

Jaarverslag 2017



# Samenwerken om maximaal klantgericht te ondernemen

*Voor een  
schuldenvrije  
maatschappij*

incasso  
gerechtsdeurwaarders  
juridisch advies

*'In 2017 kwamen we met de nieuwe visie naar buiten toe en het deed de wenkbrauwen fronsen.'*



## *Voor een schuldenvrije maatschappij*



### *Voorwoord*

In een branche waarin je als deurwaarder nog steevast als boeman wordt gezien, word je niet op je mooie woorden geloofd als je zegt te gaan voor een schuldenvrije maatschappij. In 2017 kwamen we met deze nieuwe visie naar buiten toe en het deed de wenkbrauwen fronsen. Door de jarenlange ervaring weten we dat klant-debiteuren motiveren en hen helpen een (duurzame) oplossing te bieden beter werkt dan dwingend incasseren. Als klantgerichte organisatie hebben we oog voor de belangen van alle partijen. Voor zowel de opdrachtgever als de klant-debiteur. Door middel van motiverend incasseren zijn onze gesprekken met klant-debiteuren effectiever. We komen sneller tot een oplossing en scoren ook nog eens hoger in de klanttevredenheidsonderzoeken. Dat is waar we het uiteindelijk ook voor doen: tevreden klanten. Dat we eind 2017 het Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren behaalden, was een kers op de taart. Een mooie erkenning in ons streven naar een schuldenvrije maatschappij. Want dat dat mogelijk is, daar geloven we nog steeds in.

De branche staat nooit stil en zo ook wij niet. Wat vandaag voor succes zorgt, kan morgen alweer achterhaald zijn. Op deze manier blijven we altijd kritisch kijken naar onze werkwijze en zijn we continu op zoek naar mogelijkheden om het werk nóg klantgerichter, efficiënter en effectiever te kunnen doen. In de nieuw opgerichte afdeling Business Development zoeken we naar nieuwe samenwerkingsverbanden om klant-debiteuren optimaal te kunnen helpen. Ons werk stopt niet bij het innen van een openstaande factuur. Het begint dan pas.

Antoon Donkers  
Algemeen Directeur Janssen & Janssen

## Inhoudsopgave

▶ Voorwoord	<b>pag 2</b>
▶ Update schuldenvrije maatschappij Interview Antoon Donkers	<b>pag 4</b>
▶ Projecten	<b>pag 5</b>
▶ Project uitgelicht: Otho route app Interview Ruud van Mil	<b>pag 7</b>
▶ Project uitgelicht: Nieuwe diensten voor invulling van onze visie Interview Claartje Bom	<b>pag 8</b>
▶ Organisatie	<b>pag 10</b>
▶ Ontwikkelingen branche Interview Joke de Kock	<b>pag 12</b>
▶ Klant aan het woord: Interview met Kristof Vanneste Indigo Park Belgium N.V.	<b>pag 14</b>
▶ Financiële status	<b>pag 16</b>
▶ Klachten, Tuchtrect en Toezicht	<b>pag 17</b>



## In gesprek met



**Antoon Donkers**  
Algemeen Directeur Janssen & Janssen

## ‘Om een nieuwe en verrassende visie te introduceren, vraagt om lef’

**Klantgerichtheid is nog steeds één van de belangrijkste pijlers van Janssen & Janssen. Dat was ook één van de uitgangspunten van de nieuwe visie: maximaal klantgericht ondernemen. Hoe ziet een klantgerichte organisatie eruit? En nog belangrijker: hoe staat het met het streven naar een schuldenvrije maatschappij?**

“In een jaar tijd is er veel veranderd”, start Antoon. “De resultaten in de branche staan steeds meer onder druk door veranderingen van buitenaf en de concurrentie is moordend. Om dan een nieuwe en verrassende visie te introduceren, vraagt om lef. In het afgelopen jaar hebben we steeds meer richting gegeven aan de nieuwe visie en onze organisatie daarop ingericht. Doordat we werken in klantteams met alle specialisten bij elkaar kunnen we onze opdrachtgevers nóg beter van dienst zijn en maatwerkoplossingen bieden. Voor opdrachtgevers stellen we continu de klantgerichtheid centraal. Zij merken deze kwaliteitsomslag en de resultaten bevestigen het ook. Ik vind dat we best trots mogen zijn dat we in deze tijd er nog altijd in slagen om een groei te laten zien in de cijfers, maar vooral ook in de klanttevredenheidsonderzoeken

onder opdrachtgevers en klant-debiteuren”, aldus een zichtbaar trotse Antoon.

### **Kun je aangeven wat jullie nu meer of anders doen dan vroeger?**

“We passen onze processen en werkwijzen aan op de wensen en behoeften van onze diverse klanten. Dat doen we al een tijdje met bijvoorbeeld het debiteursegmentatieproject. Daarnaast volgen we ontwikkelingen die betrekking hebben op schulden op de voet. Zoals het belang van begrijpelijk communiceren en het beïnvloeden van de motivatie en hiermee het gedrag van de klant-debiteur. We hebben oog voor de situatie waarin een klant-debiteur zich bevindt en hij is bij ons geen nummer of dossier. De werkwijze stemmen we dan af op zijn situatie.

Bij opdrachtgevers verandert de behoefte ook continu. We passen onze ict-systemen hierop aan en bewegen hierin mee. Dat neemt niet weg dat we zelf proactief meedenken en advies geven. Door onze jarenlange ervaring en onderzoeken kunnen we de verhaalbaarheid van een dossier steeds beter inschatten. Daar zijn we transparant in naar onze opdrachtgevers.”

