

Hoe meet u de kwaliteit van uw incassopartners?

Martijn Groot | Directeur Cwize

Huurincasso Congres 2016

GRIP | CONTROLE | INZICHT

COLLECTIONS MANAGEMENT

Grip, controle en inzicht leiden tot een optimale samenwerking in de credit management keten. Cwize ontzorgt alle ketenpartners in collections management met plug & play business intelligence oplossingen. Stuurinformatie ontwikkeld voor en door opdrachtgevers en incassorelaties.

**ASSET
MANAGING
PARTNERS** **AMP** SMART
PORTFOLIO
MANAGEMENT

C wize

PROGRAMMA



- Introductie Cees, Credit Manager bij een woningcorporatie
- Hoe enorm spannend is zijn werk!
- Is rendement voor Cees een doel op zich?
- Stellingen van Cees!
- Cwize & AMP



**ASSET
MANAGING
PARTNERS** AMP
DEBT
PORTFOLIO
MANAGEMENT

Cwize

GRIP | CONTROLE | INZICHT

CEES DE CREDIT MANAGER



- Werkt al 22 jaar bij een Woning corporatie
- Nu verantwoordelijk voor debiteurenbeheer
- Werkt met meerdere incassopartners
- Finance wordt steeds belangrijker
- Meer aandacht vanuit de gemeente en andere instanties
- Heeft het op verjaardagen niet altijd gemakkelijk gehad
- Ook nu verwacht het management lastige tijden



GRIP, CONTROLE & INZAGE

Donderdag 02 juni 2016 · Het laatste nieuws het eerst op NU.nl



[NU.nl](#) > Economie



Vijf procent woningcorporaties verwacht faillissement

Gepubliceerd: 25 februari 2013 14:53

Laatste update: 25 februari 2013 15:13



AMSTERDAM - Een op de twintig woningcorporaties (5 procent) in Nederland verwacht als gevolg van de verhuurdersheffing uit het woonakkoord failliet te gaan.

**ASSET
MANAGING
PARTNERS** **AMP** DBIT
PORTFOLIO
MANAGEMENT

C **wize**

GRIP | CONTROLE | INZICHT

STELLING 1



Het management verwacht dat Cees maandelijks bij het management-overleg aanschuift om inzicht te geven in de prestaties van de incassopartners.

Stelling 1

Binnen onze organisatie staan debiteurenbeheer, incasso en het betaalgedrag van onze klanten standaard op de agenda van onze directie!



GRIP, CONTROLE & INZAGE

Donderdag 02 juni 2016 · Het laatste nieuws het eerst op NU.nl



[NU.nl](#) > [Economie](#) > [Geld](#) > [Woningmarkt](#)



IMF raadt Nederland hervorming huurmarkt aan

Gepubliceerd: 07 januari 2015 16:08

Laatste update: 08 januari 2015 12:12



Nederland kan de huizenmarkt vooruithelpen door de markt voor huurwoningen te hervormen.

**ASSET
MANAGING
PARTNERS**
AMP
DIRECT
PORTFOLIO
MANAGEMENT

C wize

GRIP | CONTROLE | INZICHT

STELLING 2



We moeten actiever met onze klanten omgaan en luisteren wat er speelt.

Stelling 2

Binnen onze financiële afdeling bespreken we minimaal 1x per maand de ontwikkelingen en trends van onze debiteuren- en incassoportefeuille, om die continu optimaal te kunnen behandelen.



GRIP, CONTROLE & INZAGE

84 procent van de huisuitzettingen komt door structurele huurachterstanden

Het aantal huisuitzettingen daalde in 2015 ten opzichte van 2014 met 6 procent. Dit is het tweede jaar op rij dat er een daling te zien is. In 2014 nam het aantal huisuitzettingen met 15 procent af. Na een gerechtelijk vonnis mogen woningcorporaties huurders uit hun huis zetten. In overleg met de huurders kunnen corporaties dit in 75 procent van de gevallen voorkomen.

De 5 meest ingezette maatregelen

Telefonisch contact, samenwerken en huisbezoeken afleggen zijn een aantal van de meest ingezette maatregelen om huisuitzettingen te voorkomen. Van die maatregelen vinden corporaties de huisbezoeken het meest effectief.

Telefonisch contact



Huisbezoek



Samenwerken / inschakelen
andere instanties



Intensieve samenwerking
met de gemeente



Aanscherpen proces



STELLING 3



We moeten steeds flexibeler zijn om in contact te komen met onze eigen klanten. Ik verwacht van mijn incassopartner dat hij dat ook doet!

