

## SRCM-verslag

Aanvrager	:	Jongerius Gerechtsdeurwaarders/Juristen/Incasso B.V.
Datum	:	april 2020
Verslagperiode	:	2019

## I. Toelichting

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	Jongerius Gerechtsdeurwaarders/Juristen/Incasso B.V.
Adres	Hardwareweg 1
Postcode en plaats	3821 BL Amersfoort
Contactpersoon	Fred Timmerman
E-mail	f.timmerman@jongerius.nl

Korte beschrijving van de organisatie	<p>Jongerius Gerechtsdeurwaarders/Juristen/Incasso is een gerechtsdeurwaarderskantoor gespecialiseerd in de invordering van huur- en overheidzaken. Wij zijn de regisseur tussen preventieve maatregelen, uw debiteurenbeheer, schuldhulpverlening en incasso. Door vanaf het begin de regie te hebben, zijn wij ervan overtuigd dat problematische schulden voorkomen kunnen worden. Wij komen direct op een sociale manier met de klantdebiteur in contact en deze positieve verbinding houden wij het hele invorderingstraject in stand. Onze sociale en verantwoorde manier van incasseren noemen wij JVI, Jongerius Verantwoord Incasseren. JVI resulteert in een positieve financiële positie van onze klantopdrachtgevers, een verantwoord debiteurenbeheer en gemotiveerde medewerkers.</p>
---------------------------------------	---

### 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	Mr. F.H.J. Timmerman	
Functie	Algemeen Directeur	
Datum	29 april 2020	

## 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 arbeidsvoorwaarden zijn compleet en vastgelegd in ons Personeelshandboek welke voor onze medewerkers te vinden is op ons Intranet.</li><li>• Onze organisatie zoekt actief de inbreng van medewerkers door ze te betrekken bij squads, werkoverleggen, Jongerius Cafe en enquetes.</li><li>• Er is een doorlopende dialoog met medewerkers over hun (door)ontwikkeling middels sprintgesprekken.</li><li>• Er is een opleidingsplan en we hebben Jongerius Academy.</li><li>• Wij hechten veel waarde dat de medewerker lekker in zijn vel zit en stellen ons flexibel op bij bijzondere privéomstandigheden.</li><li>• Gezondheid en veiligheid zijn belangrijke thema's binnen Jongerius. Er is een squadteam fit&amp;vitaal die voor allerlei initiatieven zorgt. Er is een Nood- en Veiligheidsplan alsmede een RI&amp;E.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• We willen in 2020 de beloningssystematiek helder hebben; welke taken/verantwoordelijkheden horen bij welke schaal/functie. Dit is belangrijkste taak voor 2020.</li><li>• Verder willen we de sprintgesprekken echt frequent gaan houden waarbij initiatief steeds vaker ligt bij medewerkers en zij meer en meer gaan nadenken over hun eigen ontwikkeling en de daarbij benodigde educatie.</li></ul>

## 1.2 Diversiteit en bieden van kansen

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• We hebben een goede balans/mix tussen jong en oud, man/vrouw, tussen mensen met Nederlandse achtergrond en andere achtergrond, fulltime/parttime.</li><li>• Wij staan open voor mensen met een beperking tot de arbeidsmarkt.</li><li>• Binnen onze squadteams, waar we iedereen actief voor uitnodigen, kunnen medewerkers hun talenten kwijt en speelt achtergrond automatisch een rol.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Er is intern beleid (wervings- en selectieprotocol) dat wij streven naar goede balans in leeftijdsgroepen, sekse, etniciteit.</li></ul>

## 2. Partnerschap

### 2.1 Maatschappelijke kaart

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• In onze werkgebieden zijn veel verschillende organisaties werkzaam met een raakvlak in schuldhulpverlening. In de voorgaande jaren zijn we op verschillende wijzen met deze organisaties in contact gekomen. Daardoor hebben we een actief netwerk opgebouwd en kunnen elkaar bij vragen vinden.</li><li>• We voeren met een aantal van de organisaties met enige regelmaat gesprekken over gezamenlijke thema's in het werkveld.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• We hebben in kaart welke organisaties op welk type doorverwijzingen en hulpvragen actief zijn en welke we daar het beste bij kunnen opzoeken.</li><li>• Er is een intern beleid en een praktische richtlijn voor het effectief doorverwijzen. Deze is bottom-up ontwikkeld samen met medewerkers met contacten met klant-debiteuren.</li></ul>