### **Pakken we de klant-debiteur niet te veel met fluwelen handschoenen aan?**

“Nee, we maken bewust onderscheid tussen niet-willers en niet-kunners. Ook dat is niks nieuws. De niet-kunners willen we heel graag helpen en daar passen we onze nieuwe methodieken op toe. Zij worden op deze manier geholpen met een oplossing die voor de lange termijn geldt. Echter, de niet-willers moet je nog steeds met dwang aanpakken. Maar ook daarbij geldt: persoonlijk contact staat voorop. We letten op zijn situatie en proberen onnodige kosten te voorkomen.”

### **Is een schuldenvrije maatschappij dan mogelijk?**

“Ja, daar zijn wij van overtuigd. En dat begint bij de basis. Waarom komt iemand in de schulden terecht? Het is zo makkelijk om geld te lenen en een schuld is snel gemaakt. Daarom geven we voorlichting op scholen en schenken we steeds meer aandacht aan preventie. We zoeken actief samenwerkingen op met partijen en hulpverlenende instanties die hierbij kunnen helpen. Zodat het niet zover hoeft te komen dat wij ingeschakeld worden.”



## Projecten

In 2017 hebben we opnieuw veel projecten geheel of gedeeltelijk afgerond die ons helpen efficiënter, slimmer en vooral klantgerichter te werken. De nadruk lag verder duidelijk op ons streven naar een schuldenvrije maatschappij.

De hoofdprojecten zijn:

- **Debiteursegmentatie**
- **Klanttevredenheidstoetsingen**
- **Centralisatie en vermindering fysieke poststromen**
- **Optimalisatie routeplanning deurwaarders**
- **Telefonie**
- **Implementatie B1-taalgebruik**
- **Investering in creditmanagementsoftware**
- **Nieuwe visie en huisstijl**

### Project 'Debiteursegmentatie'

Het project Debiteursegmentatie is geïmplementeerd en afgerond in oktober 2017. We kunnen met 82 procent betrouwbaarheid voorspellen of iemand binnen 60 dagen een 1<sup>e</sup> betaling doet. De keuze voor 60 dagen komt voort uit het feit dat uit onderzoek blijkt dat 85 procent van de totale betalingen voortkomen uit klant-debiteuren die in ieder geval een eerste betaling doen binnen 60 dagen. Deze nieuwe kennis is verankerd in workflows, waarna wij de tone of voice richting klant-debiteuren hebben afgestemd op de kans van betaling. Dit proces is volledig geautomatiseerd en succesvol in onze werkprocessen geïntegreerd. Momenteel wordt bekeken in welke mate dit ook verder kan worden uitgebreid met nieuwe voorspellende analyses.

### Klanttevredenheidstoetsingen

Vanzelfsprekend zijn we ook in 2017 verdergegaan met het periodiek toetsen van onze klanttevredenheid. Dat gebeurt op dezelfde wijze als in 2016. Het tevredenheidsonderzoek vindt per e-mail plaats en bij onze grotere opdrachtgevers op basis van een persoonlijk gesprek. Opnieuw bleek de klanttevredenheid bijzonder hoog. Maar liefst 87 procent was enthousiast óf zéér enthousiast over onze dienstverlening.

Daarnaast zijn we in 2017 verdergegaan met het uitvragen van de klant-debiteuren over onze dienstverlening. Dit richt zich dan vooral op de ervaringen tijdens telefonisch contact en/of baliebezoek. Ook hier zijn we trots op onze score. 87 procent van de respondenten gaf ons het cijfer 7 of hoger. In 2018 gaan we hier als vanzelfsprekend mee verder.

### Project 'Centralisatie en vermindering fysieke poststromen'

Het project centraliseren en verminderen van fysieke poststromen is deels succesvol afgerond en deels nog lopend. Alle poststukken worden inmiddels centraal geprint én verwerkt vanuit de hoofdvestiging in Eindhoven. Exploten worden dubbelzijdig op blanco papier geprint waarbij het briefpapier als sjabloon wordt mee geprint. Post wordt nog op briefpapier geprint. De aanpassing daarvan staat in 2018 op de agenda. Hiermee wordt een belangrijke doelstelling van onze organisatie op zowel duurzaamheid als kostenbesparing gerealiseerd.

### Project 'Optimalisatie routeplanning deurwaarders'

In 2015 zijn we gestart met het ontwikkelen van een Digitale Exploten Kast (DEK). Deze is in het 2<sup>e</sup> kwartaal van 2016 in gebruik genomen. De DEK is nu – na een uitgebreide implementatieroute – volledig functioneel en heel Nederland wordt via DEK gepland. Het printproces van de routes vanuit Otho is optimaal. Voor een paar specifieke exploten moeten nog een paar procesmatige keuzes gemaakt worden. Zo'n 95 procent van de exploten verloopt inmiddels via de DEK. Ook de Otho route app is nu in gebruik genomen. Daarmee is ook de afhandeling van de exploten gedigitaliseerd en is het printwerk gehalveerd. Door deze digitale ondersteuning zijn we in staat om het proces en de planning op de meest optimale wijze in te richten.

### Project 'Telefonie'

In 2016 is de telefoniecentrale vervangen door het telefonieplatform Skype For Business. De nieuwe centrale zorgt voor betere bereikbaarheid en rapportagemogelijkheden. Maar ook voor andere manieren van contact zoals webchat. Het systeem beschikt ook over Outbound Dialer en mogelijkheden om te verbinden met social media. Het project is grotendeels afgerond in september 2017. De uitrol voor WhatsApp laat nog even op zich wachten, in verband met de mogelijkheden voor WhatsApp Business. Dit project krijgt een vervolg in 2018.



### **Project 'Implementatie B1-taalgebruik'**

In het kader van klantgerichtheid richting klant-debiteuren schrijven wij in begrijpelijke taal. B1 taal is voor 80 procent van de bevolking te begrijpen. In 2016 zijn we gestart met het herschrijven van onze huidige brieven en documenten in B1 taal. Ook bieden we deze dienst bij onze opdrachtgevers aan. Inmiddels hebben we in 2017 ruim 70 procent van onze uitgaande brieven aangepast. In 2018 is de doelstelling om onze volledige communicatie op B1 taalniveau te krijgen.

