

SOCIAAL INCASSEREN

Analyse van de meerwaarde van
een sociale incassopraktijk

INHOUDSOPGAVE

Managementsamenvatting	4
1. Context en aanpak	8
2. Wat is sociaal incasseren?	13
3. Maatschappelijke waarde	20
4. Voor- en nadelen schuldeisers	38
5. Nu de praktijk	49
Bijlagen	52

Colofon

Sociaal Incasseren: Analyse van het maatschappelijk belang en voordelen voor schuldeisers van een socialere manier van incasseren

Gedelegeerd onafhankelijk opdrachtgever: Stichting SchuldenlabNL

Status: Definitief

Opdrachtgever: Nederlandse Vereniging van Banken

Auteurs Rebel Groep: Radboud Koning, Judith Gunnink, Jeroen in 't Veld en David Olmer

Niets uit deze publicatie mag zonder toestemming van het onderzoeksbureau en SchuldenlabNL worden overgenomen of vermenigvuldigd.

April 2024

MANAGEMENT SAMENVATTING



Als “sociaal incasseren” breed wordt toegepast, levert dat flinke meerwaarde voor de maatschappij op. Schuldeisers hebben er zelf ook baat bij, vanwege bijvoorbeeld minder afgeschreven vorderingen en een hogere social impact rating. Om schuldeisers allemaal de stap naar sociale incasso te laten zetten, moeten een aantal belemmeringen worden weggenomen. Uiteindelijk moet sociaal incasseren de norm worden.

Context analyse

De Nederlandse Vereniging van Banken en SchuldenlabNL hebben de handen ineen geslagen om van sociaal incasseren de nieuwe norm te maken. Dit is ontstaan vanuit de vaststelling dat meer dan een half miljoen huishoudens met problematische schulden onaanvaardbaar is en dat een deel te voorkomen is wanneer kleine betalingsachterstanden niet onnodig hard oplopen.

Er is al veel werk verzet om sociaal incasseren op de kaart te zetten en early adopters boeken resultaten. Maar de sector is nog niet volledig om. Om voor zowel publieke als private schuldeisers het belang van sociaal incasseren verder te onderstrepen, biedt dit rapport inzicht in het maatschappelijke rendement van sociaal incasseren én in de voor- en nadelen specifiek voor private schuldeisers. De analyse is gericht op minnelijke incassotrajecten bij consumenten met schulden, niet op ondernemers. De onderzoekers hebben waar mogelijk informatie opgehaald en de eigen aannames en resultaten getoetst bij partijen uit het veld. Zie bijlage begeleidingscommissie klankbord.

Kenmerken sociaal incasseren

Wat mensen onder ‘sociaal incasseren’ verstaan, verschilt. Er is niet één definitie.

Om de impact te berekenen is een vergelijking nodig tussen “klassieke” en “sociale” incasso. In de praktijk is het niet zo zwart-wit en zitten veel schuldeisers ergens op het spectrum tussen beide.

Voor de afbakening hebben we ons op diverse standaarden gebaseerd (o.a. de Meetlat Sociale Incasso van Purpose en de handreiking van de Schuldeiserscoalitie). Daarin staat het duurzame herstel van de situatie waarin een klant zich bevindt voorop, met als essentiële kenmerken waarin sociaal incasseren zich onderscheidt:

- Vroegtijdig contact met klant en een persoonlijke benadering.
- Betalingsregeling op maat, die rekening houdt met betaalcapaciteit van de klant en eventuele andere schulden.
- Kosten van het gehele incassoproces voor klanten zo laag mogelijk houden.
- Doorverwijzing naar ondersteuning en, indien nodig, gemeentelijke schuldhulpverlening.
- Waar mogelijk tijdelijk geen nieuwe verplichtingen aangaan met de klant.

Bij incassobeleid is het belangrijk een evenwicht te vinden tussen een systeem waarin de prikkel tot betaling de betaalmoraal ondersteunt, zónder dat het negatieve effecten veroorzaakt. Diverse onderzoeken wijzen uit dat sociaal incasseren kan met behoud van de prikkel tot betalen.

Maatschappelijke waarde

Stel dat alle schuldeisers in Nederland per direct volledig over zouden stappen op een sociaal incassobeleid, dan zou de maatschappelijke meerwaarde op jaarbasis €260-€390M zijn.

Baten:

- Minder schuldhulpverlening €9-€11M
 - Minder gerechtelijke kosten: €37-€46M
 - Minder uitvoeringskosten overheid: [onbekend]
 - Minder kosten huisuitzettingen €9-€11M
 - Minder kosten loonbeslag €41-€43M
 - Minder afsluit- en overstapkosten: [onbekend]
 - Hogere arbeidsproductiviteit €104-€166M
 - Lager ziekteverzuim €19-€43M
 - Voorkomen zorgkosten: €76-€110M
-
- Minder kinderen in schuldensituaties
 - Snellere betaling van achterstanden
 - Meer werkgeluk incassomedewerkers
 - Hogere kans op (behoud) betaald werk

Kosten:

- Hogere uitvoeringskosten sociaal incasseren: €33-€45M

Voor- en nadelen schuldeisers

De belangrijkste voor- en nadelen voor de schuldeiser kunnen variëren per type schuldeiser. In deze verdiepende analyse hebben we gekeken naar drie typen private schuldeisers: vaste voorzieningen schuldeisers (bijv. energiemaatschappij), abonnementsdiensten (bijv. sportschool) en verkopers van lossen producten/diensten (bijv. meubelwinkel).

Bij elk type schuldeiser zijn de voordelen van sociaal incasseren groter dan de nadelen, bij vaste voorzieningen schuldeisers is het verschil het grootst.

De belangrijkste voordelen zijn:

- Minder afschrijvingen op vorderingen
- Minder (doorbelaste) gerechtelijke kosten
- Minder voorzieningen openstaande vorderingen
- Minder afsluit- en overstapkosten / meer klantbehoud
- Hogere social impact rating (ESG)
- Hogere tevredenheid / beter imago

De belangrijkste nadelen zijn:

- Hogere kosten personeelsinzet
- Lagere incasso-opbrengsten

Belemmeringen voor bredere toepassing

Sociaal incasseren heeft grote maatschappelijke meerwaarde, maar het wordt nog niet door iedereen toegepast. Tijdens de analyse stuitte we op enkele belemmeringen die bredere implementatie van sociaal incasseren in de weg staan:

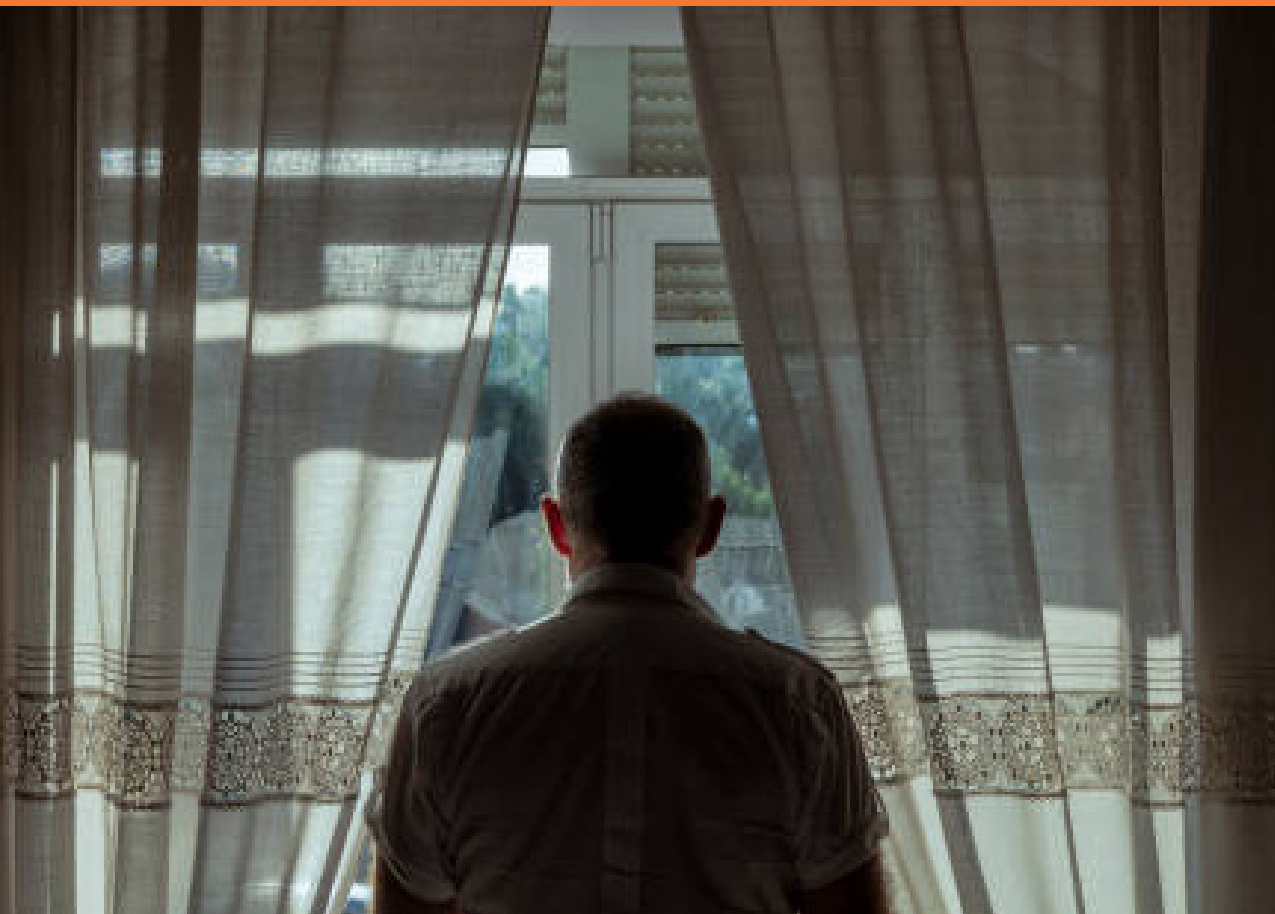
- Sociaal incasseren werkt als iedereen meedoet, maar is niet afdwingbaar
- Schuldeisers hebben geen inzicht in totale schulden klant
- De overheid is als grootste schuldeiser nog geen voorloper
- Slechte incassopraktijken blijven voornamelijk onderbelicht
- 'Buy Now, Pay Later' botst nu vaak met de principes van sociale incasso
- Armoedebestrijding is voorwaarde voor structurele verbetering

Koplopers op het gebied van sociaal incasseren laten zien dat het kan. Om te voorkomen dat het bij de koplopers blijft, is het zaak dat alle schuldeisers meedoen. We doen een aantal suggesties aan (vooral) schuldeisers om belemmeringen weg te nemen.

- Sluit nu met schuldeisers een 'Convenant Sociaal Incasseren' af om van sociaal incasseren in de praktijk de norm te maken en partijen te ondersteunen bij de overstap naar sociaal incasseren
- Stel een nationaal rapporteur incasseren aan die de implementatie van het convenant ondersteunt met onderzoek en advies
- Ontwikkel een mogelijkheid voor gegevensuitwisseling
- Neem als overheid het voortouw door mee te doen aan het convenant en de regelgeving gaandeweg aan te scherpen
- Blijf inzetten op armoedebestrijding en preventie (onder andere via wetgeving).

1.

CONTEXT EN AANPAK



CONTEXT

Wat is de aanleiding voor deze analyse?

Een sociale vorm van incasseren heeft in potentie vele voordelen voor de maatschappij en schuldeisers. Maar sociaal incasseren is nog lang niet de norm in Nederland. Deze analyse is bedoeld om de meerwaarde van een sociaal incassopraktijk tastbaar te maken, als verdere onderbouwing van het belang dat schuldeisers hierop overstappen.

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en SchuldenlabNL hebben de handen ineengeslagen om van sociaal incasseren de nieuwe norm te maken. Dit is gestoeld op de vaststelling dat meer dan een half miljoen huishoudens met problematische schulden onaanvaardbaar is, en dat een deel van deze situaties voorkomen kan worden als relatief kleine betalingsachterstanden niet onnodig oplopen. Nu gebeurt het nog te vaak dat iets klein begint en escaleert tot een problematische schuldensituatie.