### 2.2 Inkoop- en samenwerkingsrelaties

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tot op heden hebben wij onze inkoop- en samenwerkingsrelaties niet (pro)actief geselecteerd op basis van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Daar waar signalen optraden dat een partij niet (meer) aan onze MVO-criteria voldeed hebben wij afscheid genomen.</li><li>• Ons streven is altijd om langdurig en open met elkaar samen te werken. Hebben indien nodig overleg met de leveranciers. Geven en ontvangen graag feedback.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Onze belangrijkste leveranciers zijn mede geselecteerd op basis van hun bijdrage aan MVO. Daar waar de leverancier hier nog geen invulling aangeeft, zijn we met hem in gesprek over onze (en hun) MVO-criteria.</li></ul>

## 2.3 Uitbesteding

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wij besteden ambtelijke werkzaamheden die buiten onze (grote) regio Midden-Nederland vallen uit (als losse opdracht) aan collega deurwaarderskantoren. Betreft grofweg het Noorden en Zuiden van het land. Deze uitbesteding/samenwerking gaat meestal al vele jaren terug. En is niet zozeer gebaseerd op schriftelijke afspraken maar meer op het goede gevoel wat in de loop der jaren is opgebouwd en niet beschaamd mag worden. Elk jaar evalueren wij deze partners op prijs, snelheid, betrouwbaarheid en op uitgangspunten behorende bij MVO en Sociaal Verantwoord Incasseren. Op moment dat uit de evaluatie een onvoldoende komt, gaan we in gesprek met de betreffende partner om te komen tot concrete verbeteringen.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• In gesprek met alle uitbestedingspartners over onze kernwaarden.</li></ul>



### 3. Nabuurschap

---

#### 3.1 Ondersteuning

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wij zijn lid van Matchpoint/Samen voor Amersfoort, en van daaruit zetten wij ons in, met steeds een wisselende samenstelling medewerkers, voor (duurzame) verbetering van de lokale gemeenschap, zoals wandelen met ouderen, klussen bij kinderopvang.</li><li>• We hebben korte lijnen met sociaal-maatschappelijke instellingen zoals Straatadvocaten en Stadsring 51, en verzorgen regelmatig informatieve workshops voor hen. Ook verzorgen we gastcollege's bij het ROC/MBO.</li><li>• Wij bieden scholieren snuffelstages en stageplekken.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	Een of meerdere gastlessen per jaar verzorgen bij het ROC en/of MBO Amersfoort.

#### 3.2 Voorlichting

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• We hebben korte lijnen met sociaal-maatschappelijke instellingen zoals Bewindvoerders, Straatadvocaten en Stadsring 51 en verzorgen regelmatig informatieve workshops voor hen. We nemen deel aan initiatieven zoals "lezen is niet begrijpen".</li><li>• We verzorgen ook regelmatig gastcollege's bij het ROC/MBO.</li><li>• Door onze open balie bieden we klant-debiteuren de mogelijkheid tot een doorlopend spreekuur.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Huidige initiatieven voortgezet en meedoen met "Dag van het geld".</li></ul>

## 4. Vergroening

---

### 4.1 Milieu

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sinds de verbouwing van ons kantoor in 2015 zijn wij bijna geheel zelfvoorzienend qua energiebehoefte door het gebruik van 250 zonnepanelen, een warmtepomp i.c.m. vloerverwarming en ledverlichting. We hebben een eigen laadpaal (voorzien van eigen opgewekte elektriciteit) voor onze 2 elektrische auto's. Rest van wagenpark zijn hybrides.</li><li>• We scheiden papier en plastic en bieden dit ter recycling aan, evenals de toners, en maken geen gebruik van plastic bekers en keukengerei</li><li>• We werken in principe met digitale dossiers; en door gebruikmaking van de route-app hoeven de meeste exploitanten niet meer in tweevoud geprint te worden. Dit alles scheelt heel veel papier. Voor drukwerk gebruiken we papier met FSC keurmerk.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• milieu programma/beleid hebben geschreven</li></ul>