Stelling 3

Mijn huidige incassopartner heeft een actieve houding en een flexibele inzet van middelen en bespreekt de resultaten daarvan met ons.



GRIP, CONTROLE & INZAGE

Investerings in ICT zijn broodnodig voor incassobureaus én deurwaarders

Ook voor incassobureaus geldt: voorkomen is beter dan genezen. In plaats van achteraf te innen, richten ze hun dienstverlening steeds vaker op preventie van wanbetaling. Door hun kennis van klantgedrag te vergroten, kunnen ze bedrijven ondersteunen met credit management-oplossingen. De shift van genezen naar voorkomen betekent wel dat ze hun verdienmodellen moeten aanpassen en relatief grote ICT investeringen moeten doen.

Han Messers
ABN AMRO

STELLING 4



Onze 24 uren economie, statistieken over zittende en vertrokken huurders. Alles is 24/7 bereikbaar via handige tools etc..

Stelling 4

Mijn incassopartner en ik beschikken dagelijks over dezelfde (detail)informatie en kunnen de voortgang van de portefeuille bespreken op het moment dat ik dat wil!



GRIP, CONTROLE & INZAGE

Maatregelen ter voorkoming van huurachterstand 2015

Figuur percentages (Bron: Aedes, 18-03-2016)

Maatregel	Percentage corporaties die de maatregel hebben toegepast	Percentage corporaties die de maatregel als effectief aanmerkt
Huisbezoek	81	30
Telefonisch contact	88	15
Contact via SMS / whatsapp	22	1
Samenwerken/inschakelen andere instanties	78	14
Intensieve samenwerking met de gemeente	56	9
Schuldsanering	37	2
Erop af, Achter de Voordeur	59	9
Inzet vrijwilligers t.b.v. netwerk en administratie	27	2
Budgetcoach	20	2
Aanscherpen incassobeleid	53	11
Actievere rol deurwaarder	33	3

STELLING 5



Wij doen er alles aan om op klantspecifieke wijze in contact te komen met onze klanten. In de SLA met onze incassopartners is vastgelegd wat en wanneer zij iets moeten doen.

Stelling 5

Ik kan direct zien of onze partners 'up to date zijn' met de behandeling van onze portefeuille! Achterstanden en stilstaande dossiers komen bij mijn incassopartners niet voor.



GRIP, CONTROLE & INZAGE



[Home](#) » [Laatste nieuws](#) » [Helpt deurwaarderskantoren in financiële problemen](#)



Helpt deurwaarderskantoren in financiële problemen

Door: [Henk Hanssen](#) | 10 november 2015



Het zal niet lang meer duren of de ene deurwaarder gaat bij de andere langs om deze aan te sporen een rekening te betalen. In De Telegraaf meldt een ingewijde dat de helft van de kantoren niet aan de solvabiliteitseisen zou voldoen.

Heeft u solvabiliteitseisen voor uw incassopartner?

STELLING 6



In ben ook budgetverantwoordelijk en vraag maandelijks de onderhanden positie op bij mijn partners. Het is belangrijk voor de deurwaarder om een depot te hebben en voor onze Finance Manager om te zien hoeveel wij hebben voorgefinancierd. Maar hoe hoog dat depot is bepalen we nu samen.

Stelling 6

Bij het kiezen van een incassopartner hebben we gekeken naar zijn financiële positie en de wijze en frequentie waarop hij afdraagt.



GRIP, CONTROLE & INZAGE



Weer minder huisuitzettingen bij woningcorporaties

11-04-2016

UPDATE 12-04-2016 | *Brief Aedes aan Tweede Kamer toegevoegd*



Woningcorporaties zagen zich in 2015 genoodzaakt tot huisuitzetting van 5.500 huishoudens. Dat is 6 procent minder dan in 2014. Dit blijkt uit een enquête van Aedes onder 182 woningcorporaties.

Dit is het tweede jaar op rij dat het aantal huisuitzettingen daalt, in 2014 was er sprake van een daling van 15 procent. Uitzetting van huurders gebeurt alleen in uiterste gevallen als geen oplossing gevonden kan worden en kan pas plaatsvinden na een

uitspraak van de rechter. In 2015 zijn 22.000 vonnissen uitgesproken, een lichte daling ten opzichte van 2014. Deze leidden in 5.550 gevallen tot een huisuitzetting.

