

GGN Jaarverslag 2017



voor woord

Aandacht loont

Een tijdlang heb ik gedacht dat we moesten kiezen: of een mooi financieel rendement voor onze opdrachtgevers of een menselijke benadering van onze debiteuren. Mijn belangrijkste inzicht van het afgelopen jaar was dat die twee prima samengaan. Aandacht loont, het is echt zo.

Je kunt als deurwaarder bij iemand langsgaan en een exploot afgeven. Je kunt ook tien minuten langer blijven zitten en vragen wat er aan de hand is. Die extra tijd betaalt zich terug. De meeste mensen willen wel betalen, maar vaak is er meer aan de hand. Als we kunnen helpen, bijvoorbeeld met het bemiddelen voor een baan, wordt iedereen daar beter van.

Een belangrijke *eyeopener* voor mij persoonlijk was een sessie met een grote klant. De vraag werd gesteld: wat vinden jullie belangrijker? Dat je snel je geld krijgt of dat we aandacht geven aan je klant en zo op de langere termijn meer geld binnenhalen? Het resultaat is dat die opdrachtgever zijn contract met ons wil gaan heroverwegen, zodat we meer ruimte krijgen voor onze aanpak. Dat we de Innovation Award wonnen voor de bol.com-case is voor mij een teken dat we op de goede weg zitten. De volgende stap is deze benadering naar buiten uit te dragen. Tegen onze opdrachtgevers zou ik willen zeggen: ga eens met een deurwaarder mee en kijk naar de praktijk. Dan kun je met eigen ogen zien dat sociaal incasseren prima samengaat met een gezond financieel rendement.

Kees van den Heuvel
Commercieel
Directeur



jaar verslag



16

Ron Steenkuijl (ADG):

'Ik wil in één app alle schulden van deelnemers direct kunnen laden en realtime bijhouden'

colofon

Uitgever

GGN

Hoofdredactie

Dorry Burger

Concept en realisatie

ZB Communicatie & Media bv

www.zb.nl

Art direction

ZB/def. grafische vormgeving

Redactie

Dorry Burger, Tobias Doesburg,

Kees van den Heuvel

verder werkten mee Linda Huijsmans,

Michiel Moormann, Vincent Boon e.a.

Redactieadres

Postbus 19212, 3001 BE Rotterdam

creditmind@ggn.nl

www.ggn.nl

Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen zonder schriftelijke toestemming van de uitgever. De redactie is niet aansprakelijk voor gegevens die door derden zijn aangeleverd. GGN heeft de inhoud met grote zorgvuldigheid samengesteld, maar aan de informatie in dit magazine kunnen geen rechten worden ontleend.



Tweegesprek met Martin van Loon, CEO van GGN, en Annemarie van Gaal:

Annemarie: 'Ik zie soms bij gezinnen acht deurwaarders over de vloer komen, daar word ik zo boos om'

4

Drie klanten aan het woord:

'GGN weet steeds beter de juiste snaar te raken bij debiteuren'

René Krüse van Nuon



10

Jaarcijfers 2017

8

Tijdljn

Dit deden we
allemaal in 2017

14

Zes talenten van GGN

20

'Het
huidige
incasso-
model is
**niet duur-
zaam**'



Hoe haalbaar is een schuldenvrije samenleving? En hoe kan GGN nog beter maatschappelijk incasseren? Annemarie van Gaal gaat in gesprek met CEO Martin van Loon over de haalbaarheid van een schuldenvrije samenleving: 'We moeten toe naar een radicale ontwrichting.'

■ Bij binnenkomst blijft Annemarie van Gaal stilstaan bij een van de vijf GGNpersona's die meer dan levensgroot op de werkplek van Martin van Loon staan. Het is Hendrik-Jan, de welgestelde laatbetaler. 'Ik bedenken ook verschillende persona's van mensen die in de schulden zitten', zegt ze. 'Inmiddels heb ik er acht. Het is niet alleen belangrijk dat mensen hun schulden aflossen, maar ook dat ze geen nieuwe schulden maken. Daar zou GGN ook een aanpak voor moeten bedenken, al ben je dan wel je eigen verdienmodel aan het ondergraven.'

