

**Op weg
naar de
doorbraak**

**van sociaal
incasseren
in heel NL**

**28 juni 2024
Lancering Sociaal Incasso Toolbox**

MEDE MOGELIJK
GEMAAKT DOOR

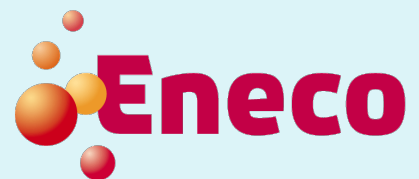
**GOLDSCHMEDING
FOUNDATION**
MENS • WERK • ECONOMIE

**Sociaal Incasso Toolbox:
handelingsperspectief voor de
doorbraak van sociaal incasseren**

Welkom!

Sandra van Maarseveen

Directeur Consumentenmarkt



Programma

Intro

Intro programma

Laten we kennismaken

Sylvia de Bruijn

Medemenselijk Ondernemen en Sociaal incasseren

Elze Ghijsen (*Goldschmeding*)

Van escalatie naar coördinatie

Dick Jan Abbringh

In gesprek:

Hoe krijgen we de beweging
nu echt op gang?

Toolbox

Intro Sociaal Incasso Toolbox

Koen van der Veer

TOOL Klantmodule

Thijs Bierens (*Evides*)

Ilja Koppers (*a.s.r./Aegon*)

Eric Landwaart (*Miles Research*)

Koffie

TOOL Impact Calculator

Robbertjan Boerke (*Eneco*)

Arjan Knecht (*VGZ*)

Jesper Janssen

TOOL Footprint

Miki Peric (*Eneco*)

Koen van der Veer

De doorbraak

In gesprek:

Wat is *jouw* handelings-
perspectief?

Afsluiting



Laten we kennismaken

Sylvia de Bruijn

Programma Manager

PURPOSE



Programmateam & partners



Initiatief



Communicatie



Tools techniek & expertise



Tools review



MEDE MOGELIJK
GEMAAKT DOOR

GOLDSCHMEDING
FOUNDATION
MENS • WERK • ECONOMIE

Proeftuin-partners



Wie is wie?

Schuldeisers



Telecom



Waterbedrijf



Energie



Woning-
corporatie



Bank/Hypotheek



Zorg-
verzekeraar



Verzekerings-
bedrijf

Incassopartners



Incasso/
deurwaarder



Betaaldienst

Overheid



Ministerie



Gemeente

Consumenten



Consumenten
organisatie



Financiële/
schuldhelp

Onderzoek & advies



Onderzoek &
wetenschap



Advies &
Communicatie

Certificering



Keurmerk



Auditors

Heb ik nog iemand gemist??



Medemenselijk ondernemen

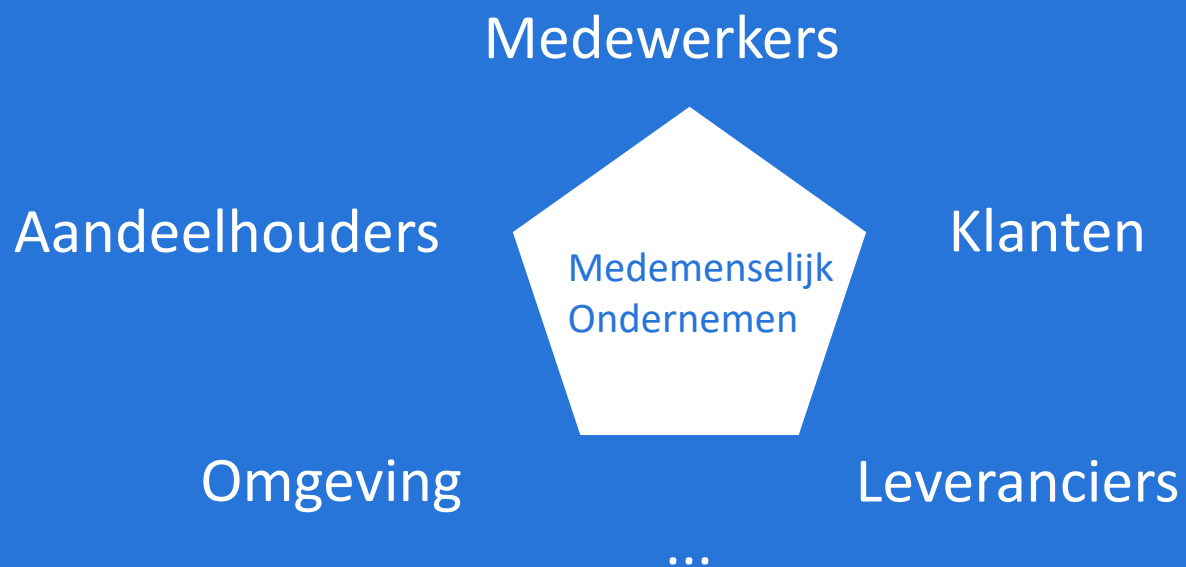
Elze Ghijsen

Goldschmeding Foundation

GOLDSCHMEDING
FOUNDATION
MENS • WERK • ECONOMIE

PROGRAMMA MENSWAARDIGE ECONOMIE

Wat als het belang van de ander is
verankerd in ons economisch handelen?



Concrete toepassingen

- Workshop Medemenselijk ondernemen
- Conscious contracting
- Betekenisvolle stakeholderdialoog in de keten
- Sociale Incasso – een nieuwe werkwijze





Van escalatie naar coördinatie

Dick Jan Abbringh

PURPOSE

Naar een beter werkende schuldenketen



Knelpunten in schuldenketen leiden tot hoge maatschappelijk kosten

Overheidsbeleid is onvoldoende effectief



Overkoepelende knelpunten

- Onvoldoende samenhang in de keten.
- Ketenbreed gebrek aan inzicht in de individuele schuldensituatie.
- De schuldenketen vraagt veel van mensen met schulden.



Bij het ontstaan

- Problematische schulden hangen samen met kluwen aan onderliggende problemen.
- Beperkte regulering kleine kredieten en complexiteit overheidsregelingen.



Bij de invordering

- Invordering gericht op escalatie, zonder coördinatie.
- Kosten van invordering lopen sterk op.



Bij het oplossen

- Beperkt bereik schuldhulpverlening en wettelijke schuldsanering.
- Gebrek aan inzicht en verschillen in kwaliteit schuldhulpverlening.
- Het gehele proces van het oplossen van problematische schulden duurt lang en is ingewikkeld.

€8,5 miljard

per jaar (ten minste)



726.210

huishoudens in Nederland hebben problematische schulden in 2023.

Dit is 8,8% van alle huishoudens.