Er zijn al meerdere voorbeelden van organisaties die overgestapt zijn op een sociale incassowijze. Deze early adopters boeken bijzondere resultaten. Maar nog lang niet iedere organisatie maakt van sociaal incasseren de norm. Om bij zowel publieke als private schuldeisers het belang van sociaal incasseren te onderstrepen, biedt dit rapport inzicht in het maatschappelijke rendement van sociaal incasseren én in de voor- en nadelen voor schuldeisers.

Onze analyse richt zich op minnelijke trajecten bij consumenten. Ondernemers zijn vooralsnog buiten beschouwing gelaten, al zullen veel van de voordelen van sociaal incasseren ook voor die doelgroep gelden.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 lichten we onze aanpak toe. In hoofdstuk 2 definiëren we sociaal incasseren en waar Nederland nu staat op het gebied van sociaal incasseren. In hoofdstuk 3 brengen we de geschatte maatschappelijke kosten en baten van sociaal incasseren in beeld en in hoofdstuk 4 de kosten en opbrengsten voor een aantal verschillende soorten private schuldeisers. Ten slotte gaan we in hoofdstuk 5 in op belemmeringen die er nu zijn om sociaal incasseren breed te implementeren in Nederland en de mogelijke oplossingen hiervoor.

De bijlagen bevatten de bronnen die we hebben gebruikt en de organisaties die ons hebben geholpen bij onze analyse.



De Nederlandse Vereniging van Banken verenigt Nederlandse en buitenlandse banken die actief zijn in Nederland. Samen werken de banken aan een welvarende, duurzame en inclusieve samenleving, waarbij ze in verbinding staan met Europa en de rest van de wereld.



SchuldenlabNL is een onafhankelijke stichting met als missie om Nederland schuldenzorgvrij te maken. SchuldenlabNL verleent zelf geen schuldhulpverlening. Het is een stichting die zich inzet voor de landelijke opschaling van succesvolle initiatieven om versnippering in het hulpaanbod tegen te gaan.



Rebels werken aan de vraagstukken die onze toekomst bepalen, van duurzaamheid, transport en stedelijke ontwikkeling tot gezondheidszorg en de sociale sector. We maken impact, niet alleen als consultants maar ook als investeerders.



AANPAK

Wat is een maatschappelijke rendementsanalyse?

In deze maatschappelijke rendementsanalyse wordt het verschil bekeken tussen de huidige incassopraktijk en de incassopraktijk waarin iedereen sociaal incasseert. De effecten zijn indicatief en uitgedrukt in kosten en baten op jaarbasis.

Deze analyse van Rebel laat zien wat het “maatschappelijke rendement” is van sociaal incasseren. De maatschappelijke rendementsanalyse (MRA) is gestoeld op dezelfde methodiek als een maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA). Het verschil is dat de resultaten op jaarbasis worden getoond en de aanname is dat de maatregel (hier: sociaal incasseren) tot in de lengte der jaren voortgezet wordt. Een MRA leent zich vaak beter voor initiatieven die reeds bestaan, een doorlopend karakter hebben en waar niet een groot timingsverschil zit tussen hoge investeringen vooraf en baten verspreid over de verre toekomst (zoals bij bijvoorbeeld de aanleg van een snelweg).

In dit rapport hebben we geen rekening gehouden met dynamische effecten; dat is te complex om te modelleren. Hiermee bedoelen we: als iedereen in de sector over zou stappen op sociale incasso, heeft dat waarschijnlijk structurele (positieve) gevolgen voor het gedrag en de betaalmoraal van consumenten in toekomstige jaren. Daardoor ontstaan minder schuldsituaties en nemen de aantallen waar we oorspronkelijk mee rekenen geleidelijk af.

Om de impact van sociaal incasseren te kunnen berekenen is een vergelijking nodig tussen de situatie nu en de gewenste situatie in de toekomst.

- **Situatie nu:** een combinatie van “klassiek” en “sociaal” incasseren. In de praktijk is het onderscheid niet zo zwart-wit en zitten veel partijen ergens op het spectrum tussen beide uitersten. Maar we moeten voor de analyse wel een aanname doen waar de sector nu staat (zie pagina 14).
- **Gewenste situatie:** een wereld waarin sociaal incasseren de norm is. In hoofdstuk 2 behandelen we de kenmerken van sociaal incasseren.

De MRA geeft indicatieve resultaten, op basis van de combinatie van openbare bronnen en aannames. Het beantwoordt niet de vraag wat het rendement voor één specifieke schuldeiser is. Maar: terwijl dit traject liep, is Purpose gestart met het opzetten van een ‘Sociale Incasso Impact Calculator’ die individuele schuldeisers kunnen gaan gebruiken om de kosten en baten van sociaal incasseren voor zichzelf uit te rekenen, met gebruik van eigen data. Dit past binnen het bredere programma ‘Sociale Incasso – Nieuwe Werkwijze’, dat het bureau samen met een aantal voorlopers uit het veld en met financiële steun van de Goldschmeding Foundation uitvoert. Rebel en Purpose hebben met elkaar afgestemd om te zorgen dat hun werk methodologisch goed op elkaar aansluit.

AANPAK

Hoe is de analyse uitgevoerd?

Rebel voerde de analyse uit in samenwerking met NVB, SchuldenlabNL en Purpose. Een klankbordgroep met diverse schuldeisers, incassobureaus, gerechtsdeurwaarders en andere partijen deelden hun praktijkervaringen, en reflecteerden op de aannames en berekeningen.

Voor deze analyse werkte Rebel nauw samen met de NVB, SchuldenlabNL en het maatschappelijk adviesbureau Purpose. Alle drie hebben informatie over de definitie van sociaal incasseren, hun inschatting over de huidige toepassing en de effecten van sociaal incasseren beschikbaar gesteld.

Complicerende factor in het analyseproces was dat er vrij weinig feitelijke data beschikbaar zijn vanuit schuldeisers, incassobureaus en gerechtsdeurwaarders. Er is beperkt zicht op de werkelijke effectiviteit van sociale incasso. Hoewel een aantal partijen in principe bereid is om data te delen, gaat het in veel gevallen ook om potentieel bedrijfsgevoelige informatie.

We hebben daarom deels moeten werken met aannames en de resultaten van de MRA bewust in een ruime bandbreedte gepresenteerd. Een klankbordgroep met diverse partijen uit het veld heeft gedurende het traject gereflecteerd op onze aannames, waar mogelijk gegevens en eigen praktijkervaringen gedeeld, en feedback gegeven op de voorlopige uitkomsten. De volledige samenstelling van deze klankbordgroep staat in bijlage B.

De werkzaamheden voor deze analyse bestonden uit:

- Literatuur en data (zie bijlage A)
- Interviews (zie bijlage B)
- Expertsessies met schuldeisers, incassobureaus, gerechtsdeurwaarders en andere partijen (zie bijlage B)

Het werk vond plaats in de periode augustus 2023 t/m februari 2024. Veel van de bronnen en gebruikte gegevens zijn uit eerdere jaren.

2.

WAT IS SOCIAAL INCASSEREN?



SOCIAAL INCASSEREN

Wat houdt sociaal incasseren in?

Sociaal incasseren betekent rekening houden met de situatie van de klant. We onderscheiden vijf kenmerken van het sociale incassoprocess.

Op dit moment is er een breed scala aan interpretaties van 'sociaal incasseren'. Er is de afgelopen jaren hard gewerkt aan het ontwikkelen van definities en meetinstrumenten. De basisfilosofie is in ieder geval dat er een eerlijke balans is tussen de belangen van de schuldeiser (en soms incassopartij) en de klant. Dit betekent een systeem waarin de prikkel tot betaling ondersteunend is aan een goede betaalmoraal, zonder buitensporige negatieve effecten. Verschillende onderzoeken wijzen uit dat een sociale(re) vorm van incasseren kan zonder de prikkel tot betalen aan te tasten. We zien in de praktijk dat elke organisatie het begrip op zijn eigen manier invult.

In dit rapport gebruiken we vijf essentiële kenmerken van sociaal incasseren, zoals hiernaast weergegeven. Voor deze afbakening hebben we ons op diverse standaarden gebaseerd zoals de Meetlat Sociale Incasso van Purpose en de handreiking van de Schuldeiserscoalitie.

Bovenliggend aan onderstaande kenmerken is het principe dat schuldeisers werken aan **duurzaam herstel** van de klant. Sociale incasso is te allen tijde daarop gericht.

1. Schuldeisers spannen zich in om tijdig **persoonlijk contact te leggen met klanten** (mail, bellen, app, huisbezoek). Om de persoonlijke situatie te begrijpen (oorzaak achterstand, eventuele andere schulden) en samen een passende aanpak te maken.
2. Klanten krijgen de optie geboden tot een **betalingsregeling op maat** die rekening houdt met hun betaalcapaciteit én eventuele andere schulden. Een schuldeiser int nooit meer dan redelijkerwijs betaald kan worden.
3. Schuldeisers proberen gedurende het hele proces de **kosten voor klanten zo laag mogelijk** te houden. In principe worden alleen kosten doorbelast aan klanten die niet willen betalen en in uitzonderlijke gevallen.
4. Er wordt actief **doorverwezen naar hulp**. Dit kan laagdrempelige ondersteuning zijn vanuit de schuldeiser of andere organisaties. Maar in ieder geval gemeentelijke schuldhulpverlening wanneer een betalingsregeling niet binnen afzienbare tijd (18 maanden) tot volledige afbetaling leidt.
5. Schuldeisers gaan waar mogelijk **geen nieuwe verplichtingen** aan met een klant (bijv. verkoop nieuwe producten) tot de situatie structureel is verbeterd.

SOCIAAL INCASSEREN

Hoe incasseren schuldeisers nu?





Er is al veel werk verzet om sociaal incasseren op de kaart te zetten en de early adopters in de markt boeken bijzondere resultaten. Zo zijn er voorbeelden van met name schuldeisers van vaste voorzieningen, zoals energieleveranciers en woningcorporaties. Zij laten in de praktijk zien dat sociaal incasseren niet alleen kan voorkomen dat vele klanten in de problematische schulden belanden, maar dat het voor de organisatie zelf op termijn ook goedkoper en effectiever is om sociaal te incasseren.

Echter: de ene schuldeiser is de andere niet. Daarom onderscheiden we vier typen schuldeisers. Elk type heeft een andersoortige incassorelatie met de klant, met andere consequenties van niet-betalen. Op basis van gesprekken en resultaten van tientallen self-assessments op de meetlat van Purpose, hebben we een inschatting gemaakt van de huidige mate van sociaal incasseren.

- **Type 1: Vaste lasten.** Deze groep kenmerkt zich door het leveren van basisvoorzieningen aan klanten, zoals een huis, energie of verzekering. De levering kan niet zomaar beëindigd worden als een klant niet betaalt en zou ook grote consequenties hebben. Klanten zijn meestal genegen deze schuldeisers als een van de eersten te betalen. In deze groep was er de afgelopen jaren al een sterke beweging richting sociaal incasseren. Men schat in dat ca. 60-70% van dit type schuldeisers nu sociaal incasseert.
- **Type 2: Abonnementdiensten.** Deze groep kenmerkt zich door het leveren van abonnementdiensten die relatief makkelijk eenzijdig zijn af te sluiten en ook weer op te zeggen. Denk hierbij aan een sportschool, streamingdiensten en OV. In deze groep is nog weinig vordering gemaakt met sociale incasso. De inschatting is dat ca. 10-20% van deze bedrijven sociaal incasseert.
- **Type 3: Losse aankopen.** Hier gaat het om bedrijven die op incidentele basis producten of diensten aan de klant verkopen. Deze worden achteraf betaald. Bedrijven in deze categorie zijn bijv. webshops, de tandarts en consumptieve kredieten. Dit type bedrijven heeft nog geen grote stappen gemaakt in sociaal incasseren. Ingeschat wordt dat hiervan ca. 10-20% sociaal incasseert.
- **Type 4: Overheidsorganisaties.** In deze groep zitten instanties die geld innen vanuit hun publiekrechtelijke bevoegdheid. Meestal hebben deze instanties een preferente positie boven andere (private) schuldeisers. Dit zijn bijvoorbeeld de Belastingdienst, gemeenten en het CJIB. De overheid heeft ook nog stappen te maken in het omarmen van sociaal incasseren. Naar schatting incasseert ca. 10-20% van deze instanties sociaal.