De toon is gezet. Hier zitten twee mensen aan tafel met hetzelfde ideaal: de grote berg problematische schulden kleiner maken. Alleen benaderen ze het allebei van een andere kant. 'Ik geloof niet in een compleet schuldenvrije samenleving...' zegt Martin van Loon. 'Dat is juist mijn grote droom', reageert Annemarie van Gaal. 'Maar we denken wel na over nieuwe ideeën om mensen te kunnen helpen',

vervolgt Van Loon. 'Bijvoorbeeld door risicoprofielen op te stellen die we aan onze klanten – zorgverzekeraars, energie-bedrijven en commerciële partijen – kunnen bieden. Het is een soort krediet-waardigheidscheck voordat het bedrijf met een consument in zee gaat. We werken al jaren met het product CheckSociaal, een vergelijkbare toepassing voor woningbouwcorporaties. Voor het aangaan van de huurovereenkomst kennen ze het betalingsrisico en kunnen hun besluit daarop baseren.'

Dat gaat Annemarie van Gaal lang niet ver genoeg. Voor een echt duurzame aanpak van problematische schulden is een radicaal andere visie nodig, vindt ze: 'Hoe duurzaam is het als je alleen maar kijkt naar het incasseren van de schulden zonder te kijken naar het ontstaan ervan? Als we daar niets aan doen, blijft die berg bestaan.'

'Daar willen we zeker iets aan doen, maar principes kosten geld', geeft Van Loon toe.

Martin:

'Ik geloof niet in een compleet schuldenvrije samenleving...'

Annemarie:

'Dat is juist mijn grote droom'

'Wij als GGN verdienen het meest aan het gerechtelijke traject van de incassering. Omdat wij op een menselijke manier met onze debiteuren willen omgaan, leggen we steeds meer nadruk op het minnelijke stuk. Alleen: daar verdienen we een stuk minder aan en dus ontwikkelen wij nieuwe verdienmodellen.'

Annemarie: 'Zou je niet eens kunnen nadenken over het aanbieden van een abonnementssysteem? GGN levert dan iemand die het beheer van de administratie overneemt. Jullie zijn daar bij uitstek de geschikte partij voor, omdat jullie over de individuele gegevens en de financiële kennis beschikken. En als jullie duizenden klanten in een regio hebben, kun je bij een energieleverancier of internetaanbieder kortingen bedingen. Of voor iedereen in één keer kwijtschelding van de gemeentelijke heffingen aanvragen. Met commerciële partijen als bol.com kun je afspreken dat ze die persoon niets meer op krediet leveren. Banken zouden een abonnementhouder eerder een hypotheek of een lening voor een opleiding willen verstrekken, omdat de betrokkenheid van GGN werkt als een zegel van goedkeuring.'

Martin: 'Dat is een interessante gedachte. Onze deurwaarders kennen de mensen en de buurten. In ons huidige model hebben ze beperkt de tijd om even te gaan zitten en samen de administratie door te nemen. In jouw idee gaan we daar nog een stapje verder in. Het is zeer de moeite waard om daarover na te denken.'

Annemarie: 'Ik word soms zo boos. Ik zie soms dat er bij gezinnen die in de problemen zitten acht of negen deurwaarders en incassobureaus over de vloer komen. Je zou moeten kunnen afdwingen dat één organisatie *in the lead* is. Die kan zeggen: deze persoon heeft een abonnement bij mij en daarom loopt alles via mij. Een gemiddeld gezin met problematische schulden heeft te maken met negentien tot twintig schuldeisers.'

Martin: 'Ons record is zelfs 77.'



Annemarie:

Annemarie: 'Het huidige incassomodel is niet duurzaam omdat dit het probleem maar van één kant benadert. Het is mooi dat er veel aandacht wordt besteed aan het aflossen van de schulden, maar er zou minstens zoveel aandacht moeten gaan naar het voorkomen ervan. Ik zou ervoor pleiten om eens een pilot met een radicaal ander verdienmodel te starten. Jullie zouden debiteuren bijvoorbeeld de mogelijkheid kunnen bieden om een schuld af te lossen door een tijdje in het callcenter van GGN te gaan werken. Het voordeel voor jullie is dat debiteuren een ervaringsdeskundige aan de telefoon krijgen en aan de andere kant geef je mensen met een schuld weer een handelingsperspectief. Je zou ook afspraken kunnen maken met uitzendbureaus en een opslag rekenen voor de uren werk die zij afnemen. Dan verdienen je aan de schulden, maar je werkt ook mee aan het oplossen ervan.'