STELLING 7



Huisbezoeken vinden wij erg belangrijk. Weten wat er achter de deur speelt, kijken of we een passende oplossing kunnen vinden. Ik bevries liever de vordering en help mee aan een oplossing dan dat we vonnis gaan halen.

Stelling 7

Voor onze corporatie is het verminderen van het aantal huisuitzettingen belangrijker dan rendement.



HOE MANAGE JE RENDEMENT? (1)



- Wordt het eens over de definitie!
 - Rendement is de hoogte van de netto geldstroom betaald door de debiteur, die niet toegewezen wordt aan kosten ten laste van de opdrachtgever gedeeld door de overgedragen netto hoofdsom!
- Zorg voor vergelijkbare data indien je met meerdere partners werkt!
 - Je kan pas appels met appels vergelijken als de data hetzelfde is!
- Zit op de bok!
 - Rendement begint vanaf het moment van overdracht, niet op het moment van het sluiten van het dossier!

HOE MANAGE JE RENDEMENT? (2)



- **Maak duidelijke afspraken over de behandeling!**
 - Een incassopartner opereert het beste wanneer u hem informeert waarover u verantwoordelijkheid moet afleggen. Welke KPI's heeft u? Deel ze!
- **Zorg voor een gezamenlijk overleg!**
 - Weet u hoeveel tijd er zit tussen de dagvaarding en het vonnis?
 - Kan het aantal uitzettingen worden voorkomen door middel van een huisbezoek?
- **Neem verantwoordelijkheid, ga het gesprek aan!**
 - Vraag de agendering op bij uw partner, kijk naar gezamenlijke achterstanden. Rendement begint bij de invoer van het dossier!

REALITEIT?



- Ontbreken van uniforme inzage bij mijn incassopartners
- Geen controle over facturen, CASH en statussen
- **Geen sluitend overzicht van de minnelijke en gerechtelijke portefeuille**
- Daardoor geen volledig beeld over portefeuilles
- Inefficiënte communicatie tussen opdrachtgever en incassorelaties
- **U heeft onvoldoende tijd en middelen**

WAT BIEDT CWIZE MET AMP



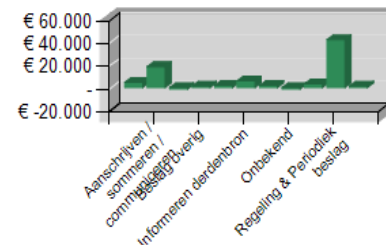
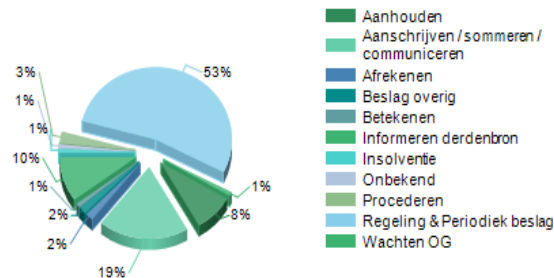
- Cwize verzamelt met behulp van de Collections Performance Manager (CPM) alle benodigde bron data van uw incassopartners voor interne en externe rapportages en controles
- AMP ontzorgt u met CPM van Cwize door op basis van uniforme data ketenpartners te monitoren, te benchmarken en aan te sturen
- U krijgt informatie over de financiële waarde van uw incassoportefeuille middels handige rapportages
- Dagelijkse inzage in achterstanden, statussen, doorlooptijden en betalingen via rapportages en dashboards
- U bent volledig 'in control'

GEACCEPTEERD IN DE MARKT

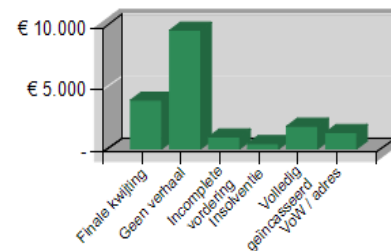
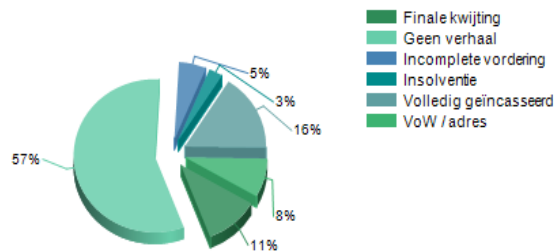


