

## SRCM-verslag

---

Organisatie : Snijder Incasso en Gerechtsdeurwaarders B.V.

---

Datum : 20 februari 2020

---

Verslagperiode : 2019

---

## I. Inleiding

De SRCM norm is gebaseerd op de internationaal geaccepteerde MVO-principes van openheid, transparantie en verantwoording afleggen.

Iedere deelnemer is verplicht jaarlijks verslag te doen van zijn activiteiten met betrekking tot sociaal & verantwoord creditmanagement. Dit verslag is openbaar en wordt opgenomen in het SRCM register. Zo is voor iedere belanghebbende na te lezen hoe de deelnemer invulling geeft aan de norm.

Het verslag is een eigen rapportage. De deelnemer is verantwoordelijk voor de inhoud en de juistheid ervan. Het verslag wordt door de Raad voor Certificering en door de auditor gebruikt om de audit voor te bereiden en accenten te leggen.

## II. Gegevens organisatie

Algemene gegevens	
Bedrijfsnaam	Snijder Incasso en Gerechtsdeurwaarders B.V.
Adres	Parallelweg 98
Postcode en plaats	1948 NM Beverwijk
Contactpersoon	E. van der Plaats
E-mail	e.vanderplaats@snijderincasso.nl

Korte beschrijving van de organisatie

Snijder Incasso en Gerechtsdeurwaarders is een vooruitstrevend kantoor dat landelijk werkt voor opdrachtgevers uit diverse sectoren. Wij zijn een professionele organisatie. Dit blijkt uit onze ISO 9001-2015 en ISAE certificering, maar ook uit het feit dat wij over een AFM-vergunning beschikken. Wij hebben onze zaken aantoonbaar voor elkaar. Maar dat is slechts één kant van de medaille. De andere kant is dat wij met respect en op een maatschappelijk verantwoorde wijze incasseren.

Wij zijn specialisten met het hart op de goede plek. Onze aanpak is doeltreffend, intensief, op maat en altijd flexibel. In de ideale wereld betalen klanten altijd en op tijd, de werkelijkheid is anders. Toch is de reden waarom niet betaald wordt verschillend. Onze aanpak zorgt ervoor dat onze opdrachtgevers erop kunnen rekenen dat wij achterstanden innen met respect voor hun klanten. Debiteuren geven aan dat er geluisterd wordt en dat er ruimte is om afspraken te maken.

Door ons aan de SRCM-norm te conformeren willen wij verder groeien. Aantoonbaar verder gaan op het pad dat wij al bewandelen. De norm bevestigt voor ons wat wij al jaren doen, incasseren met het hart op de goede plek.

### III. Verklaring van de organisatie

Ondergetekende verklaart dat de in dit verslag opgenomen informatie juist en volledig is en dat het verslag een getrouwe weergave is van de wijze waarop en mate waarin de SRCM-norm binnen de organisatie is geïmplementeerd.

Naam	L.V. Snijder	
Functie	Directeur	
Datum	19 december 2019	

## IV. Verslag per normonderdeel

### 1. Werkgeverschap

---

#### 1.1 Zorg voor medewerkers

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Onze beloningssystematiek is transparant en houdt rekening met ervaringsjaren en taakvolwassenheid.</li><li>• Inbreng van medewerkers in het verbeteren van werkprocessen, werkomgeving en werksfeer wordt gerealiseerd via de team overleggen, specifieke werkgroepen en het jaarlijkse functioneringsgesprek.</li><li>• Er wordt jaarlijks een opleidingsbudget vastgesteld. Bij de reguliere functionerings- en beoordelingsgesprekken wordt gesproken over ontwikkelingsmogelijkheden, maar ook tussentijds kunnen medewerkers daarover in gesprek.</li><li>• Er is voortdurend aandacht voor gezondheid en veiligheid van de medewerkers. Wij denken met onze medewerkers mee in geval er omstandigheden zijn waarin zij een beroep op onze flexibiliteit moeten doen. Waar nodig zijn wij daarin pro-actief.</li><li>• Iedere vijf jaar wordt een Medewerker Tevredenheidsonderzoek gehouden.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ieder medewerker die dat wil heeft deelgenomen aan het Preventief Medisch Onderzoek</li><li>• Via het in 2020 nieuw geïntroduceerde 'Snijder Innovatielab' is de invloed van medewerkers op de verdere ontwikkeling van de organisatie verder vergroot en de medewerker tevredenheid gestegen.</li></ul>