### **Investing in creditmanagementsoftware**

De ontwikkelingen in de samenleving gaan snel. We zijn er dan ook van overtuigd dat de komende jaren onze markt een flinke verandering zal ondergaan. Binnen onze organisatie is ook altijd veel aandacht geweest voor automatisering. Als organisatie willen we daarbij voorop lopen, maar tegelijkertijd ook in control blijven. Nieuwe ontwikkelingen bijvoorbeeld op het gebied van Blockchain, Robotisering en Kunstmatige Intelligentie gaan in een razend tempo. Deze gedachte heeft ons doen besluiten om in 2017 samen met Syncasso Nederland te investeren in een nieuwe organisatie genaamd Reazon. Doelstelling is om een nieuw State Of The Art Creditmanagement platform te ontwikkelen voor de hele keten. Van facturering tot aan executie van het vonnis.

### **Nieuwe visie en huisstijl**

Vorig jaar gaven we al aan dat preventie van schulden onze volle aandacht heeft. We zijn gestart met het geven van lezingen en trainingen over het omgaan met geld, bijvoorbeeld op scholen. Wij adviseren inmiddels (op basis van onze data) bedrijven over de beste aanpak zodat er minder dossiers naar ons worden doorgestuurd. De kosten en de schulden voor de klant-debiteur lopen daardoor niet onnodig op. Wij delen onze kennis actief en wij helpen zelf ook gezinnen met hun schulden. We benaderen onze klant-debiteuren met een zo groot mogelijk inlevend vermogen. We spreken en schrijven steeds meer in begrijpelijke taal. Dat doen we vanuit onze overtuiging dat 'helpen' beter werkt dan 'incasseren'. We zoeken hiervoor zeker ook de samenwerking met partners in het bedrijfsleven en de overheid. Om onze huisstijl op de nieuwe visie aan te laten sluiten hebben we in september een nieuw logo en een aangepaste huisstijl geïntroduceerd. Een strakker, moderner logo in een nieuwe frisse kleur en een vriendelijker lettertype. Het logo symboliseert nu balans (tussen belangen van opdrachtgever en klant-debiteur) en is open en transparant.



## Project uitgelicht

Otho route app



**Ruud van Mil**  
Manager Shared Service Center  
Janssen & Janssen

## Nieuwe deurwaarders app zorgt

### voor efficiëncyslag

**Innovatie is een belangrijk speerpunt van Janssen & Janssen. Zo zijn we continu op zoek naar mogelijkheden om het werk sneller, gemakkelijker en effectiever te maken. De digipen – elektronische pen voor deurwaarders – was de start van het digitaliseren van het deurwaardersproces. Daarnaast zijn we gestart met het project ‘Otho route app’. Dit is een onderdeel van het geautomatiseerd planningssysteem voor exploten.**

De gesprekken over de verdere implementatie van de digipen met onze leverancier bleken uiteindelijk toch niet tot een zinvol resultaat te leiden. Daarom zijn we in 2017 gestart met de voorbereidingen om de Otho route app te implementeren als vervanger van de elektronische pen. “Met de Otho route app kregen we een meer integrale oplossing voor de verwerking van de exploten door de deurwaarder”, start Ruud van Mil, Manager Shared Service Center en één van de projectleden. In deze app, die op de smartphone van

de deurwaarder staat, verschijnt de volledige route. De deurwaarder kan onderweg zijn exploten boeken, tekenen en afhandelen. Ook zijn de volledige dossiers te raadplegen en kunnen ter plekke bezoeksverslagen, aantekeningen en regelingen toegevoegd worden.

#### **Otho route app geeft controle, snelheid en efficiëntie**

De app is ontwikkeld voor en met onze deurwaarders. Het grootste voordeel van de app is dat alle acties realtime worden verwerkt. De opdrachtgever kan realtime meekijken in het dossier. Dit geldt ook voor de dossierbehandelaar op kantoor. Hij kan de handelingen van de deurwaarder ook realtime volgen.

“We zijn al geruime tijd bezig met innovaties en zijn continu op zoek naar mogelijkheden om efficiënter te werken. Otho route app zorgt ervoor dat het interne proces rondom een exploit verwerking efficiënter wordt. Deurwaarders kunnen alles via de app

regelen. Bovendien wordt direct een scan van het exploit in het dossier toegevoegd. En al deze stappen zijn direct in het dossier zichtbaar. Naast dat dit efficiënter en sneller is, is het ook duurzamer. Een deurwaarder hoeft alleen nog maar een afschrift mee te nemen en geen origineel. De afhandeling verloopt volledig digitaal. Otho route app geeft controle, snelheid en efficiëntie.”

Eind 2017 is de app voor ongeveer 85 procent in gebruik genomen en in 2018 zijn de puntjes op de i gezet. “Onze deurwaarders zijn vroeg in het project betrokken. We hebben veel aandacht gehad voor de uitwerking in de praktijk en de app uitvoerig getest. Inmiddels zijn de deurwaarders al even aan het werk met de app en ze zijn erg enthousiast. Binnen vier maanden is het project succesvol afgerond.”