Momenteel 27 AJAX stadions

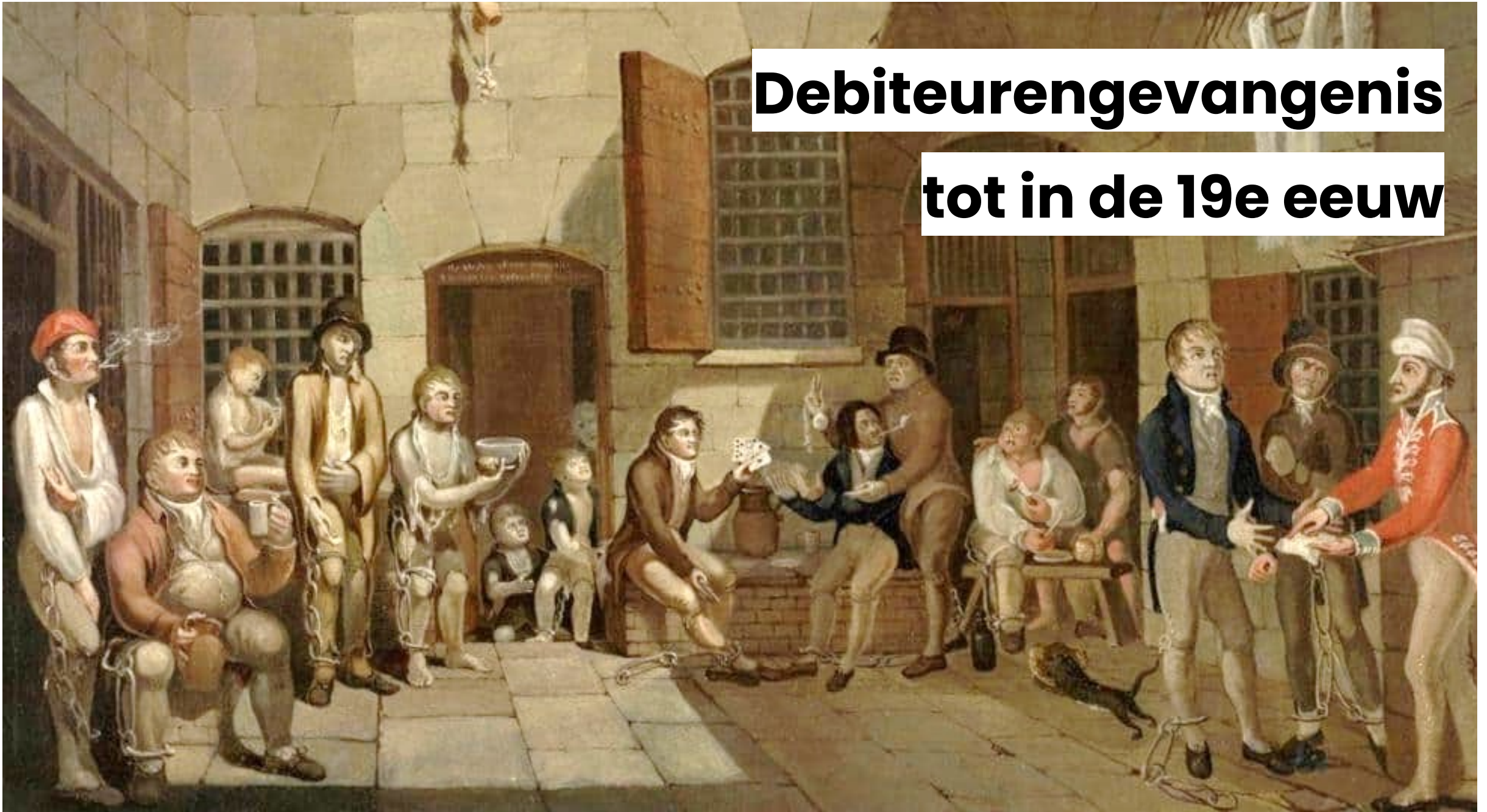
vol mensen...

...met problematische

schulden

Debiteurengevangenis

tot in de 19e eeuw





NOS Nieuws 25.6.2024 11:47

Meer mensen betalen zorgpremie niet: 'Wijst op grotere geldproblemen'

kro



 Enquête Fraudebeleid



NOS Nieuws • Donderdag 28 september 2023, 18:14

Toeslagendirecteuren bij enquêtecommissie: na Bulgarenfraude sloeg het op hol

Iedereen kent me als de pinautomaat.



HUMAN

Dennis van de dierenwinkel

Docu-serie 'Schuldig'

Dit is Jonathan.

Op zijn 18^e begon hij met online gokken.

Dat zorgde al snel voor groeiende schulden.

Het ging slecht op school en hij werd depressief.

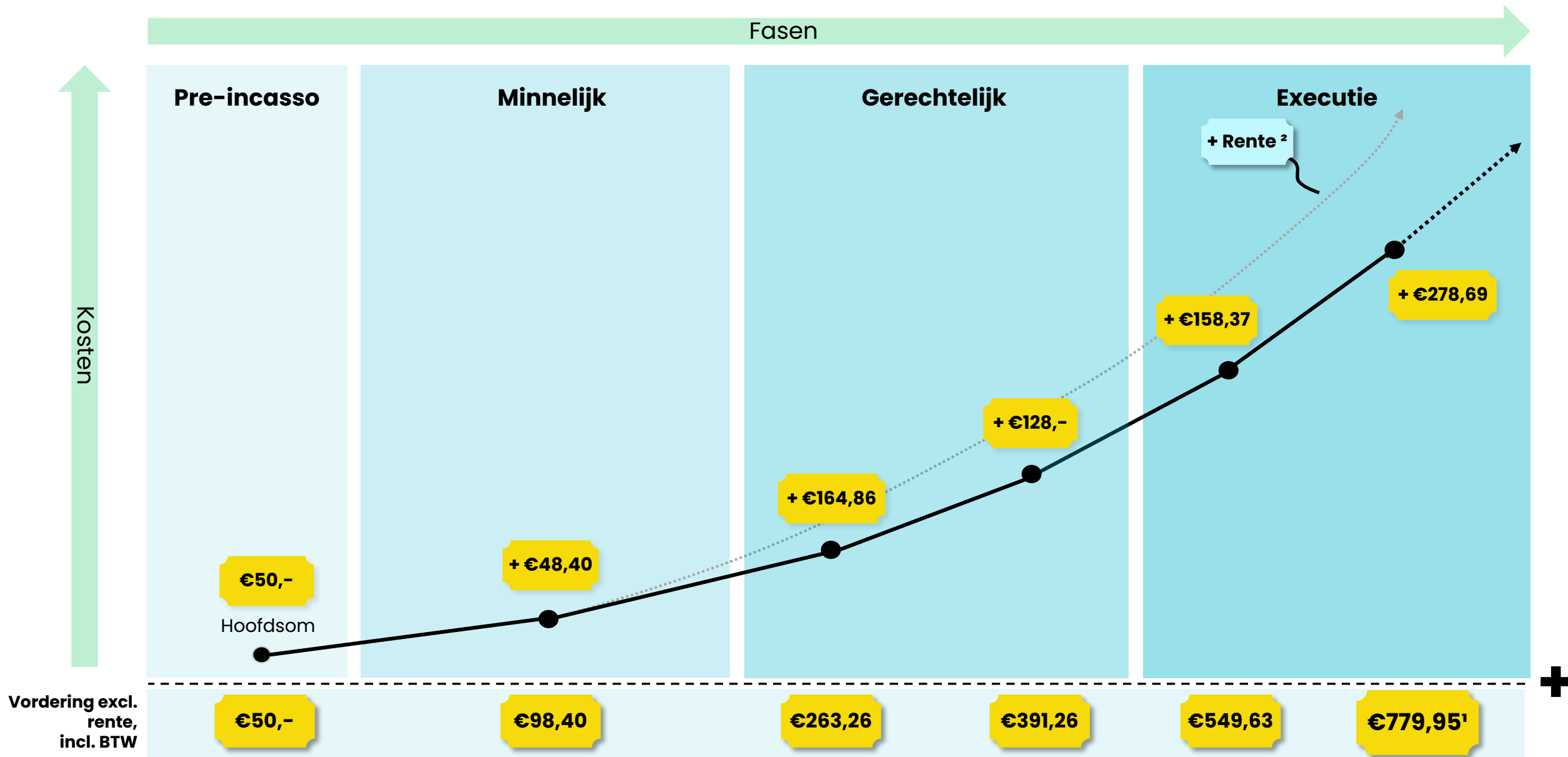
Hoe is het zo ver gekomen?



A photograph of a row of slot machines in a casino. The machines are illuminated with various colors, including red, blue, and green. The background is dark, making the bright lights of the machines stand out. Two white text boxes with black text are overlaid on the image. The first box is at the top, and the second box is in the middle. The text in the boxes asks questions about who is responsible for the pollution and who has to pay.

Wie is hier de vervuiler?

Wie moet betalen?





A photograph of a large, empty stadium with rows of red seats. The seats are arranged in a curved pattern, receding into the distance. The background is dark, suggesting a night or indoor setting. A green rectangular box is overlaid on the lower part of the image, containing the text "Dat kan anders." in bold black font.