De huidige (gewogen) gemiddelde implementatiegraad van sociaal incasseren in Nederland is op basis van deze inschattingen tussen de 30-40%.

Hoe incasseren schuldeisers nu?

	PRIVAAT			PUBLIEK
				
Type schuldeiser	Vaste voorzieningen	Abonnementen	Losse aankopen	Overheidsorganisaties
Onderscheidende kenmerken	Langdurige relatie waarbij het niet eenvoudig is of grote consequenties heeft als de schuldeiser bij niet betalen de relatie beëindigt.	Levering van product of dienst tegen lage marginale kosten, binnen relatie die schuldeiser relatief eenvoudig eenzijdig af kan sluiten.	Product/dienst is al geleverd, betaling achteraf.	Innen van geld vanuit publiekrechtelijke bevoegdheid, meestal met preferente positie.
Voorbeelden	<ul style="list-style-type: none"> • Energieleveranciers • Verzekeraars • Woningcoöperaties • Hypotheekverstrekkers 	<ul style="list-style-type: none"> • Streamingsdiensten • Papieren/digitale media • Sportabonnement • OV-abonnement 	<ul style="list-style-type: none"> • Webshops / retail • Tandarts • Hotelovernachting • Consumptief krediet 	<ul style="list-style-type: none"> • Belastingdienst • Gemeenten/waterschap • DUO • CJIB
Implementatie	60-70% sociaal	10-20% sociaal	10-20% sociaal	10-20% sociaal
# incassozaken (aanmaningen) / jaar	3,5M1	0,6M1	0,6M ¹	5,0M (schatting) ²
% incassozaken van het totaal	36%	6%	6%	52%

Bronnen:

1. Kennisanalyse Invordering (Hogeschool Utrecht, 2023)
2. Effecten van bijzondere incassobevoegdheden en overheidspreferenties (Berenschot, 2018)

SOCIAAL INCASSEREN

Voor wie werkt sociaal incasseren?

Onderzoek van GGN wijst uit dat niet-betalende klanten zijn in te delen in vier segmenten, variërend in de mate waarin men wel of niet kan betalen en wel of niet wil betalen. Het is aannemelijk dat de uitvoering van sociaal incasseren per segment verschilt.

Onderzoek onder zo'n 95% van alle mensen in Nederland die hun rekening niet betalen, wijst uit dat er vier segmenten te onderscheiden zijn (zie de afbeelding). Het overgrote deel van de mensen wil wel betalen (82%) maar tegelijk is er ook een grote groep mensen die niet kan betalen (74%).

In onze analyse nemen we aan dat sociaal incasseren effectief is voor de groep van ca. 82% die wel wil betalen. Uit de feedback van experts volgde eenzelfde percentage (ca. 85%) waarvoor sociaal incasseren effectief kan zijn. Dit kan niet hoger zijn omdat er altijd een kleine groep mensen zal zijn voor wie, ondanks alle inspanningen, niet kan worden voorkomen dat er problematische schulden ontstaan. Sociaal incasseren is dus effectief voor 82-85% van de klanten die hun rekening niet hebben betaald, zo nemen we aan.

Met "effectief" bedoelen we dat sociale incasso kan ontzorgen en voorkomen dat betalingsproblemen ontstaan, en ook voorkomen dat betalingsproblemen leiden tot een problematische schuldensituatie of dat problematische schulden nog verder toenemen.

WIL WEL KAN NIET 57%	WIL WEL KAN WEL 24,7%
Sociale aanpak	Ontzorgen
WIL NIET KAN NIET 17%	WIL NIET KAN WEL 1,1%
Consulteren	Streng/rechtvaardig

SOCIAAL INCASSEREN

Samengevat

Concluderend kunnen we dus het volgende stellen:

Sociaal incasseren is een manier om aan het duurzaam herstel van de situatie van een klant te werken. Dit is effectief als door schuldeisers aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- Persoonlijk contact leggen en inzicht in situatie verkrijgen
- Optie tot een betalingsregeling op maat
- Zo laag mogelijke kosten voor klanten
- Actief doorverwijzen naar hulp
- Waar mogelijk geen nieuwe verplichtingen meer aangaan

Er zijn verschillende soorten (private en publieke) schuldeisers te onderscheiden en deze verschillen in de mate waarin ze nu al sociale incasso toepassen.

Op dit moment wordt naar schatting in ca. 30-40% van de incassozaken sociaal geïncasseerd, als we bovenstaande vijf punten als uitgangspunt hanteren. Dat betekent dat nog voor ca. 60-70% potentie bestaat om met sociaal incasseren (problematische) schulden, financiële stress en onnodige kosten te voorkomen.

Daarnaast stellen we dat voor ca. 82%-85% van de mensen sociaal incasseren effectief is. Dit zijn voornamelijk mensen die wel willen betalen (maar niet altijd kunnen).

3. MAATSCHAPPELIJKE WAARDE



MAATSCHAPPIJ

Waarde van sociaal incasseren

Sociaal incasseren heeft grote waarde voor de maatschappij als geheel. Als alle partijen die dat nu nog niet doen ook overgaan op sociaal incasseren, kan dit de maatschappij jaarlijks ca. €260-€390M meerwaarde opleveren.

De manier waarop er momenteel geïncasseerd wordt in Nederland laat ruimte voor verbetering. De klassieke manier van incasseren, waarbij schuldeisers vrij weinig oog hebben voor de situatie van een niet-betalende klant, veroorzaakt schade aan de individu en de rest van de maatschappij. Schulden zorgen onder andere voor verhoogde zorgkosten vanwege financiële stress, zetten extra druk op de rechtspraak en verlagen de arbeidsproductiviteit.

Sociaal incasseren kan:

- Betalingsproblemen / lichte schulden bij 1,2 tot 1,3M mensen voorkomen
- Problematische schulden bij 85.000 tot 90.000 mensen voorkomen
- Als gevolg hiervan voor ongeveer 220.000 tot 230.000 mensen financiële stress verminderen.

De maatschappelijke baten van sociaal incasseren zijn groot. Uit onze analyse blijkt dat een sociale vorm van incasseren jaarlijks €295-€430M kan opleveren voor de Nederlandse maatschappij. Daartegenover staan ieder jaar €33-€45M aan geschatte kosten om sociaal incasseren breed te implementeren.

Uitvoeringskosten sociaal incasseren: €33-€45M

Minder schuldhulpverlening	€9 - €11M
Minder gerechtelijke kosten:	€37 - €46M
Minder uitvoeringskosten overheid:	[onbekend]
Minder kosten huisuitzettingen	€9 - €11M
Minder kosten loonbeslag	€41 - €43M
Minder afsluit- en overstapkosten:	[onbekend]
Hogere arbeidsproductiviteit	€104 - €166M
Lager ziekteverzuim	€19 - €43M
Voorkomen zorgkosten:	€76 -€110M

De maatschappelijke baten van sociaal incasseren wegen dus ruim op tegen de maatschappelijke kosten.

Daar komt bij dat naast de door ons in euro's uitgedrukte waarde van sociaal incasseren, er ook moeilijker te kwantificeren baten zijn, zoals minder kinderen die opgroeien in een situatie van schulden en een verhoogd werkplezier onder incassomedewerkers. Als dat soort effecten wel konden worden gewaardeerd, was de uitkomst van de analyse nog positiever geweest.

Minder mensen in de (problematische) schulden

Wat zijn (problematische) schulden?

Jaarlijks zijn er veel mensen in Nederland die wel eens een rekening te laat betalen (achterstand). Soms leidt te laat betalen tot een lichte schuld en wordt een **aanmaning** verstuurd (oftewel: wordt er een incassozaak gestart). Jaarlijks worden er ~9,5M incassozaaken gestart. Zo'n 4,5M vanuit de private sector¹ en 5M publiek (= schatting).² Niet iedere incassozaak leidt tot een problematische schuld. Problematische schulden houden in: een situatie waarin te voorzien is dat iemand zijn schulden niet kan blijven afbetalen of is gestopt met afbetalen.³ Het CBS analyseert jaarlijks, aan de hand van verschillende registraties, welke huishoudens te maken hebben met **geregistreerde** problematische schulden.



Jaarlijks ontwikkelen 1,7 miljoen mensen lichte schulden

Ongeveer 42% van de volwassen inwoners van Nederland heeft het afgelopen jaar te maken gehad met één of meer betalingsproblemen.⁴ Dit zijn ca. 6M mensen. Dergelijke betalingsproblemen variëren van een betalingsherinnering tot het niet meer kunnen betalen van de boodschappen of achterstanden over een lange periode.

In 30% van de gevallen betrof het een probleem in de vorm van een betalingsherinnering en/of start van een incassozaak (via incassobureau). Dit zijn dus ca. 1,8M volwassenen. Als we hierop nog de mensen in mindering brengen die instromen in de problematische schulden (120.000, zie hierna) dan resteert er 1,7M mensen. We refereren aan deze groep als mensen met “lichte schulden”

Jaarlijks ontwikkelen 120.000 nieuwe mensen problematische schulden

Het CBS rapporteert dat ruim 8% van de NL'se huishoudens problematische schulden heeft.⁵ Dit zijn ongeveer 1M volwassenen. Hoewel er al steeds meer sociaal wordt geïncasseerd, ontwikkelt elk jaar zo'n 1% van de huishoudens problematische schulden (jaargemiddelde van 2019-2021). Dit zijn ca. 80.000 huishoudens en 120.000 volwassenen.

Sociaal incasseren kan schulden voorkomen

Sociaal incasseren kan, zoals eerder beschreven, in veel gevallen voorkomen dat schulden ontstaan of oplopen. We onderscheiden twee mechanismen:

- Sociale incasso voorkomt dat **lichte schulden** ontstaan.
- Indien dat niet lukt, kan het voorkomen dat er **problematische schulden** ontwikkelen.

1. Sociaal incasseren kan lichte schulden bij 1,2 tot 1,3M mensen voorkomen

Op dit moment is het percentage klanten dat met sociaal incasseren tegemoet wordt getreden 30-40%, met de wetenschap dat schuldeisers voor levering van basisvoorzieningen gemiddeld al een stap verder zijn dan andere type schuldeisers (zie hoofdstuk 2). Ondanks deze inspanning ontwikkelen nog steeds 1,7M mensen lichte schulden.

Zoals eerder gesteld, kan sociaal incasseren in zo'n 82% tot 85% van de situaties effectief zijn in het voorkomen van schulden.

Rekening houdend met bovenstaande, kan van de huidige 1,7M mensen met lichte schulden nog bij 1,2M tot 1,3M mensen lichte schulden voorkomen worden door middel van een sociale incassowijze.

3. Sociaal incasseren kan bij 85.000-90.000 mensen problematische schulden voorkomen

Voor problematische schulden geldt hetzelfde als hiervoor wat betreft de implementatiegraad en de effectiviteit van sociaal incasseren.

Rekening houdend met deze variabelen kan, van de 120.000 jaarlijkse instromers, bij ca. 85.000 tot 90.000 mensen per jaar worden voorkomen dat er problematische schulden ontstaan of dat deze nog verder toenemen.

Bronnen:

- 1 Kennisanalyse Invordering (Hogeschool Utrecht, 2023)
- 2 Effecten van bijzondere incassobevoegdheden en overheidspreferenties (Berenschot, 2018)
- 3 Gedragscode schuldhulpverlening. (NVVK, 2023)
- 4 Rondkomen en betalingsproblemen (Nibud, 2022)
- 5 Schuldenproblematiek in beeld (CBS, 2023)

Effectief debiteurenbeleid

Naast de waarde van sociaal incasseren, zit er voor schuldeisers ook veel potentieel in slimme IT-toepassingen en een ander debiteurenbeleid. Dit kan uiteindelijk de uitvoeringskosten verminderen, door een afname van overbodige contactmomenten en voorkomen van escalatie.

