



Persbericht

Onderzoek GGN: 74% van mensen met schulden kan niet betalen

GGN gooit in krimpende markt het roer om: van voet tussen de deur naar sociale incasso

Rotterdam, 11 april 2022 – **Op basis van een analyse van schulden bij 3,6 miljoen mensen heeft GGN, het grootste gerechtsdeurwaarderskantoor van Nederland, onderzocht dat 74% van de mensen met schulden niet kan betalen. 25% van de mensen wil wel betalen en kan ook betalen. Vaak berust de schuld op een misverstand. Dat betekent dat de grootste groep van goede wil is, maar hier hulp bij nodig heeft. Slechts 1% van mensen met schulden kan wel betalen, maar wil dit niet. Incasso zou er voor moeten zorgen dat deze betalingen toch gedaan worden. Maar zoals het ging in de Nederlandse gerechtsdeurwaarderswereld, zo kan het niet langer. Daarom heeft marktleider GGN het roer omgegooid en werken zij volgens de aanpak van sociale incasso, waarbij een persoonlijke aanpak ervoor moet zorgen dat mensen geholpen worden om te kunnen betalen.**

Gerechtsdeurwaarders kunnen problematische schulden vroegtijdig signaleren

7,6% van alle huishoudens* heeft problematische schulden, dat wil zeggen: ze staan rood, kunnen rekeningen niet betalen of hebben een creditcard-schuld. Dat betekent ruim 600.000 huishoudens waarvan zeker de helft bij meerdere schuldeisers openstaande vorderingen heeft. Slechts 10% van deze groep is bekend bij organisaties voor schuldhulpverlening. Gerechtsdeurwaarderskantoren staan als enige partij tussen de schuldeiser, schuldhulpverlening en schuldenaar in. Volgens de oude manier van werken waren de verdienmodellen gericht op escalatie, door gerechtelijke maatregelen op te leggen. Met stijgende griffierechten werden de kosten voor consumenten – en dus de schulden – steeds hoger. Dat is niet duurzaam en op de lange termijn zelfs een onhoudbare situatie. Niet alleen voor deze individuen, maar ook voor de maatschappij is dat uiteindelijk ongewenst.

Niet kunnen betalen

Wanneer je kijkt naar de beweegredenen van wanbetalers dan blijkt dat slechts 1% wel kan, maar niet wil betalen. Voor dit type wanbetaler is de oorspronkelijke inzet van de gerechtsdeurwaarder bedoeld: dwingen om te betalen. Een kwart van de mensen met schulden kan betalen en wil dat ook wel; bij deze groep gaat het vaak om een misverstand of nonchalance. Ze hebben bijvoorbeeld een brief gemist of zijn verhuisd. In deze gevallen helpt het wanneer we ze opsporen en aansporen. Als je deze groep faciliteert met bijvoorbeeld een link om te betalen, dan worden de schulden voldaan. En dan houd je nog 74% over. Dit zijn mensen die simpelweg niet kunnen betalen, omdat zij over onvoldoende middelen beschikken. Of ze wel of niet willen betalen, is dan eigenlijk niet meer relevant. Wie niet kan, die kan dit niet. Ze

hebben hulp nodig om te zorgen dat ze op de een of andere manier in een situatie komen waarin ze wel kunnen betalen.

Persoonlijke aanpak

GGN wil met een sociale incasso aanpak op een maatschappelijke en menselijke manier vorderingen innen en helpen om de schuldenproblematiek terug te dringen. GGN kijkt als grootste gerechtsdeurwaarder van Nederland dan ook met aandacht naar mensen met schulden en betalingsachterstanden. Als je luistert en kijkt naar de mogelijkheden, behaal je ook de beste resultaten en worden openstaande vorderingen sneller betaald. In plaats van mensen dwingen te betalen, is het de missie van GGN om ze te helpen om te kunnen betalen, nu en in de toekomst. De data helpt GGN om persoonlijk en met de menselijke maat een behandelplan te kunnen aanbieden. De tone of voice, timing, frequentie en kanalen worden afgestemd op de klant.

Maatschappelijke partners

"In het verleden hadden gerechtsdeurwaarders weinig middelen om mensen met problematische schulden te helpen. Juist vanuit de werkvloer kwam er steeds meer vraag om hier verandering in te brengen, omdat zij zagen dat ze meer zouden kunnen betekenen voor deze mensen. De urgentie om te veranderen werd daarom breed gedragen vanuit de gerechtsdeurwaarders zelf", aldus Wim van Limpt, CCO bij GGN. Om de missie ook daadwerkelijk waar te kunnen maken is GGN een samenwerking aangegaan met maatschappelijke partners zoals De Nederlandse Schuldhulproute (NSR) waar initiatieven zoals Geldfit en Fikks onder vallen. Maar ook met Timing heeft GGN een waardevol partnership door mensen met schulden te helpen aan een baan. De ambitie is om in 2022 nog meer relevante partnerships te creëren. Dit moet ervoor zorgen dat de marktleider in de toekomst nog beter in staat is om mensen te helpen met concrete oplossingen.

Beter inzicht in totale schulden van de klant

De kunst is om digitalisering in te zetten als een manier om persoonlijke aandacht te faciliteren. Daarom zijn de gerechtsdeurwaarders voorzien van digitale hulpmiddelen zoals het speciaal ontwikkelde Route GGN. Dit programma geeft de gerechtsdeurwaarder tijdens een huisbezoek inzicht in een totaaloverzicht van alle openstaande vorderingen, het aantal schuldeisers en lopende regelingen. Op basis van dit inzicht kan de gerechtsdeurwaarder samen met de klant bekijken hoe ze samen tot een oplossing kunnen komen voor de schulden. GGN streeft ernaar om het aantal gerechtelijk procedures te verlagen en te verschuiven naar de minnelijke fase.

Pilot verruiming werktijden

Het verbeteren van dienstverlening is een doorlopend proces. Het menselijke aspect blijft belangrijk en GGN ziet dat echt contact belangrijk is bij het vinden van een oplossing. Om meer mensen te kunnen helpen is het noodzakelijk dat de gerechtsdeurwaarders met meer mensen met problematische schulden in gesprek kunnen gaan. Daarom is GGN deze maand gestart met een pilot waarin de werktijden worden verruimd. Huisbezoeken worden dan ook in de avond tot 20.00 uur gepland en op zaterdagen.

**CBS, 1 oktober 2020

- Einde persbericht -

Noot voor de redactie, niet voor publicatie

Voor meer informatie en interviews:

2twintig public relations

Inge Baars

T: 010-280 15 55

E: inge@2twintig.nl