN DE MEDIA

'IN DE MEDIA' BESPREEKT OPVALLENDE ARTIKELEN, MENINGEN EN REACTIES DIE DE LAATSTE TIJD IN DE MEDIA ZIJN VERSCHENEN OVER HET DEURWAARDERSVAK. WAT IS ER GEPUBLICEERD, WAT WAS DE REACTIE EN WAT KUNNEN WE HIERVAN LEREN?

Vlak voor het moment van verschijnen van het vorige nummer van de *Gerechtsdeurwaarder* (thema *Schuldenwijzer*) in oktober was er een belangrijk mediamoment. Op vrijdag 18 oktober jl. lanceerde de KBvG en SNG namelijk een nieuw initiatief: *Schuldenwijzer*. We spraken met Paul Otter, mede-initiatiefnemer van *Schuldenwijzer* en bestuurslid KBvG.

DE VOORBEREIDING

"Om te benadrukken dat *Schuldenwijzer* bedoeld is om de samenwerking in de incassoketen en schuldhulpverleningsketen te versterken, kozen we ervoor om een aantal prominente personen in de schuldhulpverleningsketen te benaderen. Het is namelijk vaak sterker om een ander over jouw initiatief te laten vertellen dan jijzelf. Uiteindelijk was het heel fijn dat Marco Florijn – van de NVVK – bereid was om zijn medewerking aan de lancering van het initiatief te verlenen. Met zijn reactie konden we de boodschap van *Schuldenwijzer* kracht bijzetten. Vervolgens is ons communicatiebureau aan de slag gegaan met het schrijven van het persbericht. Tegelijk heb ik onze mediacontacten benaderd voor de primeur over *Schuldenwijzer*. RTL Nieuws en Trouw waren geïnteresseerd om als eerste te publiceren."

RTL NIEUWS

"RTL Nieuws filmde een dag voor het moment van lancering de reactie van Marco Florijn op kantoor van NVVK. Ik was hierbij aanwezig om de journalist en de cameraman te begeleiden. Na de opname heeft de

journalist ook staatssecretaris Van Ark bereikt voor een reactie. Dat was voor ons heel welkom voor de aandacht, dat hadden we zelf wellicht niet direct voor elkaar gekregen."

TROUW

"Met de journalist van Trouw heb ik vooraf een interessant interview gehad. Na het interview hebben we afgesproken dat het artikel donderdagochtend 18 oktober in de ochtendkrant meegenomen zou worden. Op die donderdag was er echter niets gepubliceerd. Dat was jammer. Daar heb ik Trouw toen op aangesproken. Ze waren het vergeten...zo kan het dus ook gaan in contact met de media."

DE DAG VAN DE LANCERING VAN SCHULDENWIJZER

"RTL Nieuws opende het ochtendjournaal met ons item met Florijn. Die media-aandacht was heel goed voor *Schuldenwijzer*. We hebben ervoor gekozen om voorafgaand aan de middagpresentatie, in de ochtend ons persbericht al te versturen. Al snel pakte andere landelijke media zoals AD en NOS en regionale media het item ook op. Het resultaat: in het eerste uur lag de site *schuldenwijzer.nl* er zelfs even uit door de 2.000 inlogs die we tegelijkertijd via de site kregen! Een mooi resultaat. Voor de presentatie in de middag hadden we verschillende stakeholders uit het werkveld van incasso, schulden en schuldhulpverlening en overheid uitgenodigd. Door ons persbericht was er ook bij de presentatie extra pers aanwezig. We konden terugkijken op een succesvolle presentatie. Aan het einde van de dag stond de teller op 10.000 inlogs."