## 1.2 Diversiteit en bieden van kansen

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bij het werven van een nieuwe medewerker wordt het actuele personeelsbestand beoordeeld en bij de werving wordt actief gezocht naar een aanvulling die de balans verbetert dan wel niet te zeer verstoort.</li><li>• Uitgangspunt is dat de best mogelijke kandidaat voor een functie wordt geselecteerd. In geval van gelijke geschiktheid wordt gekozen voor de kandidaat die het beste past om de balans te behouden c.q. het bestand beter in balans brengt.</li><li>• Onze organisatie is erkend Ecabo leerbedrijf.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Een evenwichtig personeelsbestand.</li></ul>

## 2. Partnerschap

### 2.1 Maatschappelijke kaart

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wij zijn een landelijk opererende organisatie. Van de 10 gemeenten waarin zich het grootste percentage van de klant-debiteuren in onze portefeuille zich bevindt, leggen we contact met de afdeling van de gemeente die zich met schuldhulpverlening bezighoudt. Met deze afdelingen maken wij afspraken over actieve doorverwijzing van klant-debiteuren die niet kunnen betalen.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maatschappelijke kaart voor top tien gemeenten gedocumenteerd.</li><li>• Afspraken m.b.t. regulier overleg met top tien gemeenten.</li><li>• Afspraken over samenwerking doorverwijzing met top tien gemeenten geformaliseerd en gedocumenteerd.</li></ul>

### 2.2 Inkoop- en samenwerkingsrelaties

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het recent geformuleerde beleid is dat bij een gelijk aanbod gekozen wordt voor de leverancier die aantoonbaar maatschappelijk verantwoord onderneemt.</li><li>• De relaties met onze samenwerkingspartners en leveranciers zijn duurzaam. Deze relaties worden jaarlijks geëvalueerd en gecontinueerd indien er geen zwaarwegende redenen zijn om deze te verbreken.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• In geval van nieuwe inkoop is aantoonbaar het maatschappelijk verantwoord ondernemen door de potentiële leveranciers meegewogen in de beslissing tot koop.</li></ul>

## 2.3 Uitbesteding

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• De invordering geschiedt volledig in eigen beheer. Uitbesteding van werkzaamheden vindt alleen plaats in de vorm van het verstrekken van 'Losse opdrachten' aan collega deurwaarders. Met deze deurwaarders zijn de afspraken met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden goed besproken en gedocumenteerd. De samenwerking wordt ieder jaar geëvalueerd.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• N.v.t.</li></ul>



### 3. Nabuurschap

#### 3.1 Ondersteuning

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Snijder spant zich binnen haar mogelijkheden in om een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid van de omgeving waarin we gevestigd zijn. Voorbeeld daarvan is de jaarlijkse Oldtimerrit met bejaarden. Maar ook het sponsoren van 15 lokale clubs/organisaties, waaronder bijvoorbeeld voetbalclub DEM en Dierentehuis Alkmaar. Het Sponsorbeleid is geformuleerd, vastgelegd en wordt uitgevoerd.</li><li>• Medewerkers worden betrokken bij de inzet voor NL Doet, waarbij jaarlijks één of meer goede doelen worden geselecteerd. Ook worden diverse zaken gedaan via Stichting De Waaier. <a href="https://www.de-waaier.nl/home">https://www.de-waaier.nl/home</a></li><li>• Ons kantoor biedt regelmatig, bijna jaarlijks, stageplekken aan studenten van MBO scholen uit de regio of aan HBO studenten. In sommige gevallen komt het tot een langduriger dienstverband.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Met 3 onderwijsinstellingen en/of maatschappelijke organisaties zijn afspraken gemaakt over het structureel verzorgen van schuldpreventielessen. (structureel = voor een periode van 5 jaar minimaal eens per jaar per onderwijsinstelling)</li></ul>