In deze analyse hebben we een smal begrip van sociale incasso aangehouden. Uit de contacten met deskundigen volgt dat juist in een vroege fase, vaak nog vóórdat er een aanmaning is geweest, veel winst te behalen bevalt. Dat zit op twee onderdelen: 1. voorkomen dat mensen een betalingsachterstand krijgen of, als dat wel gebeurt, 2. voorkomen dat ze een incassotraject instromen.

Voorbeeld van dat eerste is een energiemaatschappij die een minimumbedrag hanteert voor de maandtermijn op de energienota, om daarmee wanbetaling van de eindafrekening te voorkomen. Of een webshop die koop op afbetaling alleen aanbiedt als een klant een goede betaalgeschiedenis heeft.

Het tweede gaat - in onze woorden - om "effectief debiteurenbeleid". Vooral door gebruik van IT-toepassingen en door slimme keuzes in de bedrijfsvoering te maken (bijv. een sms-herinnering bij bijna verlopen van de betaaltermijn of app waarin men de eigen debiteurensituatie kan inzien en betalingsregelingen kan aanvragen) kan bij veel mensen voorkomen dat ze in een incassotraject instromen. Dit vergt weliswaar investeringen aan de voorkant maar betaalt zich volgens een van de geraadpleegde schuldeisers eenvoudig terug, doordat er veel overbodige (telefonische) en arbeidsintensieve communicatie voorkomen kan worden en kleine acties heel effectief kunnen zijn in het niet laten escaleren van een kleine betalingsachterstand.

In deze analyse kijken we naar sociaal incasseren vanaf het moment dat er een aanmaning is verstuurd en dat het incassotraject is gestart. Over de verhouding tussen kosten en baten van mensen die eerder in de keten al geholpen worden, hebben we te weinig informatie. Dit is bovendien heel sterk afhankelijk van hoe (effectief) een schuldeiser zijn eigen debiteurenbeleid heeft ingericht, hier kan veel variatie in zitten. Purpose verkent momenteel of ze in de 'Sociale Incasso Impact Calculator' dit aspect wel kan inbouwen.

Belangrijk om te beseffen voor de berekeningen die hierna volgen is dus dat ze dus passen bij een smal begrip van sociaal incasseren, en dat er nog een extra potentieel voor schuldeisers zit vóór de start van een incassotraject.

Uitvoeringskosten sociaal incasseren



Uitvoering sociaal incasseren €33-€45M

Wat bedoelen we hiermee?

Sociaal incasseren betekent dat een schuldeiser zelf, of het incassobureau waaraan het werk is uitbesteed, meer tijd moet investeren om aan een duurzame oplossing voor de klant te werken. Dit houdt bijvoorbeeld in: extra e-mails, een of meer belletjes, of zelfs huisbezoek aan de klant. Maar ook onderzoek naar de volledige schuldensituatie, betalingsregelingen op maat treffen en bijv. het inschakelen van een budgetcoach.

NB: we kijken bij dit effect naar de *extra* kosten als gevolg van een sociale incasso-wijze. Daar is een eventuele tijdsbesparing door de effectiviteit van sociaal incasseren (want: eerder tot een oplossing komen, minder langdurige trajecten) dus al op in mindering gebracht.

Hoe hebben we dit berekend?

De berekening verschilt per schuldproblematiek:

1. Voorkomen **lichte schulden**
Onze aanname is dat bij deze groep (ca. 1,7M) de kosten voor sociaal incasseren hoger zijn dan bij klassieke incasso. Maar per casus zal de inzet flink verschillen. We veronderstellen:

- Voor **55%-60%** van deze mensen (met een beginnende schuld) is een herinnering per brief of e-mail genoeg om alsnog direct tot betaling over te gaan - gem. **5 minuut per klant**.
- Bij ongeveer **30%-35%** van de mensen is een persoonlijk contactmoment en daarna afspraken over betalingsregeling voldoende - **gem. 15 minuten per klant**.
- Bij de overige 5%-10% is veel uitgebreider contact nodig - gem. **1 uur per klant**.

2. Voorkomen **problematische schulden**
Bij mensen die jaarlijks een problematische schuld dreigen te ontwikkelen (120.000) is een relatief intensief en langdurig contact nodig - aanname: **6 tot 8 uur per klant**. Dit betreft dan niet alleen het werk van een incasso-medewerker, maar bijv. ook budget-coaching en soms een lichte vorm van hulpverlening.

Totaal

De uitvoeringskosten per medewerker hebben we berekend op €35 per uur. (combinatie MBO/HBO-niveau en incl. werkgeverslasten + overhead).¹

Alle extra uren uitvoering voor sociale incasso om te voorkomen dat mensen lichte / problematische schulden ontwikkelen, tellen dan bij elkaar op tot €33M tot €45M.

Bronnen:

1. Diverse bronnen: FNV.nl (gemiddeld loon), RVO.nl (gemiddelde overheadkosten) en SZW (gemiddelde werkbare uren p/j)

Minder kosten complexe schuldhulpverlening



Minder schuldhulpverlening €9-€11M

Wat bedoelen we hiermee?

Gemeenten bieden schuldhulpverlening aan voor mensen in financiële problemen. Hierbij gaat het om relatief complexe gevallen van mensen met structurele schulden, die meer hulp nodig hebben dan bijv. budgetcoaching. Door sociaal incasseren kunnen twee dingen gebeuren.

Ten eerste dat mensen waarbij de problematische schulden ondanks een sociale incassopraktijk niet te voorkomen waren, vanuit het incassotraject worden doorverwezen naar deze gemeentelijke hulplijn. Dat vergroot de uitvoeringskosten voor gemeenten (want: meer meldingen). Maar hier staan ook voordelen tegenover die we minstens even groot achten, namelijk dat er voor die groep een blijvende oplossing wordt bereikt. Dit effect nemen we verder niet mee.

Het tweede is dat bij een deel van de mensen juist problematische schulden worden voorkomen als gevolg van de sociale incassostandaard. Dat zorgt ervoor dat er minder schuldhulpdossiers bij een gemeenteambtenaar op het bureau belanden.

Volgens het jaarverslag van de NVVK¹ waren er in 2022 zo'n 16.500 mensen waarvoor de gemeente (via een saneringskrediet, een schuldbemiddeling of anders) schulden regelden.

Hoe hebben we dit berekend?

1. Bij brede implementatie kan sociaal incasseren succesvol zijn in het voorkomen van ongeveer 85.000 tot 90.000 jaarlijkse nieuwe gevallen van problematische schulden.
2. Gemiddeld maakt 10% van de mensen met problematische schulden ook daadwerkelijk gebruik van schuldhulpverlening.²
3. De uitvoeringskosten van schuldhulpverlening zijn per traject gemiddeld: €4.000.³ Omdat het een relatief oude bron betreft, hogen we dit bedrag op naar €5.000. We nemen aan dat een schuldhulpverleningstraject over de hele (oude) looptijd 4 tot 5 jaar duurt (incl. intake, stabilisatie en nazorg). Per jaar kost een traject dan gemiddeld €1.000 à €1.250.

In totaal wordt door sociaal incasseren dan €9M tot €11M aan uitvoering voor schuldhulpverlening door gemeenten uitgespaard

Bronnen:

1. NVVK Jaarverslag 2022
2. Kennisanalyse Invordering (Hogeschool Utrecht, 2023)
3. Schuldhulpverlening loont! (Hogeschool Utrecht & Regioplan 2011)

Minder gerechtelijke kosten



Minder gerechtelijke kosten €37 - 46M

Wat bedoelen we hiermee?

Sociale incasso verlaagt de kans op gerechtelijke procedures. Daardoor zijn er minder gerechtelijke kosten, namelijk de tijd die een griffier en rechter normaliter aan een vonnis besteden.

We beperken ons hierbij tot het privaatrechtelijke traject. Bij publiekrechtelijke trajecten, bijv. als een belastingdeurwaarder in actie moet komen, is de tussenkomst van een rechter niet altijd nodig.

Hoe hebben we dit berekend?

De totaal bespaarde gerechtelijke kosten worden berekend op basis van aantal vermeden vonnissen bij sociaal incasseren.

1. In -6% van de incassozaken volgt een vonnis.¹ Jaarlijks worden er ca. 300.000 dagvaardingen uitgevaardigd en wordt 10% ingetrokken.¹ Dat betekent dat ieder jaar zo'n 270.000 vonnissen in schuldzaken worden uitgesproken.
2. Rekening houdend met de huidige mate van sociaal incasseren en de geschatte effectiviteit (hoofdstuk 2) kunnen er ca. 200.000 vonnissen per jaar voorkomen worden.

3. Het gaat in de meeste gevallen om zaken waar een gedaagde niet bij de rechtbank verschijnt ("verstekzaken"), die volgens experts al in ca. 15 minuten worden afgedaan.² In 85% van alle gevallen is er sprake van verstek.³ We nemen aan dat een rechter en griffier daar beiden 30 minuten per zaak aan kwijt zijn.
4. Aanne: bij complexe zaken kan de tijdsinzet oplopen tot 12-14 uur. We veronderstellen dat (van de niet-verstekzaken) 50% binnen 3-4 uur door rechters en griffiers worden afgedaan, en dat dit bij de overige 50% binnen 12-14 uur is.
5. Als uitvoeringskosten per rechter nemen we -€80 per uur en voor een griffier -€45 per uur (inclusief werkgeverslasten en overhead).⁴
6. De totale besparing op gerechtelijke kosten ramen we hiermee op €37-€46M.

Bronnen:

1. KBvG jaarverslag 2022
2. Input van experts in klankbordgroep
3. Kamervragen (vergaderjaar 2021-2022, nummer 2764)
4. Diverse bronnen: Nationaleberoepengids (gemiddeld loon), RVO.nl (gemiddelde overheadkosten) en SZW (gemiddelde werkbare uren p/j)

Minder uitvoeringskosten overheid



Minder uitvoeringskosten overheid [onbekend]

Wat bedoelen we hiermee?

Door sociale incasso kan de overheid als incassant en deurwaarder haar interne processen anders inrichten en minder kosten maken. Denk aan een andere benadering van burgers, waardoor minder incassozaken nodig zijn.

Net zoals kosten voor incasso en het gerechtelijke traject in de privaatrechtelijke sfeer, zijn dit kosten die bespaard kunnen worden en de maatschappij ten goede komen – dezelfde middelen van de overheid kunnen dan immers voor een ander doel (dat waarde toevoegt) ingezet worden.

Uit eerder onderzoek¹ weten we dat de overheid als geheel – schuldeisers zoals de Belastingdienst, DUO, het CJIB en de SVB – de volgende cijfers per jaar noteert (geen uitputtende lijst). Het gaat om particuliere incassozaken.

- 3M dwangbevelen
- 1M (pseudo)verrekeningen
- 1M overheidsvorderingen
- 500.000 bankbeslagen
- 250.000 beslagen op inkomsten

Over het aantal aanmaningen is onvolledige data. De Belastingdienst verrekent jaarlijks “miljoenen keren” en doet dat pas na het verzenden van een aanmaning en verstrijken van de betaaltermijn.¹ We schatten in dat dit om zeker 5M aanmaningen per jaar gaat (mogelijk nog veel meer).

Aan publieke zijde ontbreekt het aan kostendata over de uren inzet per handeling die bespaard kan worden door sociaal incasseren. Daarom is dit effect niet doorgerekend. In potentie gaat het om een aanzienlijk effect.

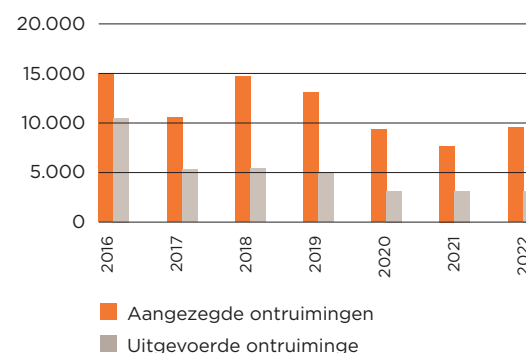
Bronnen:

1. Effecten van bijzondere incassobevoegdheden en overheidspreferenties (Berenschot, 2018)

Minder kosten huisuitzettingen



Minder kosten huisuitzettingen €9-€11M



Wat bedoelen we hiermee?