Dat kan anders.

“We kochten met achteraf betalen, we kunnen niet zonder wasmachine. Dat liep snel op...”

“We zijn al 8 jaar bezig met afbetalen en hebben het oorspronkelijke bedrag al ruimschoots betaald.”

Ik heb een paar achterstanden



Achterstanden lopen op, maar heb nog wel overzicht

vroegsignalering

Ik ben het overzicht kwijt en heb hulp nodig

laatsignalering

Ik ben volledig vastgelopen met een hoge schuld

schuldhulp



Hoe is het nu met Jonathan?

Eén van zijn schuldeisers vroeg door naar zijn situatie en bood hulp aan. Na een jaar was hij schuldenvrij.

Wat werkte wél?

VASTE LASTEN



PAKKET





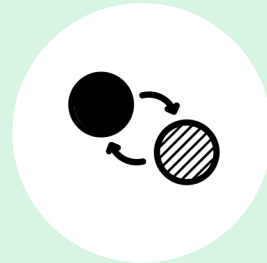
De transitie:

van escalatie naar coördinatie

Transitielijnen



**Wetgeving en
toezicht**



**Processen en
systemen**



**Samenwerking &
peer pressure**



**Impact
rapportage
(CSRD)**



**Keurmerk
en auditing**

Wij zijn de
veranderaars
die hun sociale
incasso ambitie
naar de praktijk
vertalen



Ontmoetingsplek

Van en met elkaar leren



Praktische tools

Handelingsperspectief
creëren



Sociaal Incasso Professionals

Mandy de Hart

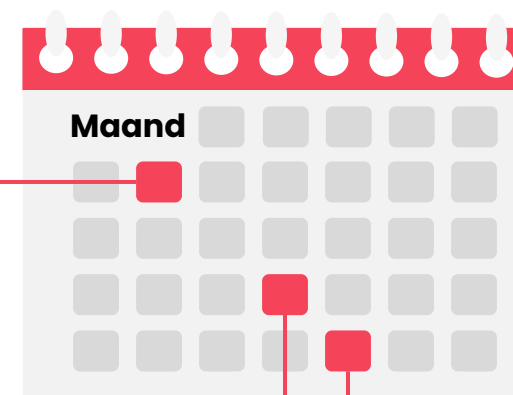
Community manager

PURPOSE

SI-professionals: onze ontmoetingsplek



Actuele ontwikkelingen en onderzoek rondom wetgeving in Sociaal Incasseren



Maak je klant zelfredzaam; leer de cirkel van gedragsverandering toepassen



Training: Meetlat in de praktijk





**Hoe krijgen we
de beweging van sociaal incasseren
nu echt op gang?**

Sociaal Incasso Toolbox

Koen van der Veer

Projectleider Toolbox

PURPOSE



Handelingsperspectief met SI-Toolbox

Sociaal incasseren is een continu leerproces

Klantmodule

Hoe ervaren
jouw klanten je incassoproces?



Leidraad

Welke afspraken
maak je met incassopartners?



Impact calculator

Wat is de (€) impact
van je incassoproces?



Footprint

Hoe rapporteer je
hierover in je ESG-jaarverslag?

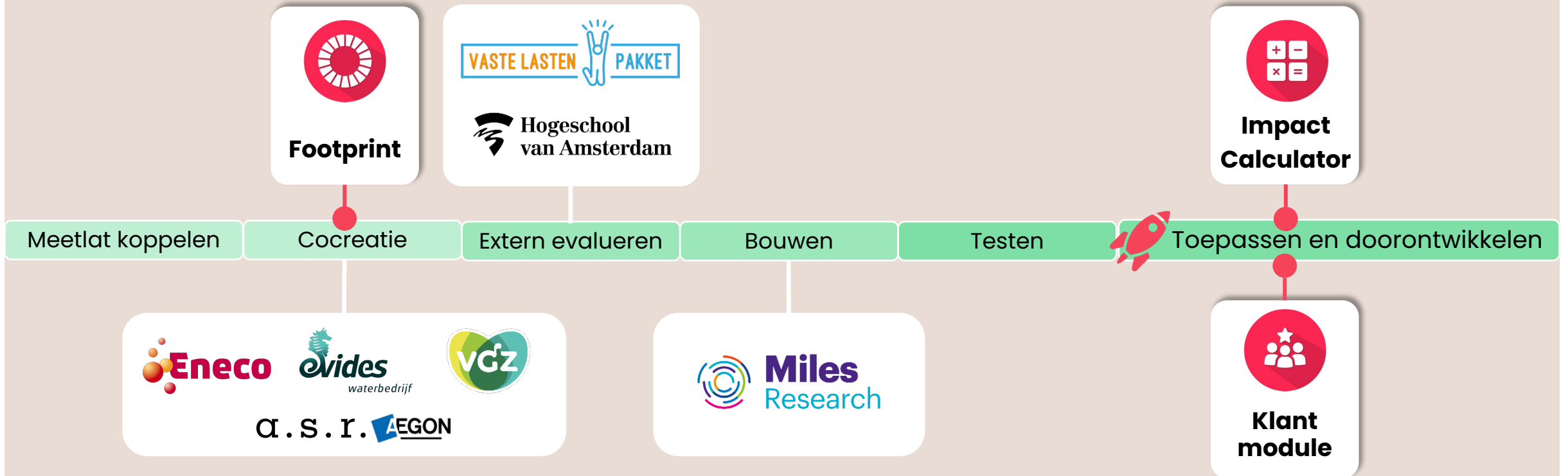


Keurmerk

Kun je jouw sociale aanpak objectief
laten toetsen?



Ontwikkeling tools in proeftuinen



Klantmodule



Thijs Bierens
Evides



Ilja Koppers
a.s.r./Aegon



Eric Landwaart
Miles Research



Hoe ervaren jouw
klanten je
incassoproces?

Klantmodule



Sociaal Incasso Klantbelevingsmodule



Welkom bij het dashboard Sociaal Incasso Klantbelevingsmodule, ontwikkeld door Purpose en Miles Research. Dit dashboard bevat de resultaten van het klantbelevingsonderzoek naar het incassoproces. Het onderzoek heeft als doel continu inzicht te verkrijgen in de klantbeleving tijdens het incassoproces. We identificeren mogelijke pijnpunten en kansen voor verbetering tijdens dit proces, waar organisaties op kunnen inspelen.

Om dit doel te bereiken, wordt er gebruik gemaakt van een module waarmee continu de klantbeleving van het incassoproces gemeten kan worden. Deze module kan via een openbare link aan de betreffende klanten worden aangeboden. In dit dashboard worden de resultaten per klant, maar ook voor de benchmark weergegeven om te zien hoe de klanten zich verhouden tot het gemiddelde.

Navigatie:

Gebruik de navigatie aan de linkerkant om door het dashboard te navigeren.

Benchmark:

Dit rapport bevat een benchmark met gemiddelden van alle organisaties die deelgenomen hebben aan de Sociaal Incasso Klantbelevingsmodule. Alle resultaten van de eigen organisatie kunnen afgezet worden tegen deze benchmark.

Doelgroepen:

Op de pagina "Filters" kan je doelgroepen maken om de resultaten te zien van een specifieke doelgroep. Er kan gefilterd worden op een periode, achterstand betaald Ja/Nee, betaalregeling afgesproken Ja/Nee en Te maken gehad met partner Ja/Nee.