### 3.2 Voorlichting

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wij informeren debiteuren op diverse manieren over het voorkomen en oplossen van schulden. Door informatie op onze website, foldermateriaal en het actief toesturen van een videomail waarin het belang van tijdig actie ondernemen wordt onderstreept. Wij ontwikkelen MVO incassoproducten waarin het persoonlijk contact met debiteuren nog centraler staat en de begeleiding naar een passende oplossing intensief is. Voorlichting speelt in deze nieuwe producten een belangrijke rol.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geslaagde pilot met 1 Woningcorporatie met het nieuwe MVO Huurproduct.</li><li>• 3 opdrachtgevers nemen per 1-1-2021 het MVO huurproduct af.</li></ul>

## 4. Vergroening

---

### 4.1 Milieu

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wij benaderen debiteuren en andere relaties zoveel als mogelijk per email. Wij maken gebruik van papier met Eco-keurmerk. Gebruikt papier wordt verzameld voor recycling.</li><li>• Onze overbodige apparatuur wordt indien mogelijk ter beschikking gesteld aan organisaties die deze een tweede leven geven. Zo hebben we in 2019 overtollige ICT-middelen geschonken aan de social enterprise ICT vanaf Morgen.</li><li>• Wij onderzoeken in hoeverre bij inkoop meer rekening gehouden kan worden met milieuaspecten.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afgerond onderzoek naar mogelijkheden om milieuaspecten een grotere rol te laten spelen bij inkoop.</li></ul>

## 5. Communicatie

### 5.1 Afstemmen op ontvanger

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wij bieden debiteuren diverse mogelijkheden om met onze organisatie te communiceren. Dat varieert van schriftelijk (post en E-mail) of telefonisch tot volledig digitaal via ons online klantenportaal. De klant-debiteur kan dus zijn of haar voorkeurskanaal kiezen.</li><li>• Onze zaakbehandelaars zijn getraind en hertraind in de technieken van 'Het Nieuwe Gesprek' en zijn of worden de komende maanden getraind in het schrijven op taalniveau B1.</li><li>• Onze brieven en exploten zijn in 2018 grotendeels herschreven in meer heldere taal. Al onze standaardbrieven zijn of worden de komende maanden herschreven naar taalniveau B1.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alle standaard brieven en overige correspondentie aan debiteuren is, waar nodig, geschreven op taalniveau B1.</li><li>• Alle zaakbehandelaars en juristen hebben de training schrijven op niveau B1 gevolgd.</li><li>• Concrete toepassing voor betere bediening laaggeletterden.</li></ul>

### 5.2 Bescherming van de privacy

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wij respecteren de persoonlijke levenssfeer van de debiteur en beschermen diens privacy.</li><li>• Middels ons digitale telefonieplatform en ons klantportaal Snijder Online kunnen debiteuren 24/7 met ons kantoor communiceren. Men kan daarbij ook een afspraak in de agenda van de zaakbehandelaar plaatsen voor persoonlijk contact op een moment dat het de debiteur het beste schikt c.q. deze zich bijvoorbeeld tijdens werktijd kan terugtrekken op een plek waar vertrouwelijke gesprekken gevoerd kunnen worden.</li><li>• Wij bezoeken of bellen geen debiteuren na 20.00 uur 's avonds en slechts in zeer uitzonderlijke gevallen op zaterdagen. De zondagsrust respecteren wij geheel.</li></ul>
---	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• De inhoud van onze schriftelijke en digitale communicatie is correct en zakelijk maar niet intimiderend.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het staande beleid leidt ertoe dat in het jaar 2020 geen gegronde klachten worden ontvangen over het schenden van de privacy en het niet respecteren van de persoonlijke levenssfeer van debiteuren.</li></ul>

