

VROEGSIGNALERING EN SOCIAAL INCASSEREN

Thijs Bierens Evides

Judith Hoffs Gemeente Rotterdam

Pauline Ensing CIO

Annemarieke van Egeraat St. Keurmerk Gbo



1

**GEEN
ARMOEDE**



VROEGSIGNALERING

- Belangrijk onderdeel van het incassoproces
- Touchpoint tussen klant/inwoner, hulpverlening en schuldeiser
- Hoe beter we dit doen hoe meer we bereiken
- Sociaal incasseren speelt een belangrijke rol
- Hoe eerder we oplossen, hoe kleiner de impact

DEFINITIE SOCIAAL INCASSEREN

- Sociaal incasseren betekent dat bedrijven en organisaties vroegtijdig, mensgericht en passend contact zoeken met klanten met betalingsproblemen
- Met als doel betalingsproblemen op te lossen, hulp bereikbaar te maken en het verbreken van de klantrelatie te voorkomen
- Werkwijze voor de klant: vertrouwen geven, begrijpelijke communicatie, persoonlijk contact en passende betaaloplossingen (minnelijk traject)
- Mandaat professionals: regelruimte en verantwoordelijkheid nemen en samenwerken met de keten

HET KEURMERK GELDZORGENBEWUSTE ORGANISATIE: 3 MODULES

A Warm Incasseren

A1 Beleid

A2 Uitvoering

B Warm Werkgeverschap

B1 Beleid

B2 Uitvoering

C Randvoorwaardelijke processen

C1 Leiderschap en Eigenaarschap

C2 Organisatie

C3 Medewerkers

C4 Samenwerking en uitbesteden

Een organisatie maakt de keuze voor module A en/of B.
Deze worden altijd in combinatie met module C getoetst.

ZELFEVALUATIE GELDZORGENBEWUSTE ORGANISATIE

- Waar staat mijn organisatie?
- 0-meting: de zelfevaluatie
- Invuloefening

IN GESPREK

- **Warm Incasseren: waar ligt de focus?**
 - Beleid
 - Uitvoering
- **Randvoorwaardelijke processen**
 - Leiderschap en Eigenaarschap
 - Organisatie
 - Medewerkers
 - Samenwerking en uitbesteden

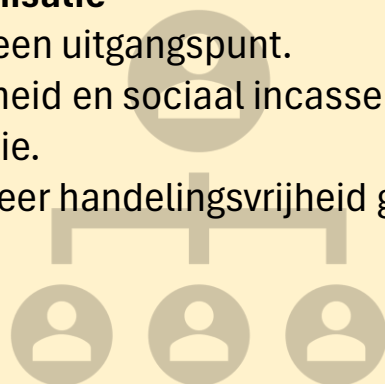
WAT DOEN KEURMERKDRAGERS NU ANDERS?

Voor de klant

- De klant kennen en ook het betaalgedrag proactief monitoren.
- Met begrip, oprechte interesse en zorg de klant persoonlijk benaderen.
- Laagdrempelig bereikbaar zijn.
- Lagere / geen kosten in rekening brengen.
- Rekening houden met draagkracht /afloscapaciteit en hierop afgestemde maatwerkoplossingen bieden.

Voor de eigen organisatie

- Klantbehoud is een uitgangspunt.
- Klantvriendelijkheid en sociaal incasseren verankeren in beleid/organisatie.
- Medewerkers meer handelingsvrijheid geven richting klanten.



Voor de medewerker

- Een werkcultuur creëren waarin de medewerker de ruimte voelt om geldzorgen (in vertrouwen) bespreekbaar te maken.
- En bij geldzorgen hulp bieden (huidige situatie en toekomstbestendig):
 - Aanstellen van een contactpersoon die medewerker begeleidt.
 - Gratis training financiële fitheid.

In de keten

- Vroegsignalering in de keten
- Klanten en werknemers warm overdragen naar de hulpverlening



DE MEERWAARDE VAN WERKEN VOLGENS HET KEURMERK

Klant

- Voelt zich gehoord door persoonlijke benadering, toegankelijkheid en maatwerk
- Lagere kosten (tot 70%), omvang schulden daalt ook door voorkoming



Medewerker

- Voelt zich geholpen door aandacht en hulp bij financiële problemen
- Minder stress & (ziekte-)verzuim, meer motivatie
- Meer zekerheid over toekomst
- Betere band medewerker/werkgever



Organisatie

- Hogere klanttevredenheid
- Keurmerk versnelt socialere werkwijze
- Gemotiveerde medewerkers
- Verbeterd betaalgedrag (10-25%)
- Minder contractbeëindigingen (tot 90%)



Maatschappij

- Socialere maatschappij / begrip
- Beperken van maatschappelijke kosten (*Schuldhelpverlening, Juridisch & sociaal stelsel, welzijn & zorgkosten*)



Keurmerk Geldzorgbewuste Organisatie (GBO)

Een zakelijk slimme oplossing.

Dit keurmerk stimuleert organisaties om op een geldzorgbewuste en mensgerichte manier hun werkprocessen in te richten. Van missie tot communicatie en altijd gericht op preventie van incasso- en juridische stappen.

AANLEIDING

1/3 Ruim een derde van alle Nederlandse huishoudens heeft moeite met rondkomen

1,4 1,4 Miljoen huishoudens heeft risicovolle schulden

1,2 Geen geschikte hulpverlening voor 1,2 miljoen huishoudens

Doelstellingen:



Verminderen van (maatschappelijke) kosten voor bedrijven, werknemers én klanten



Bevorderen van goed werkgeverschap intrinsiek gemotiveerd om medewerkers bij te staan bij geldzorgen



Bijdragen aan een betere wereld en een positief imago voor bedrijven die werknemers en klanten bijstaan



Stimuleren van netwerken met integere partners

resultaat

- ✓ Aantoonbare kostenbesparing bedrijven door preventief en vroegtijdig te handelen
- ✓ Klanten en medewerkers ervaren een persoonlijke benadering
- ✓ Hierdoor hogere klanttevredenheid en lager ziekteverzuim bij medewerkers
- ✓ Omvang van de persoonlijke schulden daalt en nieuwe schulden worden voorkomen

25% Tot 25% **beter betaalgedrag**

70% Tot 70% **minder kosten** voor de klant

90% Tot 90% **minder contract-beëindigingen** bij bedrijven



www.keurmerkgbo.nl

AFSLUITING

- Wat is de meerwaarde van sociaal incasseren voor...
- Wat doen jullie morgen anders?

ZIJN ER NOG VRAGEN?

Contact?

www.keurmerksgbo.nl

Stichting GBO

Niels Boelhouwer 06-42369046

Annemarieke van Egeraat 06-12264093