Martin: 'Ik geloof in klein beginnen. Onze deurwaarders die langsgaan bij mensen die afgesloten worden van gas en licht, omdat ze geen contract hebben, hebben folders bij zich van energieleveranciers. Afsluiten kost heel veel geld.'

Martin:

'Die uitdaging neem ik met beide handen aan'

'Ik hoop dat GGN een grote rol gaat spelen om Nederland financieel weer gezond te krijgen'

Wij bieden de debiteur aan om die kosten te voorkomen door een leverancier te kiezen. Let op: wij verkopen geen energie, we laten ze zelf een keuze maken. Dat is belangrijk. We starten klein, om te kijken of het werkt. Welke problemen kom je onderweg tegen? Kunnen we die oplossen? Als het blijkt te werken, kunnen we het groter maken.'

Annemarie: 'Toch vind ik het jammer dat we bestaande systemen blijven aanpassen en bijstellen. We moeten skaten waar de puck heen gaat; gaan waar de wereld heen gaat. En daarvoor heb je ontwrichtende innovaties en andere verdienmodellen nodig.'

Martin: 'Dat denk ik ook. Maar het één gaat nog niet zonder het ander.'

Annemarie: 'Dat is zo. Maar je moet al wel met dat nieuwe beginnen, naast het oude. Financiële gezondheid is een voorwaarde voor geluk. Daarom zou het goed zijn als we dat als maatschappij voor iedereen nastreven. Als niemand meer problematische schulden heeft, geven we samen minder aan zorgkosten uit, nemen we slimme beslissingen en hebben we meer energie voor onze kinderen. Dát zou pas duurzaam zijn. Ik hoop dat GGN zich opnieuw gaat uitvinden en een grote rol gaat spelen om Nederland financieel weer gezond te krijgen.'

Martin: 'Die uitdaging neem ik graag aan. Onze nieuwe *pay-off* is niet voor niets: 'Aandacht loont'. Duurzaamheid vergt aandacht. Dat is de kern van waar we mee bezig zijn.' ■

Veranderende markt

De afgelopen jaren is de concurrentie in de gerechtsdeurwaarders- en incassobranche toegenomen door de krimpende markt. De prijsdruk die hierdoor is ontstaan, heeft ertoe geleid dat in de afgelopen jaren veel no-cure/no-pay contracten en kosten-max contracten zijn afgesloten. Hierdoor is het inningsrisico verschoven van opdrachtgever naar de deurwaarder. GGN heeft in het verleden ook een aantal van deze contracten met lage marges afgesloten. Door de hoogconjunctuur en optimalisatie van het debiteurenproces bij de grote opdrachtgevers daalt de instroom van dossiers. Daarnaast neemt het aantal gerechtelijke procedures relatief sterk af. Dit is een direct gevolg van de gestegen griffierechten, maar ook van de maatschappelijke ontwikkelingen, waarbij kritisch gekeken wordt naar de kosten die aan de debiteuren in rekening worden gebracht. In 2017 heeft – mede vanwege de hoge griffierechten – de ontwikkeling van digitale arbitrage zoals e-Court een grote vlucht genomen. Hierbij kunnen de hoge griffierechten in veel gevallen worden voorkomen, en wordt aan de debiteuren een relatief laag, vast tarief in rekening gebracht.

Als gevolg van bovenstaande is het bruto omzetresultaat in 2017 gedaald van € 69,0 miljoen naar € 64,7 miljoen.

Winstgevenheid op peil

Ondanks de dalende omzet wisten we in 2017 de winstgevendheid op peil te houden. Dit kon bereikt worden door verdere kostenbesparende maatregelen. We hebben in het verslagjaar de personele bezetting in lijn met de gerealiseerde omzet gebracht. Dit kon mede gerealiseerd worden door verdergaande automatisering en gebruikmaking van data-gestuurde technieken. Ook heeft het toepassen van Lean management hieraan een wezenlijke bijdrage geleverd. Het gemiddeld aantal medewerkers inclusief



participanten en uitzendkrachten bedraagt in 2017 724 FTE. In 2016 was dit 768 FTE. Ook op andere gebieden zijn verdere kostenbesparingen gerealiseerd, zoals in de huisvestingskosten en kantoorkosten. De totale kosten exclusief afschrijvingen en bijzondere waardedalingen zijn in 2017 met € 3,8 miljoen gedaald naar € 54,6 miljoen. Dit heeft ertoe geleid dat de EBITDA in 2017 (€ 10,1 miljoen) procentueel licht gestegen is van 15,3% tot 15,6% van de brutomarge.