## 6. Credit Management

### 6.1 Klantafspraken

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bij het werven van nieuwe opdrachtgevers beoordelen wij of de potentiële nieuwe opdrachtgever bij ons past, of we overeenstemming hebben over het belang van MVO-incasso en daarover ook inhoudelijk tot elkaar kunnen komen.</li><li>• Bij de reguliere gesprekken met de 10 grootste opdrachtgevers wordt het onderwerp Sociaal en Verantwoord Credit Management steeds apart geagendeerd. Van deze gesprekken wordt verslag gemaakt.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geslaagde pilot met 1 Woningcorporatie met het nieuwe MVO huurproduct.</li><li>• 3 opdrachtgevers nemen per 1-1-2021 het MVO huurproduct af.</li></ul>

### 6.2 Regie

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• De zaakbehandelaars en gerechtsdeurwaarders van ons kantoor beslissen zelfstandig over het al dan niet inzetten van ingrijpende middelen. Opdrachtgevers wordt verzocht de professionele inschattingen van onze medewerkers te respecteren. Uiteraard wordt zo nu en dan wel overlegd over de inzet van specifieke instrumenten.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het formaliseren van de regierol is gerealiseerd in de klantafspraken en SLA's van onze top 10 klanten.</li></ul>

### 6.3 Maatwerk en respect voor de klant-debiteur

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Respect in de samenwerking is onze nummer één kernwaarde. Dit betreft uiteraard ook de omgang met debiteuren.</li><li>• Wanneer een debiteur met ons in contact treedt passen wij maatwerk toe om tot de best passende oplossing te komen. Concreet betekent dit dat wij in ieder dossier de afweging maken in hoeverre de debiteur in staat is direct of in termijnen de vordering geheel te voldoen of stellen wij vast dat een schuldhulptraject de beste manier is om tot oplossing van de betaalproblemen te komen. Hierbij maken wij gebruik van geavanceerde AI-technologie, onze eigen kennis van de situatie van de debiteur op basis van inzicht in diverse databases én het verzamelen van actuele informatie samen met de debiteur.</li><li>• Ons kantoor gebruikt voor een groot deel van de dossiers een AI-tool om de kans op succesvolle incasso te voorspellen: Neurale Credit Rating. Dit helpt onze medewerkers om niet-kunners in het incassoproces te onderscheiden en daarmee in de behandeling van dossiers rekening te houden.</li><li>• Wij werken met vaste contactpersonen voor klant-debiteuren.</li><li>• Onze brieven en e-mails aan klant-debiteuren zijn in begrijpelijke taal geschreven en overzichtelijk ingedeeld. Daarnaast zijn onze medewerkers getraind in motiverende gesprekstechnieken waarmee klant-debiteuren op een correcte en open wijze worden benaderd.</li><li>• In geval van schuldhulptrajecten geven wij de schuldhulpverlener 120 dagen de tijd voor inventarisatie en het tot stand brengen van een voorstel.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alle zaakbehandelaars hebben uiterlijk 31-12-2020 een training B1 schrijven gevolgd.</li><li>• Alle brieven zijn geschreven op taalniveau B1.</li><li>• Uitgaande e-mails en maatwerk brieven geschreven door zaakbehandelaars zijn waar nodig geschreven op taalniveau B1.</li><li>• Alle zaakbehandelaars kunnen een problematische schuldsituatie herkennen en ernaar handelen.</li></ul>