- Uniformiteit in data zorgt voor objectief beeld uitbestede portefeuille
- Incassopartners kunnen snel worden aangesloten
- Data uitwisseling via Cwize is geaccepteerd bij incassopartners
- Veel ervaring en expertise bij AMP en Cwize
- Snelle standaard implementatie

Status (lopend)	Aantal	Geinvesteerde kosten
Aanhouden	10	€ 4.558,58
Aanschrijven / sommen / communiceren	23	€ 18.363,00
Afrekenen	2	€ -28,00
Beslag overig	2	€ 924,00
Betekenen	1	€ 1.892,00
Informeren derdenbron	12	€ 5.943,00
Insolventie	1	€ 1.836,00
Onbekend	1	€ -873,00
Procederen	3	€ 3.247,00
Regeling & Periodiek beslag	64	€ 42.129,00
Wachten OG	1	€ 448,00
	120	€ 78.439,58



Sluitredenen (gesloten)	Aantal	Geinvesteerde kosten
Finale kwijting	4	€ 3.938,00
Geen verhaal	21	€ 9.578,00
Incomplete vordering	2	€ 964,00
Insolventie	1	€ 437,00
Volledig geïncasseerd	6	€ 1.823,00
VoW / adres	3	€ 1.333,00
	37	€ 18.073,00

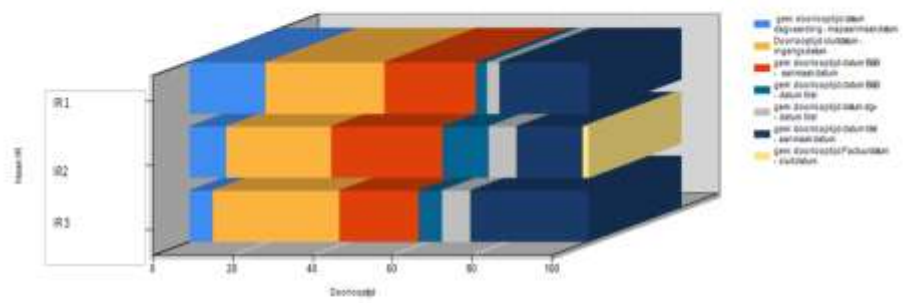


Alle lopend zaken vanaf 1-1-2014 tot 3-6-2016 op basis van statuscode

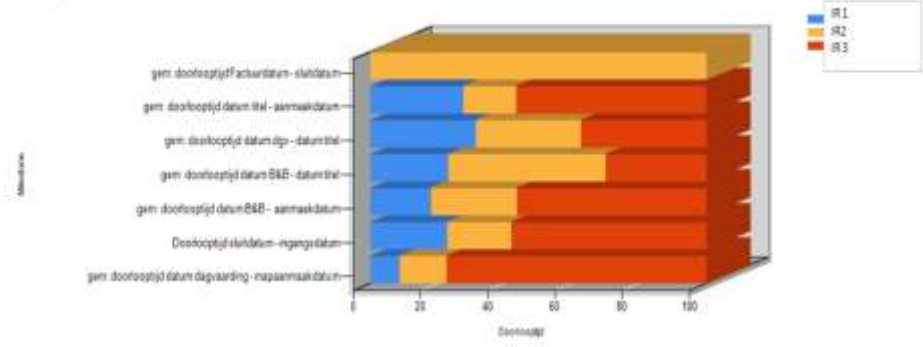
Naam IR	Statuscode	Aantal	Hoofdsom	Rente	Incassokosten	Kosten bij derden	Kosten tlv. debiteur	Kosten tlv. opdrachtgever	Kosten niet toe te wijzen	Betaald bij opdrachtgever	Betaald
Demo bedrijf 1	Aanschrijven / sommeren / communiceren	163	€ 2.025.557	€ 831.670	-	€ 31.544	€ 14.610	€ 15.582	-	€ 85.725	€ 53.
	Informeren derdenbron	50	€ 600.454	€ 129.634	-	€ 7.091	€ 11.726	€ 11.955	-	€ 15.052	€ 53.
	Procederen	12	€ 125.447	€ 40.277	-	€ 123	€ 2.977	€ 3.042	-	€ 10.990	€
	Betekenen	1	€ 28.318	€ 1.908	-	-	€ 563	€ 563	-	-	€
	Wachten OG	42	€ 586.177	€ 756.241	-	€ 6.981	€ 942	€ 942	-	-	€ 1.
	Insolventie	27	€ 241.599	€ 114.781	-	€ 28.050	€ 447	€ 1.090	-	€ 30.313	€ 13.
	Regeling & Periodiek beslag	271	€ 2.897.519	€ 907.458	-	€ 37.297	€ 48.151	€ 49.002	-	€ 217.343	€ 207.
	Beslag overig	2	€ 11.036	€ 810	-	-	€ 2.052	€ 2.052	-	€ 283	€
	Aanhouden	103	€ 984.830	€ 632.381	-	€ 37.105	€ 5.617	€ 5.942	-	€ 71.877	€ 22.
	Afrekenen	28	€ 552.915	€ 157.867	-	€ 196	€ 1.431	€ 1.496	-	€ 5.618	€ 3.
	Aanzegging tot/of ontruiming	22	€ 215.206	€ 65.743	-	€ 54.106	€ 19.598	€ 19.488	-	€ 12.964	€ 61.
	Demo bedrijf 3	Aanschrijven / sommeren / communiceren	1.499	€ 26.875.602	€ 7.766.035	€ 190	€ 34.742	€ 58.996	€ 27.566	€ 7	€ 53.590
Informeren derdenbron		398	€ 5.760.919	€ 1.563.985	-	€ 38.967	€ 110.493	€ 56.629	-	€ 16.527	€ 6.
Procederen		198	€ 2.379.654	€ 721.484	-	€ 1.306	€ 29.774	€ 17.794	-	€ 6.695	€
Wachten OG		41	€ 2.121.918	€ 703.588	-	€ 5.616	€ 294	€ 4	-	-	€