## Project uitgelicht

Nieuwe diensten voor invulling van onze visie



**Claartje Bom**  
Business Developer  
Janssen & Janssen

**‘We lossen schulden echt op.**

**Sterker nog: we willen ze voorkomen’**

**Claartje Bom versterkt sinds maart 2018 Janssen & Janssen als Business Developer en geeft mederichting aan de visie waarin we streven naar een schuldenvrije maatschappij. Als observeerder, verbinder en mensenmens ligt de lat hoog. “Ik wil een wezenlijke bijdrage leveren aan de verbetering van de situatie van mensen met schulden. Voor Janssen & Janssen ga ik op zoek naar producten, diensten en werkwijzen die bijdragen aan de nieuwe visie.”**

Met de komst van de nieuwe visie hebben we onszelf de vraag gesteld hoe we hier invulling aan kunnen geven met nieuwe diensten. Hoe kunnen we opdrachtgevers en klant-debiteuren optimaal helpen, gericht op preventie van nieuwe schulden? “In de afdeling Business Development staat dit centraal. De schuldenproblematiek is complex. Er zijn zoveel mensen vanuit meerdere organisaties bij betrokken en zoveel factoren op van invloed dat het vinden van de juiste aanknopingspunten best een klus is. Door als afdeling de focus te leggen op het welzijn van klanten en hier tijd voor vrij te maken buiten de dagelijkse werkzaamheden om, kun je meters maken”, start Claartje enthousiast.

“Heel veel mensen hebben belang bij een persoon die zijn financiële huishouding op orde heeft.”

Claartje komt uit de creatieve branche. Haar uitdaging is: complexe problemen eenvoudig maken. In alle rollen die ze heeft vervuld, stond de klantvraag centraal. “De vraag achter de hulpvraag helder krijgen is mijn uitdaging. Waar is echt behoefte aan? En waarmee kun je waarde voor de klant creëren? Als je dat helder hebt, kun je daar producten en/of diensten op aansluiten. Die zoektocht vind ik erg leuk.” Claartje heeft inmiddels voor diverse bedrijven en branches bewezen waardevol te zijn voor een organisatie. Bij Janssen & Janssen onderzoekt ze welke producten, diensten, werkwijze of samenwerkingen bijdragen aan de nieuwe visie. “Janssen & Janssen zit in een groeicurve. Ze zijn van oudsher een klein familiebedrijf en door de jaren heen uitgegroeid tot grote speler binnen de creditmanagementbranche. Ze hebben niet stilgestaan en omarmen veranderingen. De ambitie is voelbaar aanwezig. We willen een schuldenvrije maatschappij bereiken. Hoe komen we daar?”

### Zeg jij het maar?

“De laatste jaren is er veel aandacht voor de schuldenproblematiek. Wat is de oorzaak van de schuld? Maar er komt ook steeds meer inzicht in de maatschappelijke last van een schuld. Het is de kunst om verder te kijken dan de openstaande vordering. Enerzijds wil je deze voor de opdrachtgever innen, anderzijds wil je dit ook op een klantvriendelijke manier richting klant-debiteuren doen. Ons werk kunnen we ook op een maatschappelijk verantwoorde manier uitvoeren. Waarschijnlijk, en dat laten de resultaten van de afgelopen jaren zien, ook nog met een beter resultaat. En met een hoge klanttevredenheid. Door te investeren in de preventie van problemen, kun je met relatief weinig middelen voorkomen dat een grote investering nodig is.”

### Een van de pijlers van de nieuwe visie is klanten maximaal helpen. Hoe ziet een klantgerichte organisatie eruit?

“In de basis moet je zorgen voor een win-winsituatie voor alle partijen. Maar wanneer je binnen de kaders en eigen belangen in het welzijn van de klant opereert kom je een heel eind. Ben oprecht geïnteresseerd in de klant. Verplaats je in hem en denk bij elke





actie 'wat zou ik daarvan vinden?'. Het gros van de klant-debiteuren kan niet betalen om verschillende redenen. Omdat ze geen geld hebben, eerdere communicatie niet hebben begrepen of in een stresssituatie zitten en informatie moeilijk tot zich nemen. Ze zijn zich wel bewust van de acties; 'ik heb iets gekocht, dus ik moet betalen'. Wanneer je ze dan de hand toereikt, pakken ze deze graag aan. Ze willen meewerken aan een oplossing. Voor hen wil je ook een duurzame oplossing bieden. Janssen & Janssen vindt dit erg belangrijk en ziet het als een aandachtspunt. Ze pakken de verantwoordelijkheid. Hoe kun je schulden écht oplossen. Sterker nog: hoe kun je ze voorkomen?"

#### **Wat doet Janssen & Janssen om (nieuwe) schulden te voorkomen?**

"Dat begint bij de basis. We weten dat communiceren in begrijpelijke taal, op B1 niveau zorgt voor meer en beter contact met klant-debiteuren. Om schulden te voorkomen, gaan we nog meer aandacht schenken aan taal en zoeken we de samenwerking op met educatieve partners. Daarnaast adviseren we onze opdrachtgevers, maar ook andere organisaties, om duidelijk en eenvoudig te communiceren. Daar geven we lezingen en trainingen in. Dit zodat taalgebruik niet meer de reden kan zijn waardoor facturen niet worden betaald.

Ook helpen we bedrijven met onze kennis en ervaring om hun creditmanagementproces optimaal in te richten. We adviseren en denken proactief mee. Maar we gaan veel verder dan dat. Kunnen we ook bijdragen aan een stabiele basis? Bijvoorbeeld door te zorgen dat mensen (meer) inkomen hebben. Kunnen we bemiddelen bij het zoeken naar een betaalde baan? Deze nieuwe dienstverlening staat nog in de kinderschoenen, maar belooft nu al een succes te worden.

Daarnaast volgen een aantal collega's een opleiding tot budgetcoach. Ze kunnen dan klant-debiteuren helpen om de financiën weer op orde te brengen en een gezonde situatie zonder schulden te creëren. Ook hebben we onlangs Exquis Bewindvoering opgericht waarin we met kwalitatief goede bewindvoerders, die het belang van de klant vooropstellen, de financiële belangen van de klant beschermen. Zoals je ziet, hebben we de afgelopen tijd niet stilgezeten."