## 6.4 Perspectief

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alvorens maatregelen te nemen maken wij altijd eerst een kosten/baten afweging. Dit doen wij nadat wij al via verschillende kanalen geprobeerd hebben met de debiteur in contact te komen om vrijwillige betaalafspraken te maken.</li><li>• Met onze nieuwe MVO producten gaan wij nog meer dan we nu al doen proberen in contact te komen met debiteuren om de redenen van het niet betalen te achterhalen. Dit onder andere door de inzet van huisbezoek aan het begin van het traject.</li><li>• Wij maken gebruik van videoberichten om bij debiteuren het belang van het ondernemen van actie onder de aandacht te brengen. Andersom reageren wij binnen twee werkdagen op verzoeken en vragen van debiteuren en andere belanghebbenden. Daarnaast verwijzen wij niet-kunners actief door naar Schuldhulpverlening en indien nodig Bewindvoering.</li><li>• Wij houden ons altijd aan de regels inzake het vaststellen van de beslagvrije voet.</li><li>• Wij zijn terughoudend met het nemen van kostenverhogende maatregelen.</li><li>• Als het ons niet gelukt is een dossier minnelijk (geheel) te incasseren, dan doen wij een onderbouwd advies aan de opdrachtgever voor het vervolg. Hierin wordt nadrukkelijk rekening gehouden met het beperken van kosten voor zowel de debiteur als de opdrachtgever.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aan huurders met een betaalachterstand wordt structureel een specifiek op deze doelgroep afgestemde activatie videomail gestuurd.</li><li>• Onze pilot met MVO huurincasso is succesvol verlopen en er is goede ervaring opgedaan met het afleggen van huisbezoeken. Met de ervaringen uit de pilot(s) wordt een optimaal MVO huurincasso product gerealiseerd.</li></ul>



## 6.5 Proportionaliteit

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ons kantoor heeft altijd oog gehad voor de proportionaliteit van de ingezette maatregelen en de bijhorende kosten. Zo zijn wij zeer terughoudend met het leggen van bankbeslag en beslag op roerende zaken. Wij realiseerden in 2019 een daling van de gemiddelde incasso- en deurwaarderskosten bij gesloten dossiers van 27,3% t.o.v. 2015.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• De gemiddelde deurwaarderskosten voor dossiers gesloten in 2020 zijn niet hoger dan die voor de dossiers gesloten in 2019 + stijging Btag. In Btag staan de tarieven die deurwaarders moeten rekenen voor het uitvoeren van ambtshandelingen. Deze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd. Wij streven ernaar de gemiddelde kosten in 2020 niet meer te laten stijgen dan het indexpercentage.</li></ul>

## 6.6 Regelingen

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wij willen dossiers in de minnelijke fase tot een goed einde brengen. Daarom bieden wij debiteuren altijd de gelegenheid een redelijke regeling te treffen als zij niet in één keer kunnen betalen. Een regeling heeft altijd tot doel de schuldsituatie op te lossen binnen een acceptabele termijn.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• N.v.t.</li></ul>

## 6.7 Nazorg

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jaarlijks laten wij een onderzoek uitvoeren naar de tevredenheid van debiteuren. Vanaf 2020 zullen wij debiteuren die een dossier geheel hebben betaald hierover actief informeren.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Debiteuren ontvangen een bericht als een dossier geheel voldaan is.</li><li>• In 2020 is weer een DTO gehouden, er zijn concrete acties uitgezet naar aanleiding van de uitkomst van het onderzoek.</li></ul>

## 6.8 Cou lance

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wij herinneren debiteuren aan het nakomen van een afspraak. Het incidenteel niet nakomen van een afspraak heeft geen zwaarwegende gevolgen.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inzicht in het effect van het verzenden van herinneringen voor het verstrekken van afspraaktermijnen.</li><li>• In geval van positieve uitkomsten van de pilots: daadwerkelijk inzetten van herinneringen voor vervallen afspraaktermijnen.</li></ul>