Een incassotraject kan – bij een huurachterstand – ultimo leiden tot huisuitzetting. Dat gebeurt niet vaak, en gelukkig ook steeds minder dan enkele jaren terug. Toch komt het nog voor. Een sociaal incassobeleid is erop gericht om deze heftige stap voor de klant waar mogelijk te voorkomen.

Aan huisuitzettingen en maatschappelijke opvang zijn kosten verbonden, die door sociaal incasseren dus deels voorkomen kunnen worden.

Hoe hebben we dit berekend?

1. In de voorgaande jaren is er al een flinke stap gezet in het voorkomen van huisuitzettingen.

2. In 2022 waren er ca. 3.200 huisuitzettingen na een incassotraject¹

3. Vergeleken met “klassieke” incasso kan sociaal incasseren in bijna alle gevallen huisuitzetting voorkomen. Maar doordat er afgelopen jaren al een enorme stap is gezet in het voorkomen van ontruiming, is er slechts beperkt ruimte om verdere verbetering te bereiken. Er zullen altijd gevallen zijn waarin huisuitzetting nodig blijft.

4. Op basis van consultatie van experts² nemen we hierbij aan dat de effectiviteit van sociaal incasseren in het voorkomen van de nu nog voorkomende huisuitzettingen 25%-30% is.

5. De kosten van een huisuitzetting zijn €5.000 - €7.000 en die van maatschappelijke opvang zijn €12.000 - €16.000.³ Omdat het hier cijfers uit een vrij oude studie betreft, nemen we de bovenkant van de bandbreedtes.

6. De kans dat huisuitzetting leidt tot plaatsing bij de maatschappelijke opvang is 25%.³

7. De maatschappelijke kosten van huisuitzetting en opvang die zijn te vermijden door sociale incasso, zijn op basis van bovenstaande data: €9-€11M.

Bronnen:

1. KBvG jaarverslag 2022
 2. Input van experts in klankbordgroep
 3. Schuldhulpverlening loont! (Hogeschool Utrecht & Regioplan 2011)

Minder kosten loonbeslag



Minder kosten loonbeslag €41-43M

Wat bedoelen we hiermee?

Beslag op periodieke inkomsten (w.o. loonbeslag) kan bij privaatrechtelijke trajecten in de fase van executie aan de orde zijn. Publiekrechtelijk zijn er diverse vormen van beslaglegging op inkomsten (verrekeningen, bronheffing, bankbeslag) die ook al vroeg in het incassotraject kunnen voorkomen. Aan het uitvoeren van beslag op inkomsten zijn administratieve handelingen, en daarmee kosten, verbonden. Door sociaal incasseren daalt de kans op beslaglegging en dalen deze kosten.

Hoe hebben we dit berekend?

1. Ieder jaar zijn er rond de 240.000 beslagen¹ op periodieke inkomsten privaatrechtelijk en zo'n 260.000 publiekrechtelijk² (hier hebben we alle bijzondere vormen van beslaglegging waar (semi-)overheidsinstanties gebruik van kunnen maken, niet meegerekend). Dit maakt samen: 500.000 beslagleggingen.
2. Rekening houdend met de huidige mate van sociaal incasseren en de effectiviteit hiervan (hoofdstuk 2), kunnen door sociaal incasseren 360.000 tot 380.000 loonbeslagen in ieder jaar voorkomen worden.
3. Per dossier besteedt de werkgever gemiddeld 3 uur aan een loonbeslag als een werknemer problematische schulden heeft.³
4. Gemiddeld kost een administratieve uur werk op HBO-niveau €38 voor een werkgever (incl. werkgeverslasten en overhead).⁴
5. Sociaal incasseren levert daarmee €41-€43M aan vermeden kosten voor beslaglegging op inkomsten op.

Bronnen:

1. KBvG jaarverslag 2022
2. Effecten van bijzondere incassobevoegdheden en overheidspreferenties (Berenschot, 2018)
3. Personeel met schulden, Een peiling over financiële problemen op de werkvloer (Nibud, 2017)
4. Diverse bronnen: FNV.nl (gemiddeld loon), RVO.nl (gemiddelde overheadkosten) en SZW (gemiddelde werkbare uren p/j)

Minder afsluit- en overstapkosten



Minder afsluit- en overstapkosten [onbekend]

Wat bedoelen we hiermee?

Leveranciers van voorzieningen maken kosten op het moment dat ze het contract met hun klanten (moeten) beëindigen vanwege wanbetaling of als een klant zelf opzegt in de poging een schuld te ontlopen. Kosten kunnen zowel gaan zitten in het afsluiten van klanten als het overstappen naar een nieuwe leverancier.

Afsluitkosten

Vanaf 1 april 2023 is men extra beschermd tegen afsluiting van energie. Als een klant niet meewerkt aan een betalingsregeling en/of schuldhulp, kan dit echter nog steeds voorkomen. Afsluiting van energie gebeurt door de netbeheerder. Zodra een klant weer energie geleverd wil krijgen, brengt de netbeheerder hier kosten voor in rekening.

Ook voor de levering van drinkwater geldt dat de Nederlandse burger extra bescherming geniet.¹ Afsluiten kan niet zomaar, en het mag nimmer de gezondheid van mensen in gevaar brengen. Maar als het wel gebeurt, maakt een drinkwaterbedrijf kosten door op locatie de watertoevoer van een woning af te moeten sluiten.

Omdat er nu al veel wettelijke waarborgen in het systeem zitten – veelvuldig contact zoeken, een betalingsregeling proberen te treffen, verwijzen naar schuldhulpverlening etc. – nemen we aan dat sociaal incasseren hier weinig qua effectiviteit toe kan voegen. Afsluiting van energie of drinkwater komt in de praktijk ook zelden voor.

Overstapkosten

Extra overstapkosten kunnen ontstaan door de administratie bij beëindiging van een contract en marketing en werving van nieuwe klanten. Er zijn geen data bekend en/of met ons gedeeld over de hoeveelheid klanten die vanwege achterstallige betalingen overstappen van leveranciers, evenals welke handelingen en kosten daar dan bij komen kijken. Daarom kunnen we dit effect niet ramen.

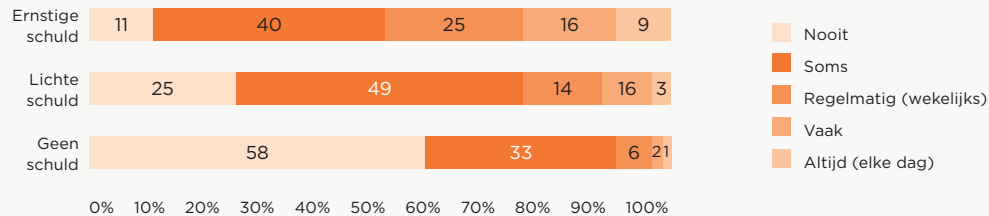
Bovendien geldt dat een besparing op (de kosten van) overstappende klanten ook weer een nadelig effect kan hebben: in algemene zin geeft het overstappedrag van consumenten een prikkel aan bedrijven om een concurrerend aanbod te doen, waardoor het niet wenselijk is om overstappedrag te veel terug te dringen.

Bronnen:

1. www.rijksoverheid.nl

Minder financiële stress

Onderzoek laat zien dat financiële stress hoger is bij mensen met ernstige schulden dan bij mensen met lichte of geen schulden.¹ Arbeidsproductiviteit, ziekteverzuim en zorgkosten zijn sterk gerelateerd aan financiële stress.



Sociale incasso kan financiële stress verminderen. Maar hierbij geldt niet dat het voorkomen van (problematische) schulden alle stress wegneemt. Er kan financiële stress zijn door bijvoorbeeld lastig rondkomen in zijn algemeen. Door het voorkomen van lichte schulden en problematische schulden kan het stressniveau wel dalen.

Eerder is berekend dat sociaal incasseren bij 1,2M tot 1,3M mensen lichte schulden kan voorkomen en bij 85.000 tot 90.000 mensen problematische schulden.

Voorkomen lichte schulden zorgt bij 200.000 tot 220.000 mensen voor minder stress

Mensen met lichte schulden ervaren in 25% van de gevallen regelmatig of vaker stress. Bij afwezigheid van schulden ervaart slechts 8% van de mensen regelmatig of vaker stress. Voor 17% van de mensen kan het voorkomen van lichte schulden dus financiële stress verminderen. Dit zijn in totaal 200.000 tot 220.000 mensen.

Voorkomen problematische schulden zorgt bij 20.000 tot 22.000 mensen voor minder stress

Mensen in ernstige schulden (is vergelijkbaar met het hebben van problematische schulden) ervaren in 49% van de gevallen regelmatig of vaker stress. Als problematische schulden worden voorkomen en iemand “alleen” nog te maken heeft met lichte schulden, wordt dit 25%. Voor 24% van de mensen met dreigende problematische schulden kan een sociaal incassotraject dus leiden tot afname van de financiële stress. Dit zijn in totaal 20.000 tot 22.000 mensen.

Bronnen:

- Tijdschrift voor Schuldsanering • nummer 03 • oktober 2019
- Personeel met schulden, Een peiling over financiële problemen op de werkvloer (Nibud, 2017)

Hogere arbeidsproductiviteit



Hogere arbeidsproductiviteit €104M-€166M

Wat bedoelen we hiermee?

Productiviteit op de werkvloer wordt beïnvloed door tal van factoren. Een belangrijke factor is hoe een individu “in zijn/haar vel zit”. Het is bekend dat stress, in het bijzonder stress over de eigen financiële situatie, tot een stevige afname van de arbeidsproductiviteit kan leiden, met een geschat verlies van 20% tot 30% (en soms zelfs meer).¹

Door sociaal te incasseren kan deze stress en het verlies van arbeidsproductiviteit deels voorkomen worden.

Hoe hebben we dit berekend?

- Inkomen is een indicator voor productiviteit, omdat het aangeeft hoeveel een werkgever bereid is voor de arbeid te betalen. Wanneer de productiviteit daalt, zal er meer personeel aangenomen moeten worden.

2. Het bruto jaarinkomen tussen MBO- en HBO-niveau (incl. werkgeverslasten en overhead) is gemiddeld ongeveer €35.000.²

3. Het aandeel werkende mensen in Nederland is 72%.³ Dat is dus de groep waar verlies van productiviteit überhaupt kan optreden.

4. Omdat de 20% tot 30% productiviteitsverlies is gemeten onder werkgevers van mensen die met loonbeslag te maken hadden, passen we dit percentage alleen toe op de mensen met problematische schulden waarbij financiële stress voorkomen kan worden (20.000-22.000 mensen). Conservatief gaan we er dus van uit dat dit bij de mensen met lichte schulden 0% is.

5. Door deze cijfers te combineren is de stijging in arbeidsproductiviteit van sociaal incasseren in potentie: €104M-€166M.

Bronnen:

- Personeel met schulden, Een peiling over financiële problemen op de werkvloer (Nibud, 2017)
- Diverse bronnen: FNV.nl (gemiddeld loon), RVO.nl (gemiddelde overheadkosten) en SZW (gemiddelde werkuren p/j)
- Netto-arbeidsparticipatie (Compendium voor de Leefomgeving, 2022)

Lager ziekteverzuim



Lager ziekteverzuim €19M- €43M

Wat bedoelen we hiermee?

Naast een verlies aan arbeidsproductiviteit in de uren dat iemand werkt, leiden schulden indirect tot een hoger ziekteverzuim. Uit onderzoek van het Nibud blijkt dat mensen met financiële stress zich 7 tot 15 extra dagen (en soms nog meer) ziek melden, ten opzichte van mensen zonder stress.¹

Hoe hebben we dit berekend?

1. Het bruto jaarinkomen tussen MBO- en HBO-niveau (incl. werkgeverslasten en overhead) is gemiddeld ongeveer €35.000.² Het aandeel werkende mensen in Nederland is 72%.³ Dat is dus de groep waar verlies van productiviteit überhaupt kan optreden.