#### **Wat zijn de aandachtspunten voor 2018?**

"In 2018 gaan we op deze voet verder. Als we handelen naar de visie gaat dat ook zichtbaar worden. Als we het werk op een respectvolle, menselijke en verantwoordelijke manier doen, draagt dat ook bij aan de doelstellingen van de opdrachtgever. Zij – en ook hun klanten – merken het verschil. Kwaliteit wordt steeds meer zichtbaar en het kaf wordt van het koren gescheiden."



## De organisatie

### Organisatiestructuur

Aan het begin van het 2<sup>e</sup> kwartaal van 2017 heeft een organisatiestructuurwijziging plaatsgevonden. De nieuwe organisatiestructuur is erop ingericht om sneller en daadkrachtiger beslissingen te kunnen nemen. Het resultaat is een platte en slagvaardige organisatie. Het managementteam bestaat uit 7 personen. Daarnaast zijn de verschillende afdelingen onderverdeeld in klantgroepen. De klantgroepen bestaan uit verschillende klantteams met ieder team een eigen teamleider. De teamleider rapporteert aan de desbetreffende manager. De professionals werken in verschillende klantteams om zo de opdrachtgevers klantvriendelijk en klantgericht van dienst te kunnen zijn. Naast de wijziging van de organisatiestructuur is ook de visie aangepast.

### Opleiding

We vinden het erg belangrijk dat onze collega's op de hoogte blijven van de laatste kennis en ontwikkelingen. Daarom bieden we interne trainingen en opleidingen aan zodat iedereen de mogelijkheid krijgt om zichzelf te blijven ontwikkelen en te groeien. Wanneer je bij ons werkt, investeer je dus in de toekomst. Eén van de trainingen die alle collega's hebben gevolgd, is de training Motiverende gesprekstechnieken. In 2017 is de 3<sup>e</sup> trainingsdag van deze training afgerond. Tijdens de trainingen is stilgestaan bij verschillende gesprekstechnieken om de incassoresultaten te verbeteren. Na een periode van gewenning bij onze medewerkers is deze gesprekstechniek nu ook omarmd en zijn

de eerste resultaten boven verwachting. Daarnaast wordt deze training ook gegeven aan externe partijen.

### Toetsing

De afdeling Compliance initieert doorlopend diverse in- en externe audits. Dit doet zij om het verloop van interne afspraken en processen te toetsen en te verbeteren. De aandacht daarvoor is in 2017 verder uitgebreid en heeft er in geresulteerd dat het ISAE 3402 traject is opgestart.

Schuldeisers besteden zowel het minnelijke als ambtelijke traject van invordering van incassodossiers uit aan gerechtsdeurwaarderskantoren. Deze uitbestede activiteiten kunnen van invloed zijn op effectiviteit, efficiency, compliance, reputatie & imago en de financiële verslaglegging van deze organisaties. Om zekerheid te verkrijgen over de uitbestede activiteiten vragen onze opdrachtgevers met regelmaat om een assurancerapportage te overleggen. Medio 2018 hebben wij de ISAE 3402 type I rapportage behaald. Janssen & Janssen kan met deze verklaring aan haar opdrachtgevers aantonen dat zij beschikt over een kwalitatief goed intern beheersingssysteem en dat de opzet en werking daarvan is bevestigd door een externe accountant.

Uiteraard verliezen we daarbij de interne audits niet uit het oog. Hier worden diverse collega's bij betrokken en naar aanleiding van hun gezamenlijk overleg en feedback zijn cross-check afspraken vastgelegd.

### Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Janssen & Janssen ondersteunt jaarlijks meerdere activiteiten ten behoeve van maatschappelijk welzijn. Dit jaar hebben weer enkele collega's, via een initiatief van een opdrachtgever, deelgenomen aan een project van NL Doet. Ook heeft een groep collega's zich ingezet voor een voor Janssen & Janssen nieuwe actie; de inpakmarathon van Stichting Jarige Job. Los daarvan zijn er weer acties geweest voor de Voedselbank, zijn we zakenpartner van KWF en hebben er donaties plaatsgevonden aan onder andere stichting Leergeld en lokale initiatieven.

### Labels

Corp Support is in 2017 onderdeel geworden van één van de klantgroepen. De implementatie van de outsourcing door Woonstichting St. Joseph uit Boxtel is succesvol verlopen. De gestelde prestatieafspraken zijn ruimschoots behaald en St. Joseph is zeer te spreken over de wijze van samenwerking. St. Joseph heeft de ambitie uitgesproken om te staan voor een langdurige samenwerking en als ambassadeur op te willen treden. De dienstverlening aan Sint Trudo stond enerzijds in het teken van het verder verlagen van de huurachterstanden en het aantal ontruiming. Anderzijds was van groot belang om een verlenging c.q. nieuwe samenwerkingsovereenkomst met Sint Trudo te sluiten. Beide resultaten zijn behaald, met onder andere een verlenging van de dienstverlening door Corp Support met 3 jaar.



In 2017 hebben we besloten om Jurapunt als los label op te heffen en de werkzaamheden verder onder Janssen & Janssen op te pakken. We merkten steeds vaker dat deze twee merken naar elkaar waren toegegroeid. De wensen en behoeften van de Jurapunt- en Janssen & Janssen klanten kwamen steeds meer overeen en ook de diensten vertoonden overeenkomsten. Voor de MKB'er zijn we vanuit Janssen & Janssen dus nog steeds een juridisch klankbord.

#### **Ambtelijke werkzaamheden**

In 2017 zijn in totaal 82.810 ambtshandelingen verricht ten opzichte van 104.948 in 2016. Hiermee volgen we de landelijke trend van teruglopende ambtshandelingen.