## 7. Vakmanschap

### 7.1 Vakmanschap

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Onze zaakbehandelaars volgen diverse trainingen waarbij het inleven in de situatie van debiteuren centraal staat. Daarnaast hebben zij allen een dag meegelopen met een gerechtsdeurwaarder om ook fysiek geconfronteerd te worden met schuldproblematiek. In 2020 zullen onze zaakbehandelaars nauwer samenwerken met schuldhulpverleners en met hen ook ervaringen uitwisselen.</li><li>• Een mens is bij ons geen dossiernummer. Een debiteur schreef ons onlangs: Vandaag heb ik het algemene nummer gebeld en ben heel prettig te woord gestaan door twee dames. Hun namen heb ik niet opgeschreven, maar het is een verademing mensen te spreken die in zo'n rotgeval als schulden meedenken en vriendelijk zijn. Geen ondertoon. Geen aannames. Maar met me meedenken en opties aanbieden tot in hoeverre ze dat konden en dat nog mogelijk was. Ik zag op de website geen optie ervaringen te delen, vandaar hierbij. Wil het toch benoemd hebben!</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eind 2020 zijn alle zaakbehandelaars getraind in het schrijven op taalniveau B1.</li><li>• Audits wijzen uit dat 75% van de uitgaande unieke brieven en e-mails aan debiteuren op taalniveau B1 geschreven is. Dit met als uitgangspunt dat de score in 2021 95% moet zijn.</li><li>• Alle nieuwe medewerkers zijn een dag op route geweest met een gerechtsdeurwaarder in hun inwerkperiode.</li><li>• Alle zaakbehandelaars hebben in 2020 een keer met een medewerker van Schuldhulpverlening gesproken en ervaringen en wensen binnen de samenwerking uitgewisseld.</li></ul>

## 8. Goed bestuur

### 8.1 Leiderschap

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Onze organisatie heeft altijd het belang van het bijdragen aan de samenleving onderkend. Zo worden sinds jaar en dag diverse kleinere organisaties gesponsord, op initiatief van de directie meegedaan aan activiteiten voor NL Doet en ook jaarlijks Oldtimer-ritten voor bejaarden georganiseerd. De huidige directeur Leonie Snijder is sinds 2013 bestuurslid van Stichting De Waaier, makelaar in Maatschappelijk Betrokken Ondernemen.</li><li>• Door deelname aan de kopgroep van SRCM werd een eerste stap gezet naar verdere uitbouw van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen door Snijder. Deelname aan de kopgroep viel samen met de start van het ontwikkelen van een nieuwe wijze van incasseren voor woningcorporaties begin 2019. Hiervoor heeft een eerste pilot gedraaid en een tweede gaat in januari 2020 van start. De directie heeft bij deze ontwikkeling het voortouw genomen en is er ook nadrukkelijk als ‘ambassadeur voor Maatschappelijk Verantwoord Incasseren’ bij betrokken.</li><li>• In 2020 wordt verder gewerkt aan de ontwikkeling van onze sociale incasso-oplossingen. Wij willen dit ook in andere sectoren dan de Huurmarkt tot een succes maken. Immers, voor al onze opdrachtgever is het van belang om op maatschappelijk verantwoorde wijze te incasseren.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geslaagde pilot met 1 Woningcorporatie met het nieuwe MVO huurproduct.</li><li>• 3 opdrachtgevers nemen per 1-1-2021 het MVO huurproduct af.</li></ul>

## 8.2 Maatschappelijke prestaties

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• We hebben een MVO beleidsnotie waarin we aangeven waarvoor we staan, wat we willen bereiken en wat we feitelijk doen. In de jaarlijkse Management Review rapporteren we over de behaalde resultaten in het voorgaande jaar en de doelen voor het komende jaar.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eind 2020 kunnen wij gericht sturen op de gemiddelde incasso- en deurwaarderskosten op het niveau van opdrachtgever.</li></ul>