Voldoende eigen middelen

Voor zowel solvabiliteit als liquiditeit voldoet GGN in 2017 aan de gestelde normen door Bureau Financiële Toetsing

(BFT) en Garantiefonds Gerechtsdeurwaarders (GGDW). Onze solvabiliteit is gestegen, van 32,7% in 2016 naar 37,8% in 2017. De liquiditeit is heel licht gedaald, van 1,54 in 2016 naar 1,38 in 2017.

Financiering

In 2017 heeft herfinanciering plaatsgevonden en is de externe bancaire financiering sterk verlaagd van € 24,8 miljoen naar € 13 miljoen. Deze daling is gerealiseerd door een positieve geldstroom. Daarnaast kon deze herfinanciering worden afgesloten tegen gunstiger voorwaarden. ■

jaarcijfers 2017

GGN Mastering Credit NV

BALANS

ACTIVA	31 DECEMBER 2017 x € 1.000	31 DECEMBER 2016 x € 1.000
VASTE ACTIVA		
Immateriële vaste activa	22.984	31.046
Materiële vaste activa	812	893
Financiële vaste activa	0	95
TOTAAL VASTE ACTIVA	23.796	32.034
VLOTTENDE ACTIVA		
Onderhanden werk	75.240	91.134
Handelsdebiteuren	3.738	3.888
Vorderingen op groepsmaatschappijen	11.128	12.072
Overige vorderingen	1.195	1.067
Liquide middelen	23.419	25.065
TOTAAL VLOTTENDE ACTIVA	114.720	133.226
TOTAAL	138.516	165.260

PASSIVA	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
GROEPSVERMOGEN	52.342	54.095
ACHTERGESTELDE LENINGEN		
Lening kredietinstellingen	-	14.271
Lening ex-participanten	1.500	1.500
GARANTIEVERMOGEN	53.842	69.866
VOORZIENINGEN	1.555	1.965
LANGLOPENDE SCHULDEN	-	7.000
KORTLOPENDE SCHULDEN		
Schulden aan kredietinstellingen	9.011	3.500
Schulden aan opdrachtgevers	62.104	68.964
Crediteuren	2.976	3.372
Belastingen en premies sociale verzekeringen	4.725	5.380
Overige schulden en overlopende passiva	4.303	5.213
	83.119	86.429
TOTAAL	138.516	165.260

WINST- EN VERLIESREKENING

	2017	2016
Netto-omzet	75.660	75.682
Zaakgerelateerde kosten	-1.522	-1.585
Mutatie onderhanden werk	-9.456	-5.071
Bruto omzetresultaat	64.682	69.026
Personeelskosten	43.425	44.775
Overige bedrijfskosten	11.190	13.660
	54.615	58.435
EBITDA	10.067	10.591

Opdrachtgevers aan het woord

In het streven naar zo min mogelijk onbetaalde rekeningen, probeert GGN ook aandacht te hebben voor de verschillende wensen van debiteuren. Drie klanten vertellen hoe dat uitpakt. 'GGN gaat op zoek naar de juiste mix van automatiseren en persoonlijke aandacht waar dat mogelijk is.'

'Voorkomen is het ultieme budgetbeheer'

'De persoonlijke aanpak hanteert GGN ook in de samenwerking met ons'

René Krüse is Manager Customer Process Payment & Collections bij Nuon:

'Wij werken met GGN vooral samen in het minnelijke traject. Als onze klanten na een bepaalde periode nog niet betaald hebben, neemt GGN het van ons over. Zij spelen dus een belangrijke rol in onze betaal-incassoketen, en de manier waarop ze deze dienstverlening invullen, stemt ons heel tevreden.