*”De nieuwe organisatiestructuur is erop ingericht om sneller en daadkrachtiger beslissingen te nemen”*



## Interview

Ontwikkelingen branche



**Joke de Kock**  
Manager schuldhulpverlening  
Gemeente Tilburg

## 'Als gemeente moet je de verantwoordelijkheid nemen om debiteuren te helpen'

**Joke de Kock praat bevlogen over de ontwikkelingen binnen de schuldhulpverlening en het bijdragen aan het welzijn van mensen gaat haar aan het hart. Door haar jarenlange ervaring in diverse branches en zeker als manager schuldhulpverlening bij Gemeente Tilburg weet ze hoe belangrijk het is om een gezonde financiële huishouding te hebben. We hebben een openhartig gesprek met Joke over de rol van de overheid, gemeente, schuldhulpverlenende instanties, maar ook de incassobureaus en deurwaarderskantoren in de aanpak van de schuldenproblematiek. En we vroegen haar of een schuldevrije maatschappij mogelijk is.**

In de 17 jaar dat Joke nu voor Gemeente Tilburg als manager schuldhulpverlening werkt, heeft ze diverse ontwikkelingen meegemaakt. Naast haar werk voor de gemeente, is ze ook bekend als voorzitter van de NVVK, een rol die ze tot 2017 met veel passie vervulde. Daarna gaf ze het stokje door om haar politieke carrière een kans te geven. In 2017 was ze kandidaat voor de PvdA bij de Tweede Kamerverkiezingen, maar het verlies was historisch groot voor de sociaal-democraten. In alle rollen zet

Joke zich in om de schuldhulpverlening dusdanig in te richten dat deze efficiënt en effectief is voor alle betrokken partijen. Specifiek voor Gemeente Tilburg vanuit het ambtelijk gedeelte. "Als gemeente moeten we de verantwoordelijkheid nemen om de basis op orde te hebben. Het werkproces, de kennis van medewerkers, de samenwerking met de keten om je heen. Zodra dit in orde is, dan pas is er ruimte voor vernieuwing en innovatie."

### Wat is de rol van Gemeente Tilburg hierin?

"Vroeger werkten we vanuit de gemeente en overheid aanbodgericht. Daarna zijn we vraaggericht gaan werken. Kijken waar behoefte aan is en daar het aanbod op afstellen. Sinds de zomer van 2017 zijn we signaalgericht gaan werken. Van diverse instanties, de Sociale Verzekeringsbank, het CAK, wijkbureaus, woningcorporaties, etc. ontvangen we signalen en die werden onvoldoende benut. Deze signalen pakken we nu op en daar richten we ons aanbod op in. Maar: je moet dan wel antwoord kunnen geven op de hulpvraag. De basis moet dus in orde zijn. Nauwe samenwerking met partners, maar ook met schuldeisers is hierin erg belangrijk." En dat deze nieuwe aanpak werkt, blijkt

wel uit de resultaten. "Doordat we in een heel vroeg stadium bij debiteuren betrokken zijn, krijgen we hen snel in beweging. We ondersteunen bewindvoerders en zien dat dit zijn vruchten afwerpt. 88 procent van de dossiers krijgen we rond in de gemeente Tilburg. En als ons dat lukt, moet dat andere gemeenten ook lukken."

### Wat is dan het succesrecept?

"Als gemeente moet je de verantwoordelijkheid nemen om debiteuren te helpen. Je huis van schuldhulpverlening moet op orde zijn. Dat moet je stedelijk organiseren. Zorg dat specialisten worden ingezet om de schuldenproblematiek aan te pakken. Pas dan kun je gaan bouwen aan een oplossing. Als gemeente ben je dan een betrouwbare partij voor bijvoorbeeld incassobureaus en deurwaarderskantoren. Zij weten dan dat de gemeente alles heeft gedaan wat binnen haar macht ligt om de debiteur te helpen."

### De overheid en gemeente hebben dus een grote rol in het terugdringen van de schuldenproblematiek?

"Ja, de economie trekt aan, maar het aantal mensen met schulden



daalt niet. De grootste boosdoeners zijn de overheid en de Belastingdienst met het toeslagenstelsel. Dit is dusdanig complex dat mensen hierdoor in de problemen komen. We hebben een ingewikkelde wet- en regelgeving. Er is een grote groep kwetsbare burgers die het echt niet begrijpt. De afstand tussen mensen die mee kunnen doen met de economie en die er buiten vallen, wordt steeds groter. Je moet laagdrempelig zijn in je sociale voorzieningen. Zodat deze mensen in hun nabije omgeving (in bijvoorbeeld buurt- en wijkcentra) worden geholpen. En dat hoeft niet per se door de overheid georganiseerd te worden. We moeten elkaar helpen en ondersteunen. Decentralisatie is ook heel belangrijk.

Daarnaast blijft de digitalisering van de Belastingdienst erg achter waardoor goede ideeën niet uitgevoerd kunnen worden. We moeten hierin een doorbraak zien te forceren. Dat kan alleen wanneer je een overheid hebt die adequaat en digitaal functioneert. Daar zit een manco.

Aan de andere kant, waar de verantwoordelijkheid van de debiteur zelf ligt, is het ook heel makkelijk om schulden te maken. Zorg dat producten en diensten goed en verantwoord worden afgesloten. Niet op krediet, geen extra hypotheek, etc.”

#### **Is een schuldenvrije maatschappij dan mogelijk?**

“Ja, daar geloof ik zeker in. Alle betrokken partijen hebben hetzelfde belang. Je moet dan op elkaar kunnen vertrouwen. Vind en zoek elkaar actief op. Trek als schuldhulpverlening en deurwaarders samen op. En vergeet de schuldeisers hierin niet. Rekeningen moeten gewoon betaald worden. Dat staat voorop. Maar daarin kun je wel ondersteuning bieden.