Start

Doelgroep

Overview

Communicatie

Oplossingen

Nazorg

Verbeteringen

Benchmark

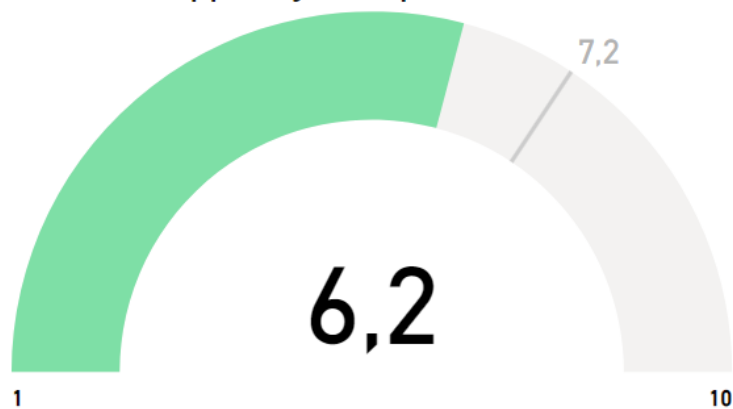
Vergelijkingen

Open vragen

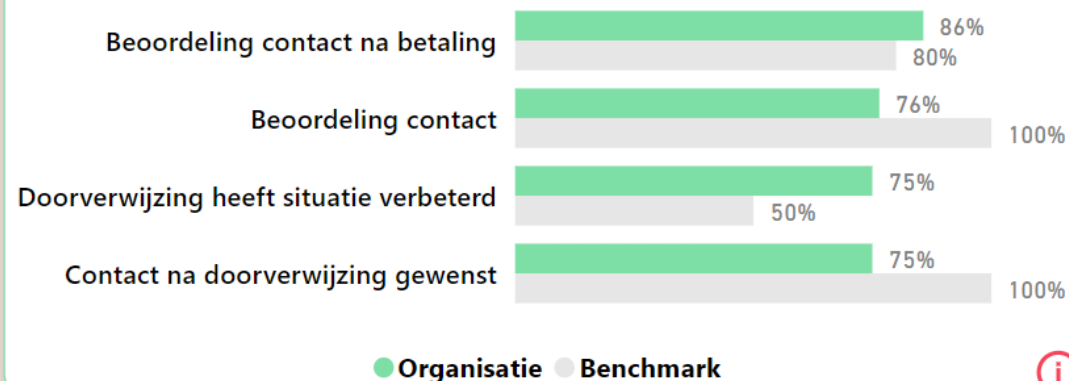
Relatie Meetlat

Filters

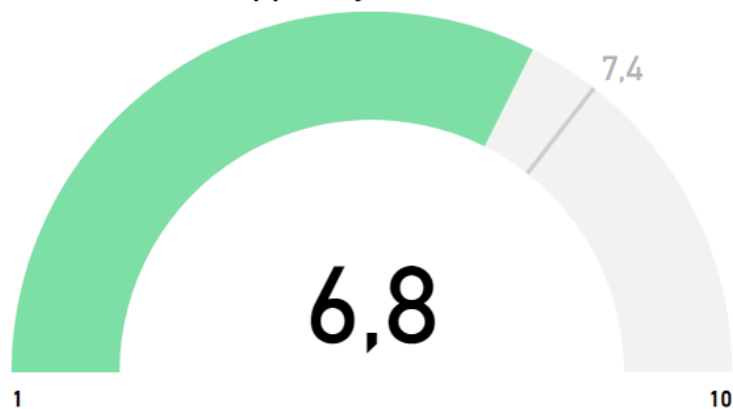
Rapportcijfer hulp schuldeiser



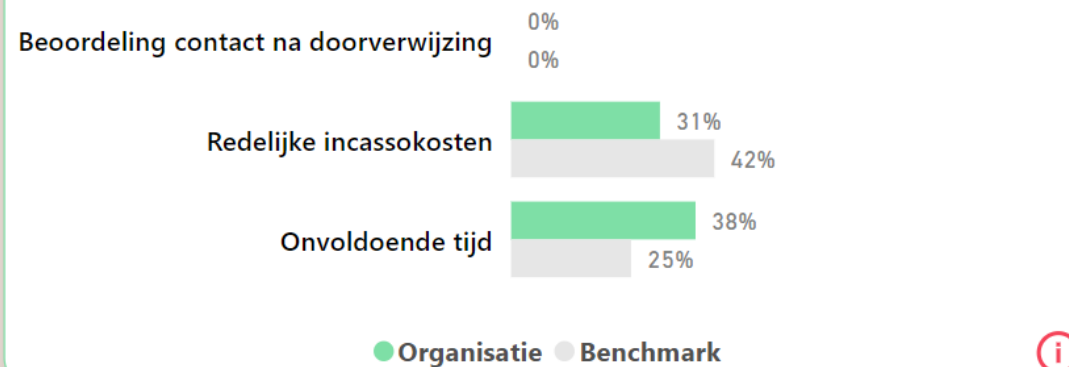
Top 3



Rapportcijfer Contact



Bottom 3



[Bekijk alle vragen](#)

Start

Doelgroep

Overview

Communicatie

Oplossingen

Nazorg

Verbeteringen

Benchmark

Vergelijkingen

Open vragen

Relatie Meetlat

Filters

Stellingen

Rapportcijfers

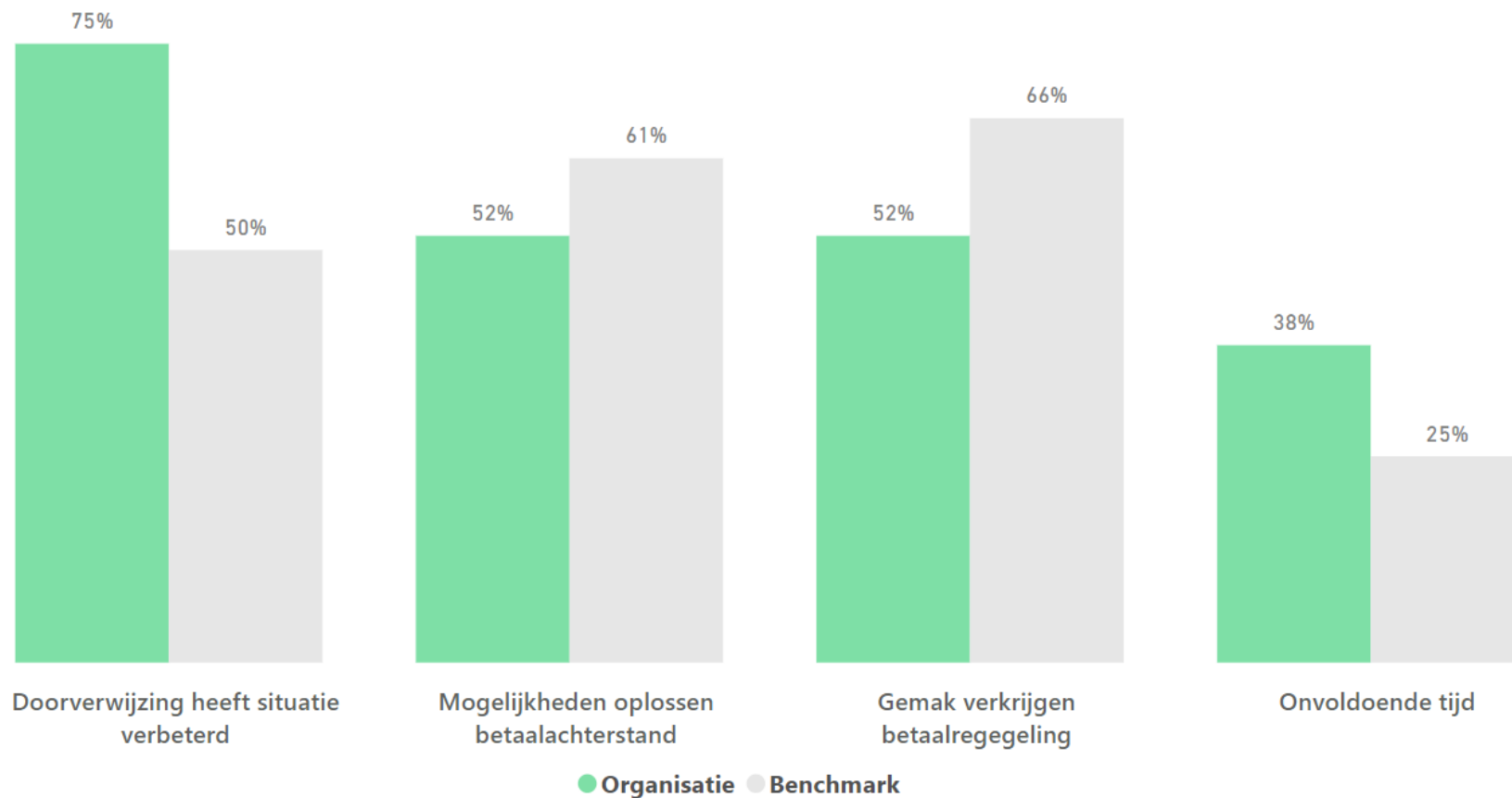
Communicatie

Oplossingen

Nazorg

Verbetermogelijkheden

Oplossingen



(29 respondenten)