Daarnaast zien we dat GGN de afgelopen jaren flink heeft geïnvesteerd in het verbeteren van processen. Ze zijn op zoek naar de juiste mix van automatiseren waar dat mogelijk is en personaliseren waar dat kan. Zo stroomlijnen ze de brieven en e-mails die op vaste momenten de deur uitgaan, maar tegelijkertijd hebben die de juiste toon. Daar is goed over nagedacht. Vaak werkt een vriendelijke tekst het best, maar soms is juist een striktere houding beter. GGN werkt met de persona's die ze zelf hebben ontwikkeld en waarin ze hun personeel getraind hebben. Daarmee weten ze bij verschillende debiteuren steeds beter de juiste snaar te raken. Daardoor krijgen wij op onze beurt ook weer meer inzicht in onze klanten en, niet onbelangrijk, ook in maatschappelijk opzicht gaat deze aanpak duidelijk zijn vruchten afwerpen. Deze persoonlijke aanpak hanteren de medewerkers van GGN ook in de samenwerking. Er wordt open en direct met elkaar gecommuniceerd. Wekelijks hebben we even contact over de resultaten zodat we als dat nodig is kunnen bijsturen. Zo leren we van elkaar en bereiken we samen het doel waar we allemaal naar streven: zo min mogelijk onbetaalde rekeningen.'

'Sociaal verantwoord incasseren staat hoog op de agenda'

Remco van der Vorst,
Manager team Speciaal en
Juridisch Beheer bij het CAK

'Het CAK voert namens de overheid verschillende wettelijke taken uit. Onze klanten hebben daardoor niet de keuze om met een andere partij in zee te gaan. Dat vraagt om een andere benadering dan bij een commercieel bedrijf.

Sociaal verantwoord incasseren staat zowel bij ons als bij GGN hoog op de agenda. Wij zijn bijvoorbeeld heel terughoudend in het leggen van beslag op inboedels van onze klanten. Dat is zo persoonlijk, daar raak je mensen heel diep mee. Als iemand op geen enkele manier wil meewerken kan dat een laatste optie zijn, maar dat hoeft lang niet altijd. GGN deelt die visie en is bereid met ons te kijken naar alternatieven om de vordering te innen.

Wat mij bevalt aan de aanpak van GGN is dat ze constant bezig zijn hun eigen strategie te *challengen*. Innovatie speelt hierbij een grote rol. Een goed voorbeeld is de pilot Huisbezoeken die dit jaar van start is gegaan. Mensen die nog geen deurwaarder over de vloer gehad hebben, krijgen bezoek van iemand van GGN. Vaak blijkt dat problemen zoals laaggeletterdheid een rol spelen. Mensen begrijpen brieven niet en maken ze daarom maar niet open. Soms spelen ook andere zaken een rol, waardoor mensen het overzicht kwijtraken. Een nuchtere blik van een buitenstaander kan helpen om weer overzicht te krijgen en uiteindelijk kunnen wij de maandelijkse opgelegde eigen bijdrage weer innen. Die proactieve houding, dát is de meerwaarde van GGN en levert bovendien een goed rendement op.'



'GGN begrijpt als geen ander wat het ultieme budgetbeheer is'

Wouter Weyenborg,
Manager Debiteuren en Polis
bij zorgverzekeraar Menzis:

'Ik vind het prettig dat GGN heel open de discussie over schuldhelpverlening en budgetbeheer aangaat. Als geen ander begrijpen ze dat je bij betalingsproblemen niet achter aan de keten moet beginnen – op het moment dat de deurwaarder in beeld komt dus – maar juist vooraan. Voorkomen dat mensen nog dieper in de schulden komen is het ultieme budgetbeheer. Er groeit een steeds grotere groep mensen op die niet met geld leert omgaan. GGN neemt een deel van die opvoedende rol op zich door actief Budgetbeheer aan te bieden. En dan nog laten mensen zich niet gemakkelijk overhalen. In plaats van 60 euro per maand te betalen om onnodige kosten als rente en incassokosten te voorkomen, gaan ze liever de schuldhelpverlening in, want die is gratis. Maar onder de streep zijn ze uiteindelijk veel meer geld kwijt aan rente en andere kosten.

GGN denkt oplossingsgericht en probeert voor alle drie betrokken partijen het beste te doen. Voor haar klanten wil ze het geld binnenhalen. Tegelijkertijd wil ze de schuldenaar niet over de kling jagen met hoge incassokosten maar vergeten ze ook hun eigen bedrijfsresultaat niet, zodat continuïteit is gewaarborgd. Door te investeren in tablets waarin alle beschikbare informatie bij elkaar komt en technieken als nummerbordherkenning, dringen ze ook hun eigen kosten terug. De invoering van Budgetbeheer was in korte tijd geregeld én werkte meteen goed. Dat zegt veel over hoe goed GGN haar zaakjes op de rails heeft.'