2. Omdat ook deze 7 tot 15 dagen extra ziekte is gemeten onder werkgevers van mensen die met loonbeslag te maken hadden, passen we dit percentage alleen toe op de mensen met problematische schulden waarbij er financiële stress te voorkomen is. Zie de vorige pagina.
3. In totaal bedraagt het ziekteverzuim-verlies als gevolg van financiële stress dat te voorkomen is door sociaal incasseren, op basis van deze aannames: €19M- €43M.

Bronnen:

1. Personeel met schulden, Een peiling over financiële problemen op de werkvloer (Nibud, 2017)
2. Diverse bronnen: FNV.nl (gemiddeld loon), RVO.nl (gemiddelde overheadkosten) en SZW (gemiddelde werkbare uren p/j)
3. Netto-arbeidsparticipatie (Compendium voor de Leefomgeving, 2022)

Voorkomen zorgkosten



Voorkomen zorgkosten €76M-€110M

Wat bedoelen we hiermee?

Verschillende onderzoeken wijzen uit dat mensen met financiële stress meer zorg gebruiken en daar kosten voor maken. Dit geldt voor huisartsenzorg en paramedische zorg, maar ook ziekenhuiszorg en de geestelijke gezondheidszorg.

Sociaal incasseren kan daarom een positief effect hebben op het verminderen van de zorgvraag en daarmee samenhangende zorgkosten.

Hoe hebben we dit berekend?

1. Sociaal incasseren kan bij ca. 220.000-230.000 mensen financiële stress voorkomen (lichte schulden en problematische schulden zijn hier bij elkaar opgeteld).
2. De gemiddelde kosten per GGZ-traject (POH, Basis, Gespecialiseerd) zijn €1.250-€1.400¹, de kans dat stress leidt tot het ontwikkelen van psychische klachten is 21%², en de kans dat mensen met psychische klachten er ook hulp bij zoeken is ca. 63%.³ Die cijfers in combinatie met het aantal mensen

waarbij sociale incasso financiële stress kan voorkomen, telt op tot een baat van €35M tot €42M. We nemen aan dat een ggz-traject hierbij niet langer duurt dan een jaar, dus dat dit de jaarkosten zijn.

3. Op het gebied van medische zorg nemen we aan dat financiële stress meer huisartsbezoek (2 tot 3 extra per jaar) en doorverwijzing naar paramedisch zorg (0,5 tot 1 extra per jaar) oplevert. Verder veronderstellen we dat stress hoogstens leidt tot een verwaarloosbare kans op ziekenhuisopname, waardoor we dat niet hebben meegerekend.
4. De kosten voor een huisartsbezoek zijn €88 en de gemiddelde prijs van een paramedische behandeling is €34. Alles bij elkaar telt dat op tot een baat van €41M tot €68M.
5. De mogelijke besparing op kosten psychische én mentale zorg is dus: €76M tot €110M.
6. Mogelijk heeft het reduceren van stress ook nog positieve impact op het verminderen van jeugdzorg- en verslavingszorgkosten. Dat is in deze analyse niet doorgerekend, omdat het op onzekerdere aannames berust.

Bronnen:

1. www.ggnet.nl/kosten
2. Overspannenheid en burnout | regionaal | Volwassenen (VZinfo, 2023)
3. Kwartaalonderzoek jongeren - Behoefte aan steun (RIVM, 2023)

Overige baten

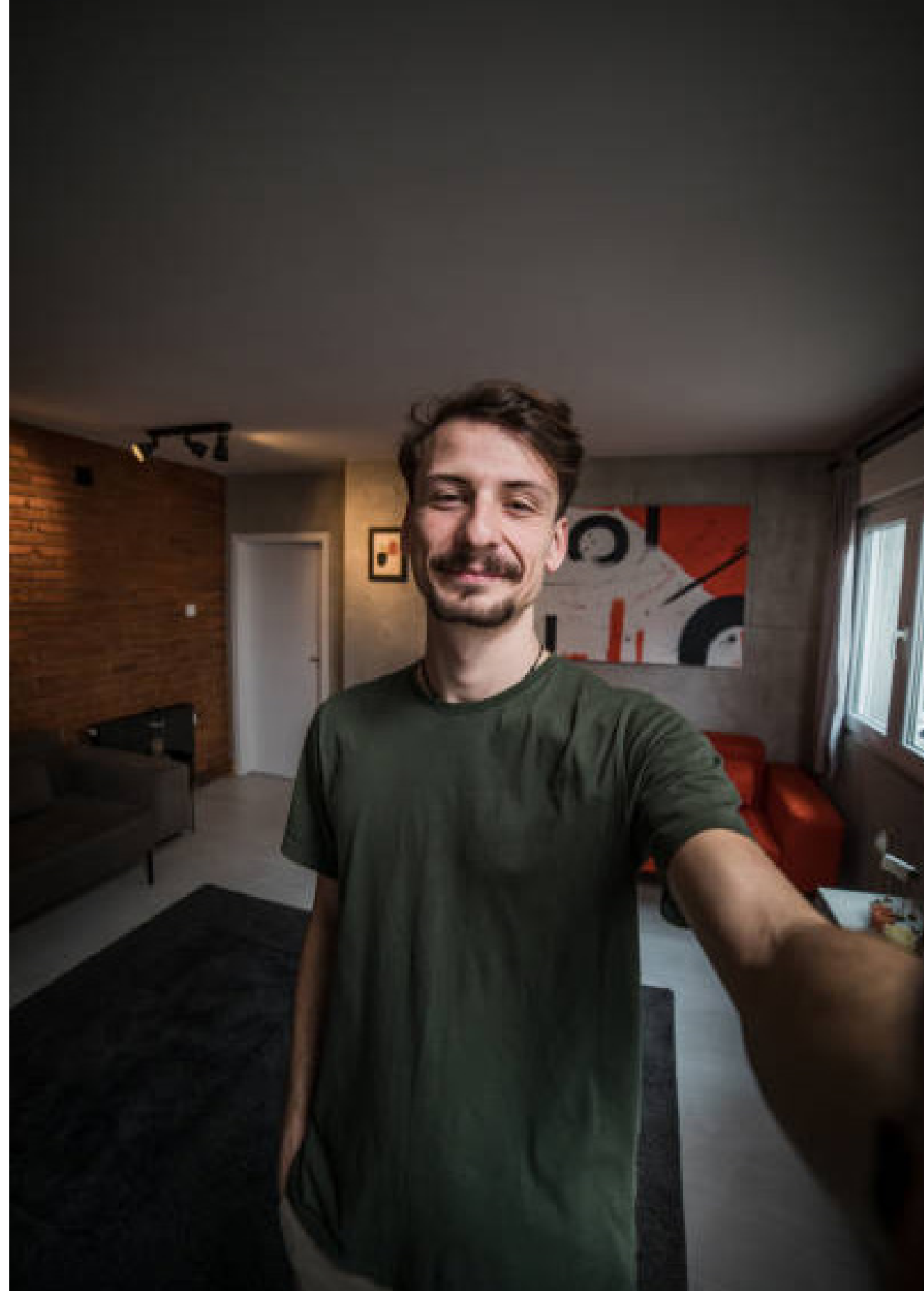


Naast de beschreven kwantitatieve baten zijn er ook een aantal baten die lastig te berekenen zijn. Denk hierbij aan:

- **Minder kinderen in schuldsituaties,** met gevolgen voor hun levensloop. Als ouders in betalingsproblemen komen werkt dat negatief door op de mogelijkheden voor de rest van het gezin om goed mee te komen in de maatschappij.¹ In indirecte zin heeft sociaal incasseren dus een gunstig effect op deze doelgroep.
- **Snellere betaling van achterstanden.** Het gevolg hiervan is dat bedrijven aan het eind van het boekjaar minder te innen bedragen op de balans hebben staan. Het voorkomt ook betalingsproblemen en faillissementen bij het MKB in geval van een (te) krappe liquide positie.²
- **Meer werkgeluk incassomedewerkers.** De veronderstelling is hierbij dat medewerkers die incasso uitvoeren (vanuit de primaire schuldeiser ofwel vanuit het incassobureau) meer zingeving en meer plezier in hun werk vinden als zij op een menselijkere manier met klanten kunnen omgaan en hen helpen bij duurzaam herstel van de situatie.
- **Hogere kans (behoud) van betaald werk.** Het voorkomen van schulden door sociaal incasseren kan ervoor zorgen dat iemand sneller uit een uitkeringssituatie komt of de kans groter is dan een individu zijn huidige baan behoudt.³ Dit mogelijke effect wordt wel door vele factoren tegelijk beïnvloed.

Bronnen:

1. Opgroeien en opvoeden in armoede (NJI, 2020)
2. Schulden in perspectief, Duurzame oplossingen bij schulden, met oog voor alle betrokkenen (KBvG, 2021)
3. Minder schade door schuld: Beleidsvoorstellen om slimmer met problematische schulden om te gaan en zo miljarden te besparen (Argumentenfabriek, 2020)



4.

VOOR- EN NADELEN SCHULDEISERS

SCHULDEISERS

Voor- en nadelen sociaal incasseren

Voor private schuldeisers levert sociaal incasseren financieel meer op dan het hen kost. De voordelen zijn het grootst voor vaste voorzieningen schuldeisers, maar ook abonnementsdiensten en verkopers van losse producten/diensten zijn er gemiddeld genomen bij gebaat om sociaal te incasseren.

Sociaal incasseren levert de maatschappij als geheel meer baten dan kosten op, zo hebben we hiervoor laten zien. Maar dat inzicht alleen betekent nog niet dat sociaal incasseren als vanzelf van de grond komt. De transitie naar een wereld waar klanten met betalingsachterstanden op een menselijke en constructieve manier worden benaderd, begint bij de schuldeisers. Zij zijn het immers die de kaders stellen waar de rest van de keten – incassobureaus, deurwaarders – aan gebonden is.

Daarom kijken we in onze analyse ook specifiek naar de voor- en nadelen die schuldeisers van sociaal incasseren ervaren. Waar mogelijk hebben we dat weer in euro's uitgedrukt. Maar: anders dan bij de analyse van het maatschappelijk rendement, speelt herverdeling van financiële stromen binnen de incassoketen in de analyse vanuit schuldeisersperspectief wél een rol. Denk hierbij o.a. een lagere kans op het afschrijven van vorderingen, wat er vanuit maatschappelijk oogpunt weinig toe doet maar voor schuldeisers zelf wel.

De analyse beperkt zich tot private schuldeisers. En omdat private schuldeisers andersoortige relaties met hun klanten hebben (pagina 14/15), maken we in de analyse onderscheid tussen:

- Type 1: vaste voorzieningen (bijv. energieleverancier)
- Type 2: abonnementen (bijv. sportschool)
- Type 3: losse aankopen (bijv. meubelwinkel)




De overheid is ook een belangrijke schuldeiser, waar bovendien nog veel winst in de incasso-aanpak te behalen valt. Maar vanwege gebrek aan bruikbare data over publieke schuldeisers hebben we dit perspectief niet kunnen meenemen in de analyse van voor- en nadelen voor schuldeisers.

Uit de MRA blijkt dat als een schuldeiser nu overstapt op sociaal incasseren, dit het bedrijf gemiddeld meer oplevert dan kost. Dat is nog los van de voordelen die we kwalitatief hebben beschreven, zoals het imago-effect voor bedrijven.

Met name voor schuldeiser type 1 zijn de voordelen groter dan de nadelen. Dit hangt samen met de gemiddeld hogere vordering en jaaromzet per klant van dit type schuldeiser waar we mee rekenen. Deze conclusie strookt met het feit dat vooral binnen deze categorie schuldeisers afgelopen jaren al een flinke stap richting sociaal incassobeleid is gezet en met de inschattingen van experts dat sociaal incasseren met name voor relatief hoge vorderingen financieel loont.