Start

Doelgroep

Overview

Communicatie

Oplossingen

Nazorg

Verbeteringen

Benchmark

Vergelijkingen

Open vragen

Relatie Meetlat

Filters

Communicatie

Oplossingen

Verbetermogelijkheden

Toelichting onvoldoende geholpen

Toelichting onredelijke incassokosten

Toelichting stress

Positieve punten

Verbeterpunten

Wil je het antwoord dat je hiervoor hebt gegeven uitleggen?

Datum	Antwoorden
28-5-2024	Slecht
28-5-2024	Incasso brengt kosten in rekening.
8-5-2024	Geen mogelijkheden
8-5-2024	Ik was het niet eens met de oplossing die ze aanboden.

Maak een samenvatting via AI (klik op deze button)

Er zijn beperkte mogelijkheden en problemen met de aangeboden oplossingen en klantenservice, wat leidt tot ontevredenheid en extra kosten door incasso.

Bekijk via AI de belangrijkste punten uit de antwoorden (willekeurige volgorde)

Impact Calculator



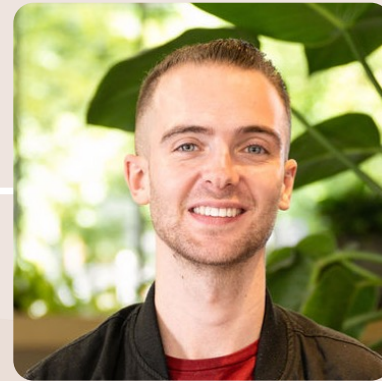
Robbertjan Boerke
Eneco



Arjan Knecht
VGZ



Koen van der Veer
Purpose



Jesper Janssen
Purpose



Wat is de (€)
impact van je
incassoproces?

Impact Calculator



80/20

**Duurzame energie
van iedereen**



9x minder afsluiten
2x minder kosten
Zonder extra schade



Drie
Doelgroepen

Maar wat is de impact op de maatschappij?

HUISHOUDENS MET GELDZORGEN
HELPEN

WE DOEN HET NU



Impact Calculator in vogelvlucht



Input voor model

- 1 Huidig incassoproces
- 2 Overige datapunten
- 3 Meetlat Sociale Incasso
- 4 Sector
- 5 Nieuw incassoproces



Effecten incasso

Incasso heeft impact op...

- Geldstress
- Escalatie van incassokosten
- Doorverwijzing naar hulp
- Inzet incassopartners
- Escalatie woonsituatie
- Interne businesscase

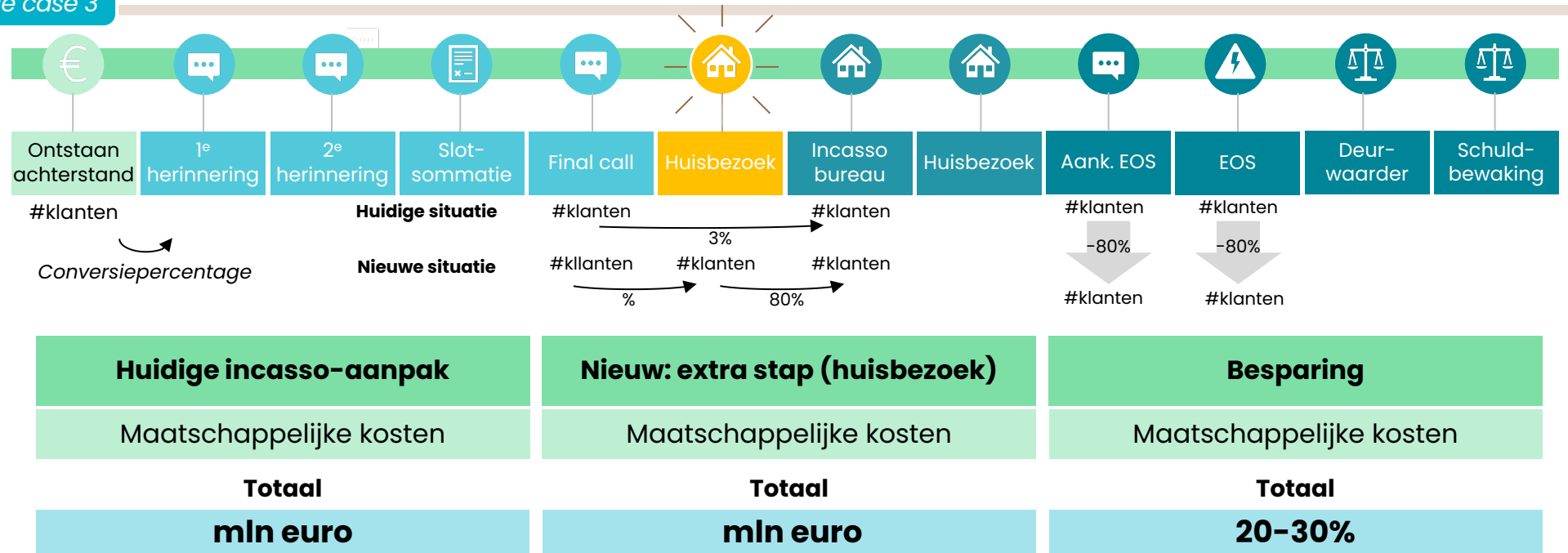


Uitkomsten van model

- € Maatschappelijke kosten
- € Interne business impact

Use case: als Eneco na 'Final call' een huisbezoek als extra stap in het incassoproces toevoegt, nemen de maatschappelijke kosten 20-30% af

Use case 3



Toelichting

Door de huisbezoeken is verondersteld dat 80% minder klanten doorstromen naar het incassobureau. Dit vermindert het aantal klanten dat stress ervaart en voorkomt daarmee maatschappelijke kosten, vooral door minder productiviteitsverlies en gezondheidsklachten. Ook neemt het uiteindelijke aantal daadwerkelijke afsluitingen met 80% af, waardoor de maatschappelijke kosten als gevolg van afsluitingen afnemen.