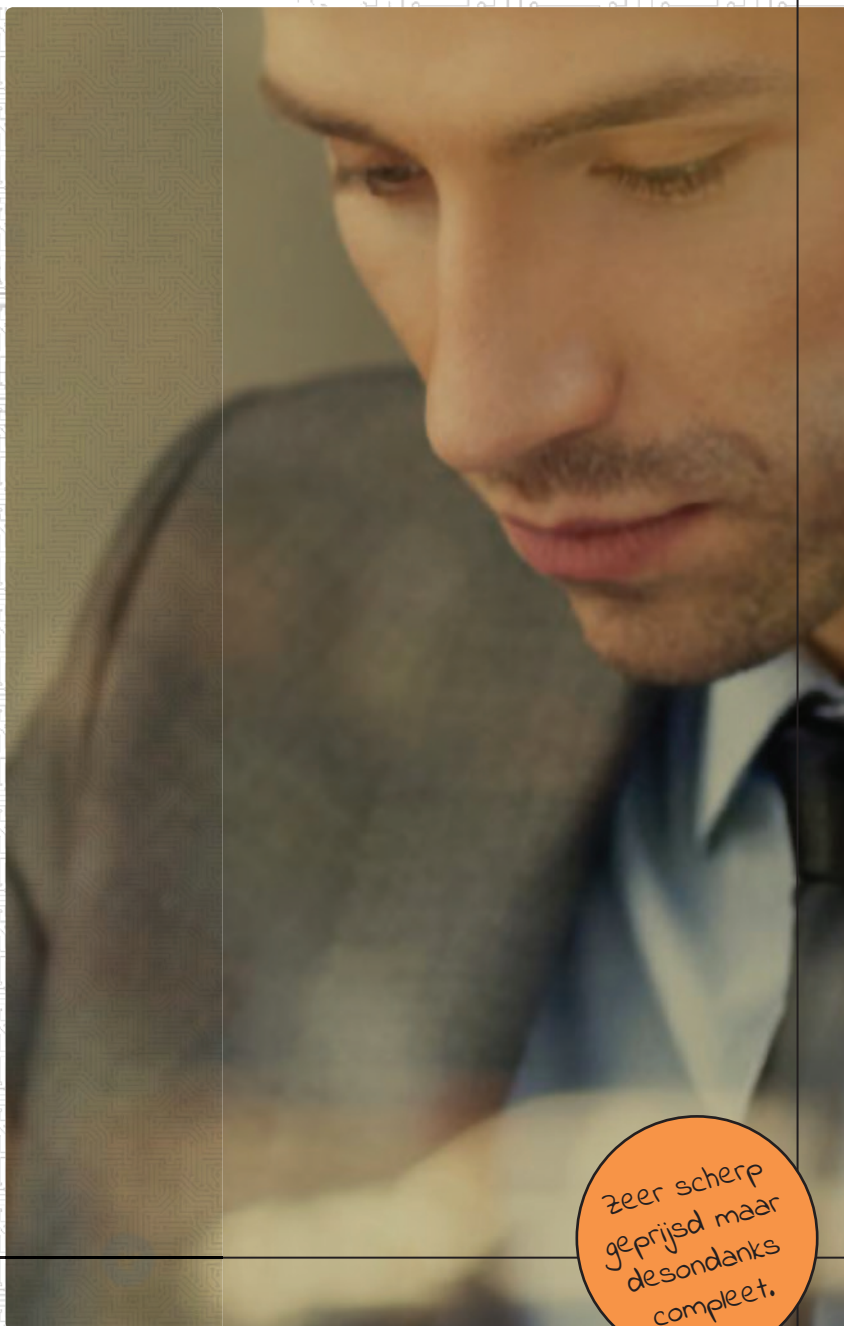
STAN.D

MAATWERK STANDAARD
STANDAARD MAATWERK

STAN.D levert software voor juridische beroepen zoals gerechtsdeurwaarders, notarissen, advocaten, juridisch adviseurs en incassobureau's.

Het softwarepakket bevat standaard vrijwel alle denkbare functionaliteiten en verslagen, waaronder een cijb module die kosteloos in gebruik kan worden genomen en wordt aangepast aan eventuele nieuwe eisen van het cijb, zoals voor niet-kunners/niet-willers.

Verder is STAN.D zeer gebruiksvriendelijk en is aanzienlijk goedkoper dan pakketten van andere aanbieders.



Zeer scherp
geprijsd maar
desondanks
compleet.

STAN.D Software voor de deurwaarderspraktijk!



Voor informatie, tarieven of
een demonstratie:
T.: 010-4799740
E: stan.d@velzen.nl
W: www.stanpunt.nl

STAN.D is een handelsnaam van G.J. van Velzen Automatisering B.V te Rotterdam



CREDIT NAVIGATOR

DE MEESTGEBRUIKTE SOFTWAREOPLOSSING VOOR
GERECHTSDEURWAARDERS

Collenda is voorloper in technologie. Met meer dan 30 jaar ervaring hebben we een solide klantenbestand met gerechtsdeurwaarders en incassobureaus opgebouwd waarmee we al vele jaren succesvol, met respect en vertrouwen samenwerken.

Onze focus ligt op verdere digitalisering van processen en oplossingen. Slimme workflows en gebruiksvriendelijke portals zorgen voor een efficiënte en eerlijke afhandeling van elk dossier.

Credit Navigator biedt u grip, controle en inzicht zonder een beroep te doen op uw eigen IT resources. Onze processen zijn ISAE 3402 Type II en ISO 27001 gecertificeerd, zodat u er zeker van kunt zijn dat onze clouddiensten voldoen aan de beste standaarden voor veiligheid en betrouwbaarheid.

Wij nodigen u graag uit voor een ontmoeting om te bekijken wat Collenda en uw organisatie voor elkaar kunnen betekenen.