Voor- en nadelen sociaal incasseren

			
Type schuldeiser	Vaste voorzieningen	Abonnementen	Losse aankopen
# incassozaak jaarlijks	3,5 MLN	0,6 MLN	0,6 MLN
Gemiddelde vordering	€2.500	€200	€700
Voorbeeld schuldeiser	Energieleverancier	Sportschool	Meubelwinkel
Netto saldo	Zeer positief (€54-€60 / klant)	Positief (€19-€23 / klant)	Positief (-€11 / klant)
Nadelen	Hogere kosten personeelsinzet (€18-€25)	Hogere kosten personeelsinzet (€18-€25)	Hogere kosten personeelsinzet (€18-€25)
	Lagere incasso-opbrengsten (€11)	Lagere incasso-opbrengsten (€1)	Lagere incasso-opbrengsten (€3)
Voordelen	Minder afschrijvingen op vorderingen (€20-€27)	Minder afschrijvingen op vorderingen (€20-€27)	Minder afschrijvingen op vorderingen (€20-€27)
	Minder (doorbelaste) gerechtelijke kosten (-€21)	Minder (doorbelaste) gerechtelijke kosten (-€7)	Minder (doorbelaste) gerechtelijke kosten (-€9)
	Minder voorzieningen openstaande vorderingen	Minder voorzieningen openstaande vorderingen	Minder voorzieningen openstaande vorderingen
	Minder afsluit-/overstapkosten / meer klantbehoud (€44-€49)	Minder afsluit-/overstapkosten / meer klantbehoud (€11-€14)	Minder afsluit-/overstapkosten / meer klantbehoud (-€4)
	Hogere social impact rating (ESG)	Hogere social impact rating (ESG)	Hogere social impact rating (ESG)
	Hogere tevredenheid / beter imago	Hogere tevredenheid / beter imago	Hogere tevredenheid / beter imago

Hogere kosten personeelsinzet



Hogere uitvoeringskosten

Wat bedoelen we hiermee?

Op pagina 23/24 hebben we beschreven dat er voor schuldeisers of de incasso-bureaus waaraan het is uitbesteed, extra kosten komen kijken bij sociaal incasseren. Dit telde op tot €33M-€45M.

De personele kosten per incassozaak kunnen per schuldeiser sterk verschillen. Zo moeten financiële instellingen bijv. rapporteren aan de AFM, waar veel administratietijd in zit.¹ Ook andere partijen met een zorgplicht, zoals energie-maatschappijen en woningcorporaties, maken gemiddeld hogere kosten. Echter: dat geldt nu ook al, en is niet een verschil dat door sociaal incasseren groeit.

Hoe hebben we dit berekend?

De bruto meerkosten van sociaal incasseren zijn €33M-€45M. Dit is gebaseerd op een berekening van 1,7M mensen met lichte en 120.000 met problematische schulden. Gemiddeld per traject is dit: €18-€25.

Bronnen:

1. Input van experts in klankbordgroep

Lagere incasso-inkomsten



Gemiste incasso-inkomsten

Wat bedoelen we hiermee?

Wanneer een schuldeiser – na het versturen van een “14-dagen-brief” en verstrijken van de termijn in die brief – een aanmaning de deur uit doet, kan deze hierbij extra kosten in rekening brengen. Dit gaat via een staffel, met een minimum van €40.¹

Als gevolg van sociaal incasseren is deze formele stap minder vaak nodig en heeft een schuldeiser dus minder inkomsten uit het incassoproces.

Hoe hebben we dit berekend?

1. De gemiddelde omvang van de vordering is verondersteld op €2.500 (type 1, energie), €200 (type 2, sportschool) en €700 (type 3, meubelwinkel).
2. We gaan ervan uit dat alle schuldeisers het maximaal toegestane percentage (van 15%) over deze vordering vragen.
3. Aanname: schuldeisers sturen in slechts 3% van de gevallen zelf aanmaningen uit en in de andere 97% doet een incassobureau dat in opdracht van een schuldeiser. We nemen aan dat alleen in het eerste geval sprake is van gedeelde incasso-inkomsten (door een sociale incassowijze) bij schuldeisers, omdat het in de andere gevallen inkomsten zijn die bij incassobureaus zelf landen.
4. Per klant telt het op tot gedeelde incasso-inkomsten van ca. €11 (type 1 schuldeiser), €1 (type 2) en €3 (type 3).

Bronnen:

1. www.rijksoverheid.nl

Minder afschrijvingen op vorderingen



Minder afschrijvingen

Wat bedoelen we hiermee?

Bedrijven in Nederland leveren jaarlijks zo'n €640 miljard aan producten en diensten op krediet.¹ Bijna een kwart daarvan wordt te laat betaald en ongeveer €6,5 miljard (1%) wordt – ook na inzet van incassobureaus en gerechtsdeurwaarders – afgeschreven als oninbaar.

Sociaal incasseren leidt niet tot een lagere kans om betaald te krijgen. Onderzoek van GGN² wijst uit dat er met sociaal incasseren juist méér geld geïnd wordt (en minder afgeschreven). Voor drie doelgroepen werd gekeken naar verschillende wijzen van incasseren, met voor deze analyse als meest relevante uitkomst:

1. Voor 44% van de groep (de probleembetalers) werden o.a. huisbezoeken ingezet. Dit bleek een effectief instrument, met een rendement van 8,3%. Met andere woorden: elke euro die werd geïnvesteerd in huisbezoek leverde ca. €1,08 euro aan extra betalingen op.

2. Experts beamen dat sociaal incasseren uiteindelijk leidt tot een hogere kans om de oorspronkelijke vordering te innen.³

Hoe hebben we dit berekend?

1. We rekenen met een rendement van 8,3% op sociale incasso voor alle klanten. Hoewel het percentage is gemeten bij 'probleembetalers' waar er onder andere huisbezoek is ingezet, is het aannemelijk dat dit rendement bij andere gevallen (waar een lichtere inzet nodig is) op zijn minst even hoog is.
2. Rekenend met gemiddeld €18-€25 per traject aan extra personele kosten (pagina 39), is de bespaarde afschrijving op vorderingen: €20-€27 per klant.

Bronnen:

1. De economische waarde van creditmanagement. (SEO, 2020) NB: de cijfers zijn uit 2018.
2. Met data pakken we schulden in Nederland effectief aan (GGN, 2020)
3. Input van experts in klankbordgroep

Minder (doorbelaste) gerechtelijke kosten



Minder gerechtelijke kosten

Wat bedoelen we hiermee?

Sociale incasso verlaagt de kans op gerechtelijke procedures. Daardoor zijn er minder gerechtelijke kosten, ook voor schuldeisers. Immers, niet altijd kunnen de kosten voor gerechtelijke procedures volledig worden verhaald op de klant. Aangezien vooral de complexere dossiers bij de rechtbank verschijnen, zijn dit ook vaak zaken waar een klant de proceskosten niet kan betalen.

Hoe hebben we dit berekend?

1. Gemiddeld worden in het gerechtelijke proces de volgende kosten in rekening gebracht: tot aan dagvaarding €320, van daar tot en met de zitting €628 en van zitting tot start van een executietraject (loonbeslag) €298.^{1,2} Voor type 2 en 3 schuldeisers liggen de bedragen lager i.v.m. de hoogte van de vordering.

2. In de huidige situatie leidt ca. 7% van de zaken tot dagvaarding, 6% tot een vonnis en 5% tot start van de executiefase.³ Deze percentages liggen gemiddeld ook lager voor type 2 en 3 schuldeisers.

3. Onze veronderstelling is dat 30% van de totale gerechtelijke kosten wordt doorbelast aan een schuldeiser omdat de klant deze zelf niet kan betalen.

4. Sociaal incasseren is ca. 85% effectief in het voorkomen van schulden. We stellen dat gelijk aan de effectiviteit in het voorkomen van een gerechtelijk traject.

5. Dat levert een gemiddelde besparing op van -€21 per casus waar sociaal incasseren wordt toegepast. (type 2: -€7 en type 3: -€9)

Bronnen:

1. Btag-tarieven (KBvG, 2024)
2. www.rechtspraak.nl
3. KBvG jaarverslag 2022

Minder voorzieningen openstaande vorderingen



Minder voorzieningen

Wat bedoelen we hiermee?

Schuldeisers moeten een voorziening aanhouden voor hun openstaande schulden. Als schuldeisers sociaal gaan incasseren, kan het ertoe leiden dat ze minder voorzieningen nodig hebben. Daardoor dalen de kosten voor het moeten aantrekken van vreemd vermogen en/of gemiste rendement op eigen vermogen. Over de duur van een sociaal incassotraject zijn de geluiden wisselend. Sommige schuldeisers gaven aan dat dit gemiddeld korter is dan bij klassieke incasso. Enkele andere schuldeisers weerspreken dit maar stelden dat sociale incasso wel zorgt dat je als schuldeiser sneller tot een afspraak komt en daarom voorzieningen iets korter kan aanhouden.

Hoe hebben we dit berekend?

1. Gezien de wisselende signalen is het voor ons niet mogelijk om de bespaarde voorzieningen te berekenen.
2. Ter illustratie: uitgaande van een gemiddelde vordering van €2.500 (type 1), €200 (type 2) en €700 (type 3) en een kapitaallast of rendement van 5%, zou de kostenbesparing per week dat de voorziening korter wordt aangehouden €0-€2 per geval zijn.

Minder afsluit- en overstapkosten / meer klantbehoud



Minder afsluit / overstapkosten

Wat bedoelen we hiermee?

Op pagina 30 hebben we de impact van sociaal incasseren op mogelijke besparing van afsluit- en overstapkosten behandeld. Daarnaast kan sociaal incasseren de kans vergroten op het behoud van klanten (retention) en toekomstige omzet.

Afsluiting gebeurt in de huidige situatie al zelden, waardoor het effect van sociaal incasseren hierop marginaal is. Daarom laten we dat achterwege en kijken we alleen naar *overstapkosten en omzet*.

Hoe hebben we dit berekend?

1. We nemen aan dat normaliter alle klanten bij wie het incassotraject tot een zitting leidt (ca. 5%) daarna geen klant meer zijn. Werkelijke data hierover ontbreken.
2. Sociaal incasseren is ca. 85% effectief in het voorkomen van schulden. We stellen dat gelijk aan de effectiviteit in het voorkomen van een gerechtelijk traject.
3. De gemiddelde jaaromzet van de drie soorten schuldeisers is resp. €10.000 (type 1, energie), €800 (type 2, sportschool) en €2.800 (type 3, meubelwinkel).
4. Bij een gemiddelde winstmarge van 5% is het voordeel van klantbehoud dan -€27 (type 1), -€1 (type 2) en -€4 (type 3).
5. Door het behoud van klanten hoeven minder administratieve kosten gemaakt te worden en minder wervingskosten voor nieuwe klanten (uitgaande van een stabiele klantenbasis). De overstapkosten worden - na consultatie van experts - geschat op €300-€400 per klant.
6. Rekenend met dezelfde percentage als onder punt 1. en 2., telt dit op tot een voordeel van €16-€22 (type 1) en €10-€13 per klant (type 2). We veronderstellen dit alleen van toepassing op deze type schuldeisers, die een doorlopend contract met hun klanten hebben

Overige voordelen



Overige voordelen

Naast de beschreven kwantitatieve voordelen zijn er ook een aantal zaken die lastig te berekenen zijn. Denk hierbij aan:

Hogere social impact rating

Door Europese regelgeving worden de ESG scores steeds belangrijker. Voor de "E" (environment) is bekend dat een hoge score lagere kapitaallasten tot gevolg kan hebben en het eenvoudiger maakt om investeerders aan te trekken.¹ De verwachting is dat dit in de toekomst ook steeds meer voor de "S" (social) zal gelden. Sociaal incasseren is hierbij een belangrijke factor.

Hogere tevredenheid / beter imago

Op pagina 35 beschreven we het positieve effect van sociaal incasseren op de tevredenheid van incassomedewerkers met hun eigen werk. Maar ook voor de andere zijde - de klant - kan sociale incasso de tevredenheid over het bedrijf waar een product of dienst is afgenomen, verhogen.

Die tevredenheid straalt positief af op het imago van een bedrijf, wat zorgt voor het behoud en het aantrekken van een grotere klantenkring.

5.

NU DE PRAKTIJK



PRAKTIJK

Welke belemmeringen zijn er nu?