1	Colofon
2	Aanleiding en aanpak
3	Data-input
4	Maatschappelijke impact incassoproces
5	Use cases

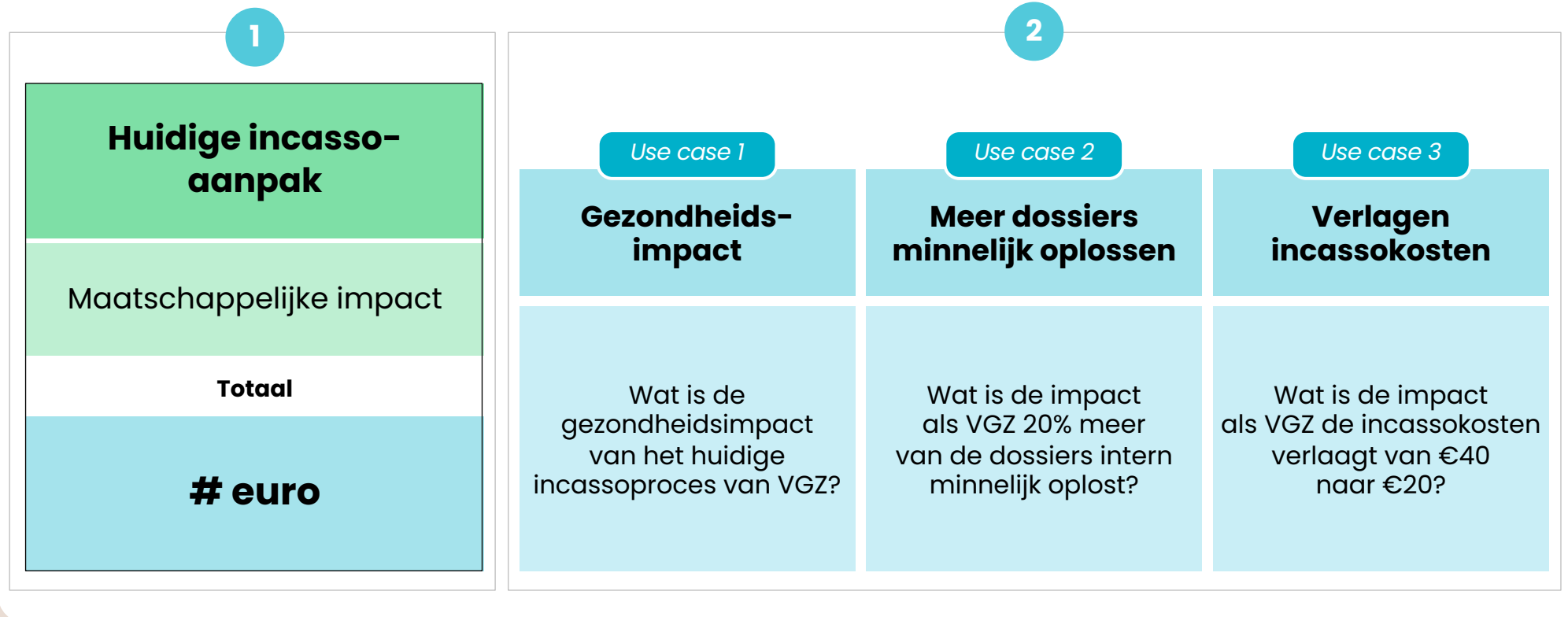
VGZ wil inzicht in de maatschappelijke impact van het incassoproces en in het bijzonder de gezondheidsimpact van sociale incasso



Impact Calculator

1	Colofon
2	Aanleiding en aanpak
3	Data-input
4	Maatschappelijke impact incassoproces
5	Use-cases

- 1 VGZ wil graag inzicht in de externe maatschappelijke impact van hun incassoproces.
- 2 Daarnaast wil VGZ het effect van drie verschillende use cases bepalen



Use case: als VGZ 20% meer dossiers intern minnelijk gaat oplossen, nemen de maatschappelijke kosten met 3% af



Impact Calculator

1	Colofon
2	Aanleiding en aanpak
3	Data-input
4	Maatschappelijke impact incassoproces
5	Use cases

Use case 2



Huidig: #klanten
 -20% (#klanten) naar incassopartner
 Nieuw: #klanten

Huidige incasso-aanpak	Nieuw: 20% meer intern minnelijk oplossen	Besparing
Maatschappelijke kosten	Maatschappelijke kosten	Maatschappelijke kosten
Totaal	Totaal	Totaal
mln euro	mln euro	3%

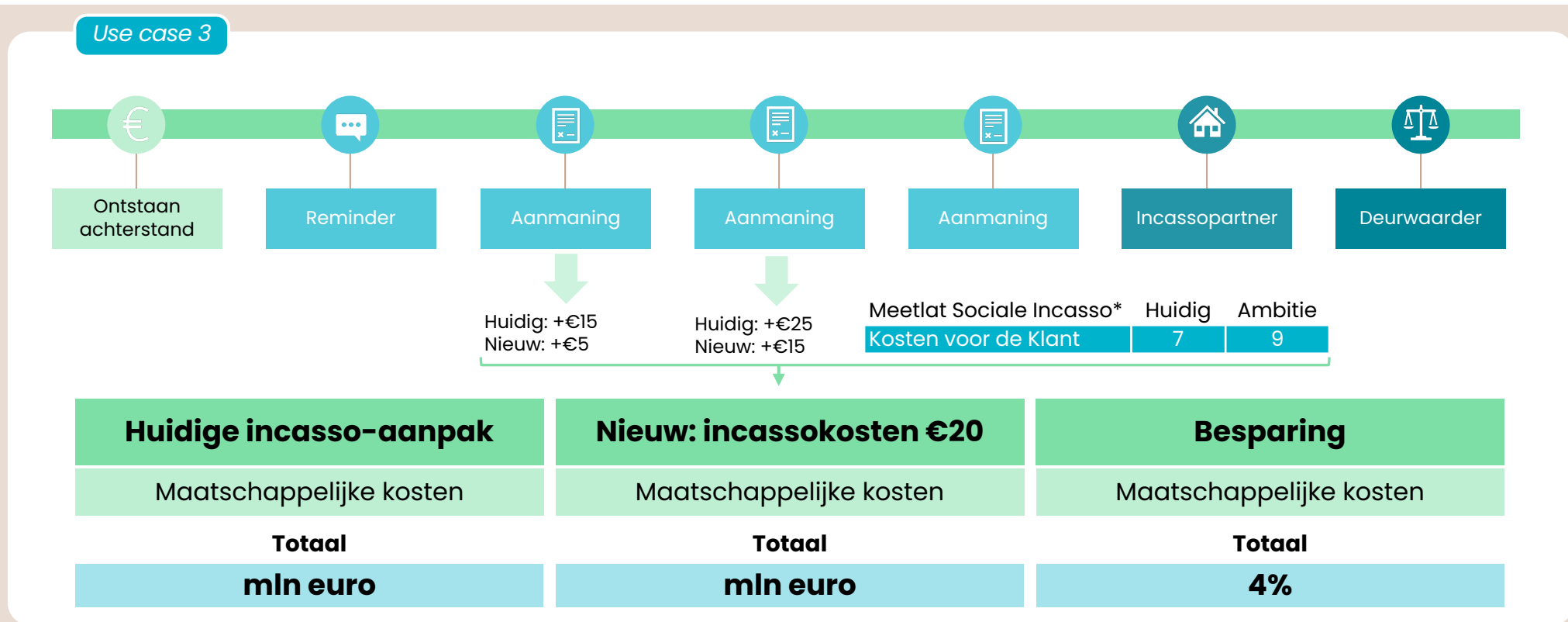
Toelichting

De besparing komt vooral doordat verder oplopende geldstress wordt voorkomen en daarmee de maatschappelijke kosten van arbeidsproductiviteitsverlies en psychische en lichamelijke gezondheidsklachten.

Use case: als VGZ de interne incassokosten verlaagt van €40 naar €20, nemen de maatschappelijke kosten met 4% af

Impact Calculator

1	Colofon
2	Aanleiding en aanpak
3	Data-input
4	Maatschappelijke impact incassoproces
5	Use cases



Toelichting

De besparing komt direct terecht bij de klanten doordat die minder incassokosten betalen. Daarnaast nemen maatschappelijke kosten indirect af doordat klanten minder geldstress ervaren waardoor de kosten van o.a. arbeidsproductiviteitsverlies en ziekteverzuim afnemen.

Footprint



Miki Peric
Eneco



Koen van der Veer
Purpose

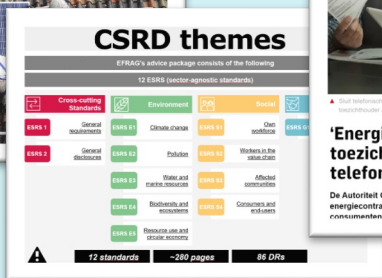


Hoe rapporteer je
hierover in je ESG-
jaarverslag?

