

## **Samenwerken!**

**In Wikipedia is de term 'samenwerken' niet te vinden. Ook 'samenwerking' moet nog worden aangemaakt. Mooi, want dan kunnen we in de schulden- en incassoketen de toon zetten! Samenwerken met elkaar betekent: beter je werk kunnen doen, meer effect én geld besparen. Schuldhulpverleners verlenen schuldhulp en gerechtsdeurwaarders incasseren. Om Pippi Langkous te parafraseren: "Ik heb dat nog nooit gedaan, dus ik denk dat ik het wel kan"**

Eigenlijk is het gek: schuldhulpverleners willen mensen met problematische schulden helpen en gerechtsdeurwaarders willen incasseren van mensen die het kunnen betalen. Mensen die het niet kunnen of het geld niet hebben, komen dus in het vakje schuldhulp. Mensen die het wel kunnen en het geld hebben, belanden in het vakje gerechtsdeurwaarder. Een mooie, ordelijke wereld waar wij Nederlanders van houden: mensen in vakjes!

### **Betrouwbare voorspelling**

Goed samenwerken is nu mogelijk. Op mijn kantoor kunnen we met 65% (in toekomst 75%) betrouwbaarheid voorspellen of iemand wel of niet kan betalen. Als die persoon niet kan betalen, willen wij 'm eigenlijk niet in de database hebben. Als we incasso- of gerechtsdeurwaarderswerkzaamheden gaan uitvoeren, levert dat hoogstwaarschijnlijk toch geen ontvangsten op. Samenwerken betekent dan in een ideale omgeving dat wij deze persoon aanleveren bij de schuldhulp.

### **Digitaal**

Als de schuldhulp iemand helpt, kan diezelfde samenwerking door digitale communicatie veel sneller. Goede werkafspraken waardoor bijvoorbeeld een gerechtsdeurwaarder weet dat iemand in de intakefase zit. Of dat met enkele weken een minnelijk voorstel wordt gedaan. Niet meer met brieven communiceren, maar standcodes en digitale berichten uitwisselen. Schuldhulpverleners die met een druk op de knop saldo's kunnen opvragen bij de gerechtsdeurwaarder.

Niet alleen afspraken over communicatie, maar ook over werkprocessen. Als iemand in de schuldhulp zit bijvoorbeeld, moeten gerechtsdeurwaarders niet gaan dagvaarden. Als dat toch gebeurt, moet daar een goede uitzonderingsreden voor zijn. Daar moeten we dan open over communiceren met elkaar.

### **Vertrouwen groeit**

Moet zo'n samenwerking gelijk perfect zijn? Nee, dat denk ik niet. Vertrouwen is belangrijk, maar dat moet ook kunnen groeien. Juridisch moet alles correct zijn, maar het hoeft niet helemaal dichtgetimmerd te zijn. Er kan ook iets fout gaan. Sterker, er gaat vast eens iets fout. Dan moeten beide partijen bereid zijn dat samen met wederzijds respect op te lossen. Met aandacht voor elkaars positie en vakmanschap.

En waarom doen we het dan nog niet? Zijn we te veel gewend aan onze rollen? Ieder doet zijn/haar ding en doet dat eigenlijk best goed? Belangrijke oorzaken denk ik, maar nu niet meer houdbaar. De maatschappij wil snel en pragmatisch. Daarin moeten we veranderen. We zullen moeten samenwerken. Wij vullen deze Wikipedia term wel. Lang leve Pippi Langkous!

*Paul Otter is gerechtsdeurwaarder en bestuurslid van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG). De KBvG zorgt voor een goede beroepsuitoefening door de gerechtsdeurwaarders bij de uitvoering van hun taken, met oog voor beide partijen. Paul blogt regelmatig over actuele zaken.*