Iemand met problematische schulden heeft gemiddeld 14 verschillende schuldeisers. Deze analyse laat zien dat als sociaal incasseren breed wordt ingezet, de maatschappelijke meerwaarde groot kan zijn. Maar dan moet iedereen meedoen. Er kan een impasse ontstaan waarbij schuldeisers op elkaar wachten om de eerste stap te zetten. We zien een aantal drempels die de bredere implementatie van sociaal incasseren in de weg staan.

Sociaal incasseren werkt als iedereen meedoet, maar is niet afdwingbaar. Stel: schuldeiser A incasseert op sociale wijze en houdt bij het komen tot een betalingsregeling rekening met alle schulden, maar schuldeiser B doet dit niet en eist meer. Dan is schuldeiser A ten opzichte van andere schuldeisers in het nadeel, en kan deze ervan weerhouden worden om zich sociaal op te stellen. Er is geen mogelijkheid om schuldeisers op basis van afspraken of een keurmerk aan te spreken op hun werkwijze.

Schuldeisers hebben geen inzicht in totale schulden klant

Schuldeisers en incassobureaus hebben geen (geanonimiseerd) inzicht in het totale schuldenpakket (publiek en privaat) van een klant. Dat maakt het lastig om een eerlijke en passende betalingsregeling te treffen.

De overheid is als grootste schuldeiser nog geen voorloper

De overheid in het bijzonder als de grootste schuldeiser, past sociaal incasseren nog niet breed toe. De hernieuwing van de Rijksincasso-visie is een stap in de richting, maar in beleid én uitvoering zijn nog vele stappen nodig om te komen tot sociaal incasseren zoals in dit rapport gedefinieerd.

Slechte incassopraktijken blijven vooralsnog onderbelicht

Er bestaat geen landelijke monitoring van de kwaliteit van incassotrajecten en verwerpelijke praktijken kunnen onder de radar blijven. Echter: met de recente inwerkingtreding van de Wet kwaliteit incassodienstverlening zou dat moeten veranderen. Het melden van onrechtvaardige incassopraktijken is bovendien verspreid over meerdere platforms (Consuwijzer, Nationale ombudsman, NVI, tuchtrechter) en soms moet er zelfs betaald worden om een melding te doen.

'Buy Now, Pay Later' botst nu vaak met de principes van sociale incasso

Er zijn steeds meer klanten die aankopen doen op basis van het principe 'Buy Now, Pay Later'. Koop op afbetaling is an sich niet onverenigbaar met sociaal incasseren, maar wel als het verdienmodel berust op incasso-inkomsten en het te laat betalen van rekeningen door consumenten. Bij de manier waarop het 'Buy Now, Pay Later' model momenteel wordt ingezet, is sociaal incasseren voor schuldeisers financieel een weinig aantrekkelijk alternatief.

Armoedebestrijding is voorwaarde voor structurele verbetering

Zolang er mensen resteren die *wel willen* maar *niet kunnen* betalen, zullen er ondanks alle inspanningen altijd problematische schulden zijn.

PRAKTIJK

Wat kunnen we daaraan doen?

Koplopers op het gebied van sociaal incasseren laten zien dat het kan. En dat het niet alleen beter is voor klanten, maar voor heel Nederland. Om te voorkomen dat het bij de koplopers blijft, is het zaak dat alle schuldeisers meedoen en dat de eerder genoemde belemmeringen uit de weg geruimd worden. We doen een aantal suggesties, vooral aan schuldeisers.

Sluit met veel schuldeisers nu een Convenant Sociaal Incasseren af

Organiseer een omvangrijke groep van belangrijke schuldeisers (van alle drie de typen) en sluit het Convenant Sociaal Incasseren af. Kern van het convenant is een eensgezinde wijze van sociaal incasseren, een helder 'comply, or explain' principe en ondersteuning van de nationaal rapporteur. De partijen van het convenant zorgen samen voor kennisontwikkeling en 'overstap-ondersteuning'. Voorwaarde is dat er een aanzienlijke groep schuldeisers meedoet en dat er duidelijke afspraken zijn.

Stel een nationaal rapporteur incasseren aan

Stel met de convenantpartijen samen een 'nationaal rapporteur incasseren' aan, inclusief een website waarop mensen eenvoudig melding kunnen doen. Ieder kwartaal presenteert de rapporteur voorbeelden van bedrijven waar het goed en slecht gaat (naming and shaming).

Ontwikkel een mogelijkheid voor gegevensuitwisseling

Geef als convenantpartners gezamenlijk opdracht voor het ontwikkelen van een tool voor gegevensuitwisseling. Die - met de toestemming van een klant - een schuldeiser de mogelijkheid biedt een eerlijke betalingsregeling te treffen. Een betalingsregeling uitgaand van de betaalcapaciteit en alle andere schulden die iemand heeft (privaat en publiek). NB perfect inzicht in de schuldenpositie van een klant is niet altijd haalbaar, omdat er ook verstopte schulden kunnen zijn en een klant dit zelf niet goed kan inschatten. Maar verbetering ten opzichte van het huidige inzicht is wel mogelijk.

Neem als overheid het voortouw

Er ligt een kans voor de overheid om sociale incasso breed te implementeren. Ervaringen uit de markt laten zien dat het initieel misschien extra inzet en tijd vergt, maar het op lange termijn zelfs tijd en inzet kan besparen. Daarnaast zijn er veel maatschappelijke baten. Stimuleer als overheid ook de totstandkoming van het eerdergenoemde convenant.

Blijf inzetten op armoedebestrijding en preventie (o.a. via wetgeving)

De hiervoor gedane suggesties zijn met name gericht op schuldeisers (publiek en privaat). Maar schuldenproblematiek is natuurlijk niet alleen afhankelijk van de manier waarop schuldeisers incasseren. Er is ook blijvende inzet nodig op armoedebestrijding, onderwijs, budgetcoaching en wetgeving die de belangen van schuldeiser, incassobranche en klant in balans houdt. Een ontwikkeling in de goede richting is dat er nationaal en Europees regels worden aangescherpt rondom 'Buy Now, Pay Later' (zie: kamerbrief 26 oktober 2023).

BIJLAGEN

A Geraadpleegde literatuur en data 1/2

- Argumentenfabriek (2020) *Minder schade door schuld: Beleidsvoorstellen om slimmer met problematische schulden om te gaan en zo miljarden te besparen.*
- Berenschot (2018) *Effecten van bijzondere incassobevoegdheden en overheidspreferenties.*
- CBS (2023) *Schuldenproblematiek in beeld*
- Compendium voor de Leefomgeving (2022) *Netto-arbeidsparticipatie*
- FNV (2020) *Gemiddelde salaris Nederland.*
- Geuns, Jungmann, Kruis, Calkoen & Anderson (2011) *Schuldhulpverlening loont!*
- GGN (2020) *Met data pakken we schulden in Nederland effectief aan.*
- Harvard business review, (sept-oct 2020), *Social-Impact Efforts That Create Real Value*, George Serafeim
- Jungmann & Madern (2019) *Het regelen van financiën kost veel tijd en levert stress op*, Tijdschrift voor Schuldsanering • nummer 03
- Jungmann, Oomkens & Moerman (2023), *Kennisanalyse invordering.*
- KBvG (2022) *Jaarverslag 2022*,
- KBvG (2024) *BTAG 2024.*
- *Kamerstukken II 2021/22*, 19111, nr. 1, p. 2
- Ministerie van SZW (2024) [https://www.uitvoeringvanbeleidszw.nl/documenten/vragen-en-antwoorden/vraag-27-werkbare-uren,geraadpleegd op 22 januari 2024.](https://www.uitvoeringvanbeleidszw.nl/documenten/vragen-en-antwoorden/vraag-27-werkbare-uren,geraadpleegd%20op%2022%20januari%202024)
- Nationale beroepengids (2023) [https://www.nationaleberoepengids.nl/salaris/rechter#marktconform,geraadpleegd op 22 januari 2024.](https://www.nationaleberoepengids.nl/salaris/rechter#marktconform,geraadpleegd%20op%2022%20januari%202024)
- NVVK (2023) *Gedragscode schuldhulpverlening.*
- NVVK (2022) *Jaarverslag 2022.*
- Nibud (2017) *Personeel met schulden, Een peiling over financiële problemen op de werkvloer.*
- Nibud (2022) *Rondkomen en betalingsproblemen.*
- NJI (2020) *Opgroeien en opvoeden in armoede.*
- Roos, Diepstraten & Douven (2021) *Problematische schulden en zorggebruik.*
- Rechtspraak.nl (2024) [https://www.rechtspraak.nl/Naar-de-rechter/Kosten-rechtszaak/Griffierecht/paginas/griffierecht-kanton.aspx,geraadpleegd op 22 januari 2024](https://www.rechtspraak.nl/Naar-de-rechter/Kosten-rechtszaak/Griffierecht/paginas/griffierecht-kanton.aspx,geraadpleegd%20op%2022%20januari%202024)
- RVO (2024) [https://www.rvo.nl/onderwerpen/efmzv/subsidiespelregels/subsidie-aanvragen/subsidiabele-kosten/loon-en-overheadkosten,geraadpleegd op 13 februari 2024.](https://www.rvo.nl/onderwerpen/efmzv/subsidiespelregels/subsidie-aanvragen/subsidiabele-kosten/loon-en-overheadkosten,geraadpleegd%20op%2013%20februari%202024)
- RIVM (2024) [https://www.rivm.nl/gezondheidsonderzoek-covid-19/kwartaalonderzoek-jongeren/behoefte-aan-steun,geraadpleegd op 13 februari 2024.](https://www.rivm.nl/gezondheidsonderzoek-covid-19/kwartaalonderzoek-jongeren/behoefte-aan-steun,geraadpleegd%20op%2013%20februari%202024)
- Schors, van der & Schonewille (2017) *Personeel met schulden - Een peiling over financiële problemen op de werkvloer*
- SZW (2024) [https://www.uitvoeringvanbeleidszw.nl/documenten/vragen-en-antwoorden/vraag-27-werkbare-uren,geraadpleegd op 13 februari 2024.](https://www.uitvoeringvanbeleidszw.nl/documenten/vragen-en-antwoorden/vraag-27-werkbare-uren,geraadpleegd%20op%2013%20februari%202024)
- Uffelen, van, Gaultherie van Weezel (2022) *Opmerkelijk: niemand weet precies hoeveel huishoudens er van gas en licht worden afgesloten*, Volkskrant.
- Vzinfo (2024) [https://www.vzinfo.nl/overspannenheid-en-burn-out/regionaal#:~:text=Stress%20per%20GGD%2Dregio,\(heel\)%20veel%20stress%20ervaren,geraadpleegd op 13 februari 2024.](https://www.vzinfo.nl/overspannenheid-en-burn-out/regionaal#:~:text=Stress%20per%20GGD%2Dregio,(heel)%20veel%20stress%20ervaren,geraadpleegd%20op%2013%20februari%202024)



B

Interviews en samenstelling expertgroep

Individuele interviews

- NVVK
- Flanderijn
- NVI
- Belastingdienst
- Faircasso

Sessie kredietinstellingen

- Rabobank
- Nationale Nederlanden
- Volksbank
- ING
- ABM AMRO

Sessies expertgroep

- SchuldenlabNL (tevens opdrachtgever)
- NVB (tevens opdrachtgever)
- NVI
- Ministerie van SZW
- Purpose
- SRCM (Social & Responsible Credit Management)
- Eneco
- Belastingdienst
- Flanderijn
- Greenchoice
- Rabobank
- ING
- Goldschmeding Foundation
- Faircasso

Contact

SCHULDENLABNL

Elsbeth Bekooij

+31 6 18 33 66 07

Elsbeth@schuldenlab.nl

NEDERLANDSE VERENIGING VAN BANKEN

Ronit van der Schaaf

+31 06 57 87 98 01

vanderschaaf@nvb.nl

REBEL GROUP

Radboud Koning

+31 6 14 93 89 83

radboud.koning@rebelgroup.com

Judith Gunnink

+31 6 13 07 19 78

Judith.gunnink@rebelgroup.com

Jeroen in t Veld

+31 6 22 95 86 85

jeroen.intveld@rebelgroup.com

Wijnhaven 23
3011 WH Rotterdam
Nederland
+31 10 275 59 90

info@rebelgroup.com

www.rebelgroup.com