Dit deden wij in 2017



'115 Schuld te lijf'

In een brief aan de minister heeft GGN met drie andere gerechtsdeurwaardersorganisaties hulp aangeboden bij de ontwikkeling van een schuldhulplijn. Het noodnummer 115 moet een laagdrempelige manier worden om hulp te vragen bij de aanpak van schulden. Vaak raken mensen de weg kwijt in een oerwoud van instellingen en regelingen. Met een centraal telefoonnummer moet het makkelijker worden om de weg naar schuldhulp te vinden.

Maarten Vader verkozen tot Contact Center Manager of the year

De manager van ons Contact Center is uitverkozen tot contactcentermanager van het jaar. 'Hij richt zich op innovatie en verbeteringen in de hele organisatie en heeft ervoor gezorgd dat de afdeling een centrale plaats inneemt in de dienstverlening', zegt de vakjury. 'Hij heeft klantcontact niet alleen binnen GGN, maar in de hele sector op de kaart gezet.'

GGN wint VVCM Credit Management Innovation Award

Tijdens de Credit Expo in Nieuwegein won GGN de Innovation Award met het project 'Van data naar debiteur'. 'GGN heeft de jury verrast met de invoering van een incassoproces dat in alle stadia consistent is aangepast aan segmenten van debiteuren', zei VVCM- en juryvoorzitter Martin van der Hoek bij de uitreiking van de prijs. 'Het resultaat imponeert en maakt GGN de terechte winnaar van de VVCM Credit Management Innovation Award 2017.'



3e plaats MT1000

GGN is derde in de lijst van beste Nederlandse creditmanagement-, factoring- en incassobedrijven, na twee factoringmaatschappijen.* Het jaar ervoor was dat nog de veertiende plaats. GGN scoorde vooral goed op productleiderschap en excellente uitvoering. Martin van Loon verklaart dat in een interview mede door de invoering van de vijf GGNpersona's:

'Wij geloven dat aandacht loont: op basis van data kunnen we debiteuren nog beter helpen om de betalingsachterstand op te lossen.' In de totale lijst van de duizend beste zakelijke dienstverleners eindigde GGN op de 137ste plaats.

*Het onderzoek werd uitgevoerd door de Erasmus Universiteit Rotterdam in opdracht van het magazine Management Team.



Plastic soup surfer

Merijn Tinga maakte een surfboard van aangespoeld plastic op de stranden en noemt zich de *Plastic Soup Surfer*. In Nederland komen jaarlijks 100 miljoen van die kleine flesjes in het milieu terecht. Merijn pleit daarom hartstochtelijk voor de invoering van statiegeld op die flesjes. Daarvoor benadert hij grote bedrijven zoals Coca-Cola en AH en confronteert ze met de effecten van de plastic vervuiling. Bij die bezoeken gaat steeds een gerechtsdeurwaarder van GGN mee. Die overhandigt een 'desbewustzijnsexploot' waardoor de ontvanger niet meer kan beweren dat hij niet wist dat plastic slecht is voor het milieu.

Informatiesessies AVG

Als voorbereiding op de nieuwe privacywet AVG die in mei 2018 van kracht werd, organiseerden we informatiesessies voor onze klanten. De nieuwe wet eist met name van organisaties extra inspanningen. Dankzij die sessies zijn onze klanten daar beter op voorbereid.



Vooruitblik: Aandacht loont

Vanaf 2018 werkt GGN aan haar merkpositionering onder de naam 'Aandacht Loont'.