Naam IR	Totaal	gem. doorlooptijd datum dagvaarding - maatsmaakt datum		Doorlooptijd sluitdatum - ingangsdatum		gem. doorlooptijd datum B&B - aanmaakdatum		gem. doorlooptijd datum B&B - datum titel		gem. doorlooptijd datum dgr - datum titel		gem. doorlooptijd datum titel - aanmaakdatum		gem. doorlooptijd Factuurdatum - sluitdatum		
		Aantal	Doorlooptijd	Aantal	Doorlooptijd	Aantal	Doorlooptijd	Aantal	Doorlooptijd	Aantal	Doorlooptijd	Aantal	Doorlooptijd	Aantal	Doorlooptijd	
IR1	48.620	195.033.021,88	3,942	34	33.479	80	8.598	17	8.572	34	3.890	42	12.288	24	33.323	0
IR2	8.330	10.208.289,76	1,233	55	76	95	3.100	87	3.050	60	2.725	42	3.226	39	1.828	0
IR3	2.829	146.988.222,8	1,687	304	3.279	477	1.380	368	1.246	44	1.344	58	1.833	387	7.227	0
Totaal	478.629	1.1485.621.735,76	2,840	302	48.824	238	15.563	334	14.317	42	7.667	63	18.312	176	42.432	0

Doorlooptijden per IR



Doorlooptijden per maatsmaakt



Stand van zaken op dossierniveau

Dossiernummer	146402407
Rente	€ 5.910,28
Status	Lopend
Referentienummer	2928048
Status titel	Voor titel
Factuurnummer	
Portefeuille	Onbekend
Sub portefeuille	Onbekend
Status omschrijving OPD	SHV/ WSNP/ Faillissement
Statuscode IR	S1
Status omschrijving IR	Opgave saldo aan schuldsaneerder
Fase omschrijving OPD	Minnelijk
Fasecode IR	SOM
Fase omschrijving IR	Sommatie

Financieel overzicht

Uitleg	Bedrag incl.
Hoofdsom	€ 47.561,41
Rente	€ 1.935,89
Kosten derden	-
Kosten tlv. debiteur	€ 2.126,86
Kosten tlv. opdrachtgever	-
Kosten niet toe te wijzen	-
Ontvangen bij opdrachtgever	-
Ontvangen bij IR	€ 200,00
Voorschot	€ -183,06
TTA	-
Eindafrekening	-

Bedankt voor uw aandacht | Vragen?

Kom voor een demo naar stand nummer 7
Huurincasso Congres 2016

GRIP | CONTROLE | INZICHT

COLLECTIONS MANAGEMENT

Grip, controle en inzicht leiden tot een optimale samenwerking in de credit management keten. Cwize ontzorgt alle ketenpartners in collections management met plug & play business intelligence oplossingen. Stuurinformatie ontwikkeld voor en door opdrachtgevers en incassorelaties.

**ASSET
MANAGING
PARTNERS** **AMP** SMART
PORTFOLIO
MANAGEMENT

C wize