Ik pleit voor één betaaldatum voor alles. Voor het salaris, uitkeringen, rekeningen, toeslagen, incasso, etc. En exact op dezelfde data moeten alle vaste lasten afgeschreven worden. Wat dan over blijft, dat is het leefgeld. Op deze manier kunnen mensen hun geld niet verkeerd uitgeven. Je huur of hypotheek is betaald, dus je hebt een dak boven je hoofd. Het gas, water en stroom zijn betaald dus je zit er comfortabel bij. De grootste stressfactor nemen we dan voor een groot gedeelte weg. Mocht iemand in de problemen komen, dan worden deze minder groot. Schuldhulpverlening kan zich richten op debiteuren die het echt nodig hebben. En incassobureaus en deurwaarders zijn er voor de niet-willers.

De verantwoordelijkheid ligt in deze constructie meer bij de crediteur dan bij de debiteur. Ik ben ervan overtuigd dat met deze werkwijze een behoorlijk percentage van de burgers geholpen is. En ik ben ook heel blij dat de huidige regering in haar akkoord aandacht heeft voor schulden. Er moet nóg meer oog komen voor kwetsbare burgers. Dan is een schuldenvrije maatschappij zeker mogelijk.”



## Klant aan het woord



Kristof Vanneste  
Indigo Park Belgium N.V.

**‘Met een gerust hart geven we vorderingen uit handen, omdat**

**we kunnen vertrouwen op de werkwijze van Janssen & Janssen’**

**Sinds jaar en dag verzorgen we voor onze zuiderburen Indigo Park Belgium N.V. de invorderingen op Nederlandse debiteuren. “Zoals ons proces stopt in de minnelijke fase, zo pakt Janssen & Janssen het met precies dezelfde werkwijze op in de gerechtelijke fase. De manier van werken, het benaderen van debiteuren, het opvolgen van de acties. Het past perfect bij onze manier van werken.”**

Kristof Vanneste is regiomanager en sinds kort ook manager invordering voor het cluster ‘openbare weg’ bij Indigo. Indigo streeft naar een eerlijk beleid waarin alle debiteuren op eenzelfde manier worden aangezet tot betalen. Voor parkeerboetes van Nederlandse debiteuren werken ze samen met Janssen & Janssen. “Voor het invorderingsproces gelden er andere wetten en regels in Nederland dan in België. In Janssen & Janssen hebben we een partij gevonden die als geen ander op de hoogte is van de wettelijke bepalingen. De aanmaningen in de minnelijke fase doen we zelf, daarna geven we het uit handen. We vinden het dan belangrijk dat de opvolging correct en nauwkeurig is. Een partij

die specialist is in de materie en goede service biedt. Die onze werkwijze voortzet. Dat is Janssen & Janssen”, aldus Kristof.

### **Hoe ondersteunt Janssen & Janssen het invorderingsproces van Indigo?**

De uitdaging voor Indigo ligt in het voortzetten van het proces zodra een debiteur de eerste of tweede aanmaning niet heeft betaald. “In het gerechtelijke traject zijn we niet thuis. Dan doen we een beroep op externe specialisten. Zeker wanneer het vorderingen over de grens betreft. De opvolging van Janssen & Janssen kunnen we realtime volgen in Dossier-online. Ze werken tot in de details in alle open- en eerlijkheid. We kunnen alle acties controleren en volgen en weten precies wat de stand van zaken is. Dit werkt heel duidelijk en aangenaam. Het is daarnaast ook uiterst prettig om te weten hoe de situatie is als een debiteur contact met ons zoekt. In één oogopslag kunnen we dit opzoeken en dat voorkomt onnodige discussie met de debiteur.”

“Met een gerust hart geven we vorderingen uit handen, omdat

we kunnen vertrouwen op de werkwijze van Janssen & Janssen. We willen dat onze debiteuren klantvriendelijk worden behandeld en netjes te woord worden gestaan. Op een vriendelijke manier moeten ze worden aangezet tot betaling. Dat begrijpt Janssen & Janssen als geen ander en daar handelen ze ook naar. Ze werken op dezelfde manier en zijn echt een verlengstuk van ons. Daarnaast denken ze ook proactief mee. De opleidingen en trainingen die ze geven, zijn bijvoorbeeld ook voor medewerkers van Indigo beschikbaar.”

### **Wat is voor Indigo belangrijk bij debiteurenbeheer?**

“In een invorderingsproces vinden we het belangrijk dat de opvolging snel en nauwkeurig gebeurt. Het laten aanslepen van een dossier zorgt alleen maar voor extra moeilijkheden. Janssen & Janssen pakt de opvolging snel op. Het is een professionele partij en erg aangenaam om mee samen te werken. We hebben vaste contactpersonen die altijd rechtstreeks bereikbaar zijn en weten waar ze het over hebben. De dossierbehandelaars kennen het dossier van binnen en buiten en zijn bekend met onze werkwijze.



Zij zijn makkelijk en snel te bereiken. Er is een openheid in het contact waarin we alles kunnen bespreken. Daarnaast staat Janssen & Janssen ook open voor feedback. Er wordt goed geluisterd naar bepaalde zaken die we aankaarten en opvolging volgt dan snel.”

**Wat vindt u ervan dat Janssen & Janssen streeft naar een schuldenvrije maatschappij?**

“Het is een visie die Indigo deelt. Ook wij streven hiernaar. Hoe minder parkeerbonnen we hoeven uit te schrijven, hoe beter. Geen aanmaningen sturen, dát is ons streven. Dat betekent dat parkeerders ook geen schulden hebben. Wij proberen het parkeerbeleid dusdanig in te richten dat parkeerders dit correct kunnen toepassen. We merken ook dat de betalingsgraad is gestegen. Dit heeft enerzijds met de technologische ontwikkelingen te maken die het steeds makkelijker en eenvoudiger maken om het parkeren te betalen. Anderzijds is men zich er steeds meer van bewust dat er bepaalde regels gelden die gevolgd moeten worden. Wanneer het dan tot een parkeerboete komt, merken we ook dat de betalingsgraad stijgt. Door de strikte opvolging ondervinden debiteuren dat het invorderingsproces niet stopt en dat de openstaande boete wordt verhoogd. Betalen is onontkomelijk, dus dan maar direct. Hoe meer mensen zonder schulden, hoe tevredener we zijn.”