Footprint

Een korte blik op de publieke perceptie en verwachtingen die ons beïnvloeden

Overheid en wetgeving



'Energiebedrijf misleidt klant': toezichthouder wil verbod op telefonische verkoop contracten

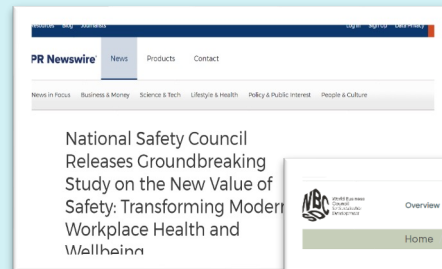
De Autoriteit Consument & Markt roept mensen op om telefonisch geen energiecontract af te sluiten. Klanten betalen dan te veel, waarschuwt de consumentenbeschikking die vindt dat er een verbod moet komen op...



Bij de ene partij is klimaatbeleid prioriteit, bij de ander 'onbetaalbare waanzin'. Er valt woensdag veel te kiezen

De Volkskrant vergelijkt de verkiezingsprogramma's op de belangrijkste thema's: Vandaag, Klimaat, een thema waarop het serieuze te kiezen valt. De PVV haakt het klimaatbeleid 'door de shredder', terwijl de PvdD op dit gebiedserre werkelijk alles uit de kast trekt.

19 november 2023, 18:32



National Safety Council Releases Groundbreaking Study on the New Value of Safety: Transforming Modern Workplace Health and Wellbeing

Wetenschap en experts



It is time for the 'S' of ESG to catch up with the 'E'

Human rights are an important, but also a complex topic for companies

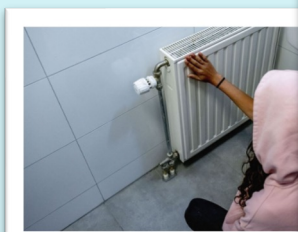


The Business Commission to Tackle Inequality makes the case for business to take a stand on inequality

A new report underlines inequality as a systemic risk — one that business has a responsibility, and a powerful opportunity, to address through six action areas



Klanten

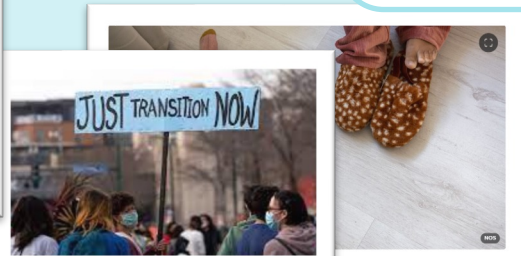


Prijsplafond kost 23,5 miljard. Kunnen we dat wel betalen?



'Energiearmoede groeit in Nederland'

Het aantal mensen dat de energierekening niet kan betalen, dreigt te verdubbelen. Dat meldt Truist op basis van een onderzoek van bureau Energy. Ruim 650.000 huishoudens kunnen hun maandelijkse...



Noodfonds energie sluit overmorgen, meer dan 150.000 aanvragen

Media



Eneco-topman As Tempelman: 'Journalisten laten sentimenten soms te zwaar wegen'

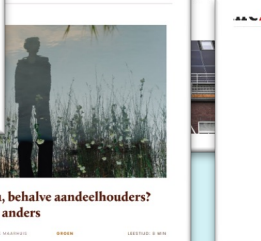
ACM: geen woekerwinsten bij drie grootste energiebedrijven

De energiebedrijven Eneco, Essent en Vattenfall maken geen woekerwinsten dankzij de energiereguleerder, meldt de Autoriteit Consument & Markt (ACM). Daarvoor bestond vrees bij onder meer de Tweede Kamer, maar de toezichthouder heeft nu op basis van een onderzoek dit...



Ook Eneco verhoogt prijzen voor klanten met zonnepanelen

Ook Eneco laat klanten met zonnepanelen extra betalen, zolang de salderingsregeling van kracht is in Nederland. De energemaatschappij zegt daarmee te proberen op de grens van stroom...



Iedereen in de kou, behalve aandeelhouders? Het moet (en kan) anders



Nederland heeft nijpend tekort aan 'groen talent', blijkt uit onderzoek - Duitsland, Frankrijk en België doen het beter

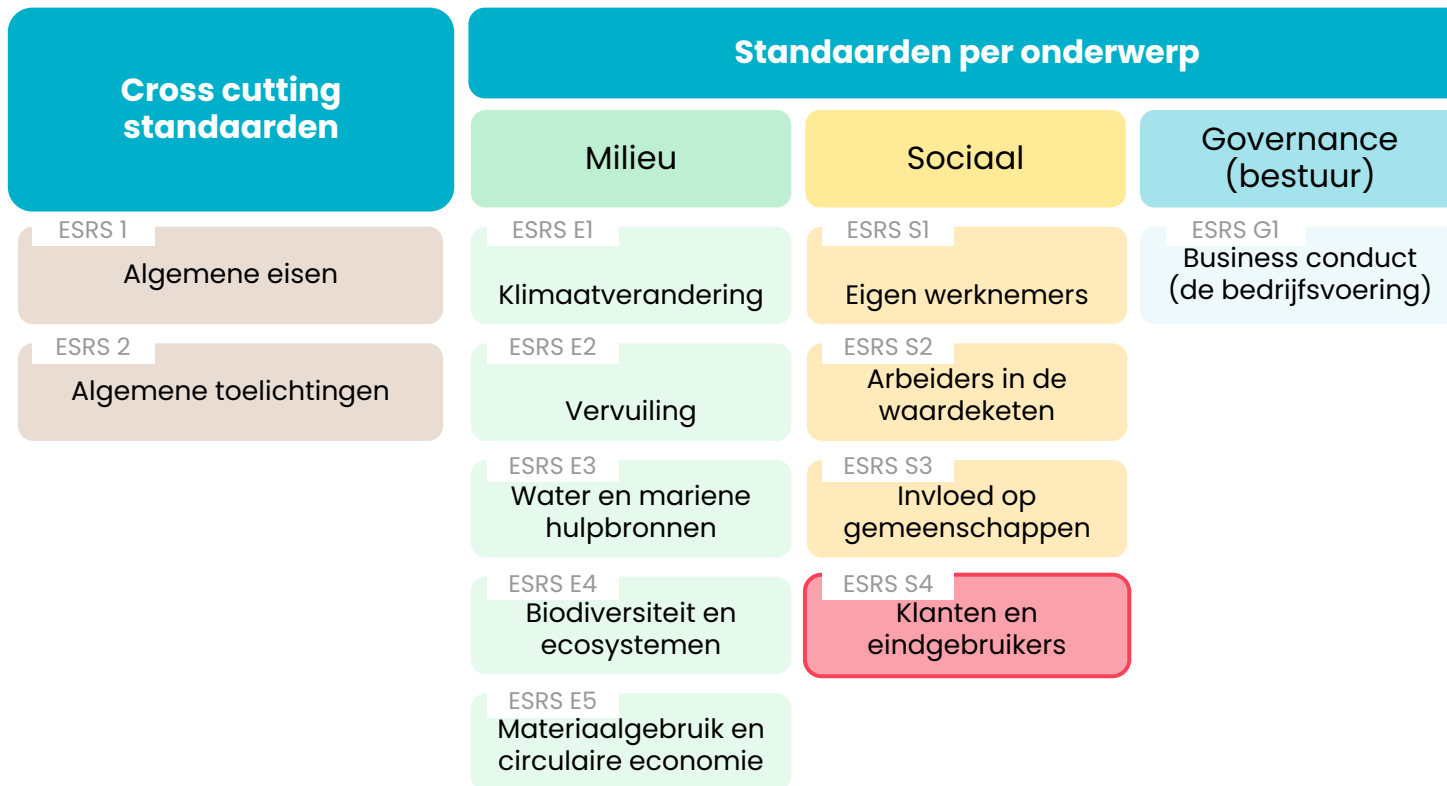


Na 'The Voice' nemen bedrijven grensoverschrijdend gedrag serieuzer, maar het blijft een lastig thema

Veilige werkomgeving Sinds de onthullingen over 'The Voice of Holland' is er meer aandacht voor ongewenst gedrag op de werkvloer. Het aantal meldingen groeit erover heen, maar wat er daarna mee gebeurt is volgens experts niet zo belangrijk.