De deurwaarder als cruciale verbinder

'Er valt nog een wereld te winnen'

De rol van deurwaarders en incassobureaus gaat de komende jaren flink veranderen. Van boeman worden ze steeds meer schuldadviseur; preventie wordt nog belangrijker. Daarvoor is samenwerking met bedrijven en maatschappelijke organisaties essentieel. Een discussie met drie bevlogen mannen: 'De deurwaarder komt achter die voordeur en maakt echt verbinding'

■ Zet drie mannen bij elkaar die al lange tijd serieus nadenken over samenwerking en de cijfers vliegen over tafel. 'Wist je dat er alleen al in Rotterdam 176 schuldhulpinitiatieven bestaan?' vraagt **Ron Steenkuijl**, directielid bij de ADG Dienstengroep. 'En 67 alleen al in Den Bosch? Het besef dat de schuldenproblematiek heel groot is, begint langzaam door te dringen. Alleen: wie kent de weg in dat enorme aanbod?' **Arjen Houweling** is verbonden aan het CreditLab van GGN en houdt zich graag met data bezig: 'Wij hebben dagelijks één miljoen vorderingen openstaan en beschikken over gegevens van meer dan 3,6 miljoen debiteuren', zegt hij. Het televisieprogramma *De Deurwaarders*, waar GGN aan meewerkt, zorgde voor heel andere inzichten dan de 'harde' data.

'Na de uitzendingen kregen we opeens heel veel telefoontjes, onder andere van uitzendbureaus. Zij zagen op tv mensen die goed in één van hun openstaande vacatures zouden passen. Anderen belden omdat ze geld ingezameld hadden voor iemand uit het programma. Dankzij die telefoontjes realiseerden we ons dat veel individuen en bedrijven zich betrokken voelen bij mensen die in de problemen zitten en we wisten dat we daar iets mee moesten doen.'

Christian Bosch is een van de deurwaarders die aan het programma heeft meegewerkt. Hij kent de praktijk als geen ander. 'Wat ons als deurwaarders uniek maakt is dat wij achter de voordeur komen. Mensen met schulden lezen vaak hun post niet meer, dus je kunt ze een briefje sturen dat je werk voor ze hebt, of

dat ze de staatsloterij hebben gewonnen; maar die lezen ze niet. Wij komen wél binnen en praten met ze. Wij maken echt verbinding.'

BV Nederland

Ron Steenkuijl ziet hierin niet alleen mogelijkheden voor bedrijven, hij ziet het zelfs als de plicht van wat hij de BV Nederland noemt. 'In heel Nederland kan 45 procent van de mensen niet goed rondkomen. Tegelijk weten we dat 60 tot 70 procent van de mensen met een schuld wel wil betalen, maar niet kan, vaak omdat ze het overzicht over hun administratie missen. Die zelfredzaamheid verbeteren is een belangrijke businesscase voor de BV Nederland.'

Arjen Houweling knikt instemmend: 'Burgers met grote schulden kosten de

Ron Steenkuijl is directeur Corporate Affairs bij ADG Dienstengroep, waar elf bedrijven onder vallen zoals schoonmaakbedrijf Asito en uitzendbureau Timing. Hij is de bedenker van fiKks, een schuldenplatform dat mensen helpt met hun geldzaken voordat het geldzorgen worden.



'Die zelfredzaamheid verbeteren is een belangrijke businesscase voor de BV Nederland'

gemeenschap veel geld. Ik ben ervan overtuigd dat als ik mensen aan werk kan helpen, of een buddy geven die hen weer op de rit krijgt, het geld vanzelf volgt. En daar worden alle partijen beter van.'

Partijen samenbrengen

Om bedrijven, overheid, buddy's en mensen met financiële problemen met elkaar in contact te brengen, bedacht Ron Steenkuijl de app fiKks. In maart is de app gelanceerd en hij heeft er grootse plannen mee. 'We gingen nadenken over iets wat er nog niet is. Wij willen niet initiatief nummer 177 maken, maar iets wat al die andere partijen juist samenbrengt. FiKks is digitaal, kan landelijk gebruikt worden, is schaalbaar en komt buiten financiering van de overheid om tot stand.'

'Als deurwaarder worden we steeds meer een spil tussen de klant en de debiteur'

Zijn droom is om alle schulddata van de deelnemers direct in de app te kunnen laden en *realtime* bijhouden. Debiteuren worden aan een digitale buddy gekoppeld met wie ze kunnen chatten, die kan zien welke acties ze ondernemen en voor wie ze, als ze dat willen, anoniem kunnen blijven.

Steenkuijl: 'In een volgende fase zouden we dan via de app regelingen met de schuldeisers kunnen treffen. Je stuurt geen brieven meer; de app registreert dat de debiteur aan bepaalde voorwaarden voldoet en die krijgt dan een betalingsregeling aangeboden die rekening houdt met de afloscapaciteit.'