*”Het is een professionele partij en erg aangenaam om mee samen te werken”*



## Financiële status

Ondernemen vanuit maatschappelijk verantwoord oogpunt is iets wat we erg belangrijk vinden. We laten kosten voor klant-debiteuren niet onnodig hoog oplopen en zijn transparant en open in ons advies naar opdrachtgevers toe. In ons streven naar een schuldenvrije maatschappij past daarin onze aanpak om het proces bij opdrachtgevers optimaal in te richten zodat ook minder dossiers worden doorgestuurd.

Door deze veranderingen in de branche zien we dat opdrachtgevers ook kostenbewuster worden. Daarnaast is de veelal hoge griffierechten in combinatie met een lastigere verhaalbaarheid (hetgeen extra inzet aan mensen vraagt en daarom ook kostenverhogend werkt) grotendeels verantwoordelijk voor het moeizaam realiseren van extra brutomarge. Daarnaast zien we ook dat overheidsorganen waar wij voor werken, zoals het CJIB en Dienst Uitvoering Onderwijs, substantieel minder aanleveren dan in voorgaande jaren. Dat vraagt om een hoge mate van kostenbewustzijn, maar ook van onderzoek naar nieuwe businessmodellen. Daarom is in 2017 ook een start gemaakt met het cluster Business Development.

De belangrijkste ratio's binnen onze branche zijn de liquiditeits- en solvabiliteitsratio's. De ratio's op basis van de BLOS-richtlijnen zijn:

### Liquiditeitsratio

Janssen & Janssen: 2,04

BFT-norm: 1

### Solvabiliteitsratio

Janssen & Janssen: 50,7%

BFT-norm: 25%

Onze kernactiviteiten blijven bestaan uit het verrichten van incasso- en deurwaardersactiviteiten. Labels en/of activiteiten welke in het verleden hebben aangetoond voldoende bodem te hebben, worden verder uitgebouwd en zo nodig opnieuw opgericht.

Daarnaast zijn we continu op zoek om nieuwe activiteiten te ontwikkelen om daarmee nieuwe opdrachtgevers aan ons te binden. Gelet op de krimpende markt op dit moment is dat meteen een goed signaal om onze oren en ogen open te houden voor nieuwe kansen én producten.





## Klachten, Tuchtrect en Toezicht



In 2017 zijn alle ingekomen klachten geregistreerd, geanalyseerd en voor medewerkers inzichtelijk gemaakt. Het belang van registratie van klachten en/of het melden van uitingen van ontevredenheid aan de klachtenbehandelaar wordt voortdurend onder de aandacht gebracht. Het adequaat en vriendelijk reageren op uitingen van ontevredenheid is een belangrijk onderdeel van klantgerichtheid. De klachtbehandeling is daarom op alle afdelingen/vestigingen opnieuw extra onder de aandacht gebracht, ditmaal in combinatie met de risico's van datalekken.

Totaal aantal klachten 2017 (in vergelijking met 2016)

Soort klacht	2016	in %	2017	in %
Intern formeel	68	41,21%	78	49,68%
Intern overig	62	37,58%	56	35,67%
Kamer	35	21,21	23	14,65
	<b>165</b>		<b>157</b>	

### Soort klager

Deze tabel verandert weinig ten opzichte van de vorige perioden. De klant-debiteur voert de ranglijst onverminderd aan met 82 procent van het aantal klachten.

Soort klager	2016	2017
(namens) klant-debiteur	124	126
derde	34	22
opdrachtgever	7	9
	<b>165</b>	<b>157</b>

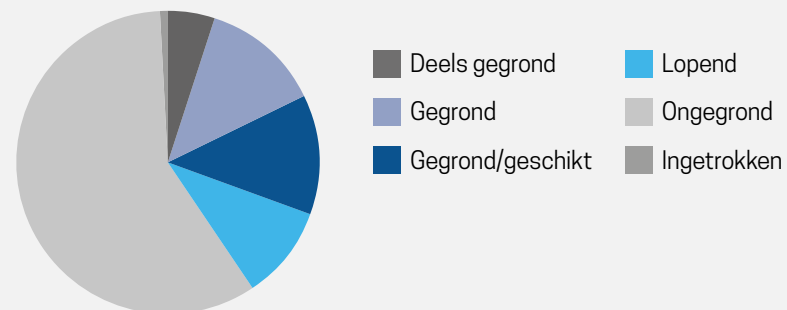


Het percentage ongegronde klachten (ten opzichte van het totaal) is 58,6 procent (ten opzichte van 57 procent in 2016). Van de 23 geregistreerde Kamerklachten moet in 14 zaken nog een uitspraak volgen. 1 klacht werd ingetrokken omdat deze inmiddels was opgelost en 9 klachten zijn door de Kamer van Gerechtsdeurwaarders ongegrond verklaard. Overigens is de doorlooptijd van klachten bij de Kamer onveranderd onacceptabel.

#### Conclusie

Het totaal aantal geregistreerde klachten is nog steeds minimaal in relatie tot het aantal dossierhandelingen en ambtshandelingen.

### Was/is de klacht terecht?





Janssen & Janssen

## Contact

Janssen & Janssen,  
Incasso & Gerechtsdeurwaarders

Avignonlaan 9  
5627 GA Eindhoven  
T: 088 730 34 00



[www.janssen-janssen.nl](http://www.janssen-janssen.nl)

*Voor een  
schuldenvrije  
maatschappij*

incasso  
gerechtsdeurwaarders  
juridisch advies