Sociaal incasseren rapporteren onder S4 Klanten en eindgebruikers

Standaarden voor CSRD-plichtige bedrijven in alle sectoren



CSRD

Betaalbaarheid steeds belangrijker voor essentiële diensten zoals energie, water en zorg

700k huishoudens met problematische schulden en groeiend

Hoe ga je als bedrijf hiermee om en welke rol speelt sociaal incasseren in jou beleid en strategie?

Charlotte de Jong

Programma manager
duurzaamheidsverslaggeving

Evides

“Met de Footprint krijg je in beeld wat de afdruk van jouw organisatie is en op welke onderdelen je nog kunt verbeteren.

Daar zit ook een stuk rapportage in, zoals de duurzaamheidsrapportage. Hoe moet je zoets nu rapporteren? Hoe kijk je überhaupt tegen de problematiek aan? Hoe omschrijf je je opties daarin en hoe laat je zien dat hetgeen je doet ook daadwerkelijk effect heeft?”

Footprint in concept



Generieke onderdelen

1 Achtergrond en instructies

2 Huidige incasso-aanpak en maatschappelijke impact

3 Click & Collect voor duiding van de impact

4 Maatregelen en middelen

5 Compenseren incasso-opbrengsten

6 Toekomstvisie



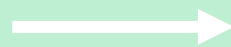
Organisatie-specifieke uitkomsten

Footprint in concept



Generieke onderdelen

- 1 Achtergrond en instructies
- 2 Huidige incasso-aanpak en maatschappelijke impact
- 3 Click & Collect voor duiding van de impact**
- 4 Maatregelen en middelen
- 5 Compenseren incasso-opbrengsten
- 6 Toekomstvisie

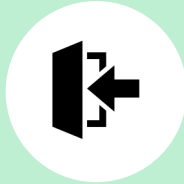


Organisatie-specifieke uitkomsten

Keuze maken uit:

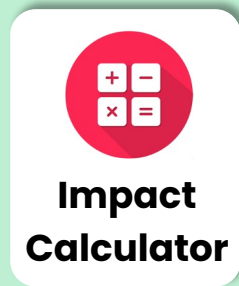
- | Vergelijken met... | Inzoomen op... |
|---|--|
| Klassieke incasso | Maatschappelijke kosten per stakeholder |
| Voorgaand jaar | Maatschappelijke kosten per fase van het incassoproces |
| Relevante ontwikkelingen betalingsachterstanden schulden in Nederland | Effecten op klanten (geldstress, escalatie woonsituatie, etc.) |

Footprint in concept



Generieke onderdelen

- 1 Achtergrond en instructies
- 2 Huidige incasso-aanpak en maatschappelijke impact
- 3 Click & Collect voor duiding van de impact
- 4 Maatregelen en middelen**
- 5 Compenseren incasso-opbrengsten
- 6 Toekomstvisie



Organisatie-specifieke uitkomsten



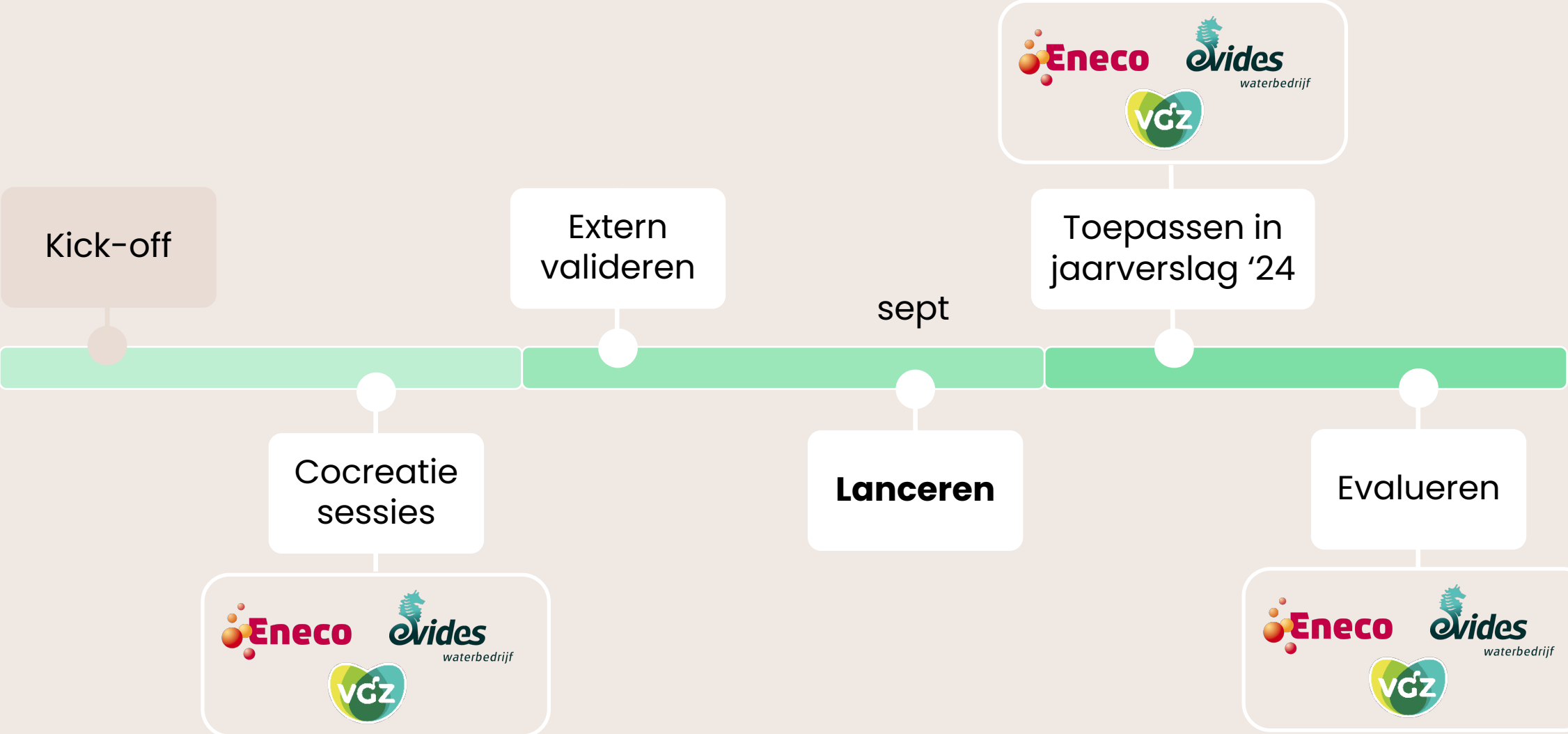
Use case: als VGZ 20% meer dossiers intern minnelijk gaat oplossen, nemen de maatschappelijke kosten met 3% af

Use case: als Eneco na 'Final call' een huisbezoek als extra stap in het incassoproces toevoegt, nemen de maatschappelijke kosten 20-30% af



Use case: als VGZ de interne incassokosten verlaagt van €40 naar €20, nemen de maatschappelijke kosten met 4% af

Hoe gaan we verder?



Wat is *jouw*

handelingsperspectief?



**Meer weten?
Neem dan
contact op met:**

**Dick Jan Abbringh
Koen van der Veer
Sylvia de Bruijn**

Lid worden?

**Toolbox
gebruiken?**

**Hulpvraag
Incassoanpak?**