Waterbedeffect

Daarmee omzeil je een van de grootste nadelen van het huidige systeem, namelijk wat Ron Steenkuijl het waterbedeffect noemt: 'Mensen betalen, vaak in paniek,

Christian Bosch is deurwaarder en vestigingsmanager van de GGN-vestiging in Den Haag. Hij heeft deelgenomen aan het tv-programma De Deurwaarders bij RTL5. Daarin laten hij en zijn collega's zien hoe ze mensen met schulden helpen om tot een oplossing te komen.

'Uit gesprekken met de brandweer blijkt dat bij mensen waar het financieel niet zo goed gaat, ook het vaakst brand is'

een willekeurige rekening, waardoor de schuld bij anderen die heel hoge kosten rekenen, juist veel groter wordt. Dat voorkom je als je maar één incassant hebt. Die bekijkt de situatie vanuit de debiteur. Die paradigmashift moeten we met elkaar gaan maken.'

Christian Bosch ziet ook het werk van de deurwaarder in de toekomst steeds digitaler worden. 'Zoals je nu mijnoverheid.nl hebt, zullen we over vijf jaar waarschijnlijk ook zoiets als mijngerechtsturwaarder.nl hebben. De deurwaarder is er nog wel en doet nog steeds beslagleggingen en ontruiming, maar doet daarnaast steeds meer aan de voorkant. We worden nog meer een spil tussen de klant en de debiteur en kunnen steeds meer doen met de informatie die wij in de praktijk horen en zien. Die slaan we digitaal op en we steken er veel energie in om die tot in detail doorzoekbaar te maken.'

Brand bij Tamara

Arjen: 'En al die informatie gebruik ik weer om te zoeken naar nieuwe mogelijkheden van dienstverlening. Daarbij kijken we ook buiten onze branche. Zo blijkt uit gesprekken met de brandweer dat we bij dezelfde mensen thuiskomen. Bij de categorie mensen waar het financieel niet zo goed gaat, is ook het vaakst brand. Tachtig procent van de branden vindt plaats bij een Tamara; de GGNpersona voor de meest problematische wanbetaler. Dat is een interessant inzicht. Als we toch bij die mensen thuiskomen, kunnen we misschien kijken of er wel een brandmelder hangt, of hoe brandgevaarlijk het huis ingericht is. Als het gaat om samenwerken valt er nog een hele wereld te winnen.' ■

Arjen Houweling is manager development bij GGN maar naast deze functie is hij verbonden aan het CreditLab van GGN. Een van de projecten waar Arjen zich vanuit het CreditLab mee bezighoudt gaat over sociaal incasseren.

6x GGN Talent

In het Management Development-programma werken twintig GGN'ers aan hun leidinggevende capaciteiten en buigen zich over een nieuwe visie voor GGN. Zes talenten spreken zich uit.



Cees Scholtes

Executiespecialist in de regio Rotterdam:

'Vorig jaar heb ik het executiebelteam begeleid. Toen heb ik al een beetje geproefd aan het managen. In het MD-programma wil ik daar verder mee.'



Marc Huffner

Operationeel relatiebeheerder:

'De samenwerking met TIAS Businessschool maakt dit programma uniek. Als je werkgever bereid is zoveel in jou te investeren, moet je die kans met beide handen aangrijpen.'



Monique van den Brule

Relatiemanager Sales:

'Het MD-programma geeft mij de mogelijkheid om de organisatie op een andere manier te leren kennen.'



Jolanda Lotens

Toegevoegd gerechtsdeurwaarder:

'Dankzij dit programma leer ik het bedrijf en de mensen beter kennen. Onderling noemen we het gekscherend de grote snuffelstage. Het vak van deurwaarder verandert en daar wil ik graag over meedenken.'



Mark van Beurden

Vestigingsmanager in Heerlen:

'In dit programma krijg ik feedback en leer ik van de andere deelnemers. Dat helpt mij mijn eigen stijl te leren vinden.'



Roald Schaart

Branchemanager Sales & Marketing:

'Het is goed om te merken dat je collega's uit andere disciplines beter leert begrijpen. Daardoor wordt het ook gemakkelijker om elkaar tussen de bedrijven door op te zoeken en even iets te vragen.'