## 5. Communicatie

---

### 5.1 Afstemmen op ontvanger

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wij hanteren verschillende wijzen van communicatie en stemmen dit zo veel mogelijk af op de wens van de ontvanger.</li><li>• Onze brieven zijn geschreven op B1 niveau</li><li>• Onze meest voorkomende exploiten (90%) hebben een voorsluiter waarin de kernpunten van het exploit zeer begrijpelijk zijn weergegeven.</li><li>• We maken gebruik van Animaties.</li><li>• We verbeteren en optimaliseren voortdurend onze dossier-online applicatie.</li><li>• Onze incassomedewerkers worden voortdurend getraind in telefoongesprekken</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alle meest gebruikte brieven (20-80 regel) zijn in nieuwe stijl aangepast en is eenduidig (qua icoontjes/lettertype) met website.</li></ul>

### 5.2 Bescherming van de privacy

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• We respecteren de persoonlijke levenssfeer van de klant-debiteur en beschermen zijn privacy.</li><li>• Wij maken gebruik van geautomatiseerde workflows. Hierin maken we gebruik van Annabel (computer telefoon) en sturen we reminders en rappels per email en SMS. Dit alles is beperkt tussen 8.30 en 18.30 uur.</li><li>• Onze dossier-online applicatie is 24/7 bereikbaar inclusief een call me back mogelijkheid.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Klant-debiteuren ontvangen op zondag en feestdagen geen geautomatiseerde berichten meer.</li></ul>

## 6. Credit Management

---

### 6.1 Klantafspraken

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wij hebben in ons Protocol Nieuwe opdrachtgevers diverse criteria opgenomen waaraan wij mogelijke opdrachtgevers toetsen zodat we zeker weten dat de klant-opdrachtgever bij ons past.</li><li>• We hebben een mooi JVI-boek en JVI-kaart ontwikkeld voor bestaande klanten om ze mee te nemen in de weg die wij zijn ingeslagen, sociaal en maatschappelijk verantwoord incasseren.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Met onze top 10 klanten aantoonbaar (verslaglegging) in JVI gesprek.</li></ul>

### 6.2 Regie

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wij – onze incassomedewerkers - voeren de regie in de aan ons toevertrouwde dossiers. Zij zijn de experts, en hebben de contacten met de klant-debiteur. Zij bepalen de acties en de volgorde daarvan.</li><li>• Onze incassomedewerkers kunnen zelfstandig regelingen treffen, kosten uitboeken, en dossiers sluiten.</li><li>• Dat wij in regie zijn cq de regie hebben is meestal niet met zoveel woorden in overeenkomsten vastgelegd, maar blijkt juist uit het feit dat er anderszins ook geen voorgeschreven acties in overeenkomsten/SLA's zijn vastgelegd.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	Formaliseren/vastleggen van onze regierol bij onze top 5 opdrachtgevers.

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

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wij proberen in alles wat we doen zo snel mogelijk contact met klant-debiteur te hebben en de drempel om contact met ons op te nemen zo laag mogelijk te maken.</li><li>• We werken zo veel mogelijk met vaste dossier-behandelaars en daar waar dit organisatie-technisch niet kan, maken we dossier-updates zodat iedereen zich makkelijk en vlug een dossier eigen kan maken.</li></ul>
---	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• We monitoren de telefoongesprekken en geven feedback hierover aan de behandelaars. Waarnodig zorgen we voor telefoontraining.</li><li>• Wij hebben een eigen Financial Care Team; gespecialiseerde medewerkers die klant-debiteur naar juiste loket kunnen doorverwijzen.</li><li>• In onze geautomatiseerde workflows zit altijd een handmatige beoordeling opgenomen voordat een kostenverhogende maatregel wordt genomen.</li><li>• We respecteren het 120-dagen model van schuldhulpverlening.</li><li>• We hebben een systematiek om een problematische schuldsituatie te herkennen en verwijzen alsdan door naar een erkende schuldhulpverlener.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alle medewerkers hebben een grondhouding van respect en onbevooroordeeldheid richting klant-debiteur.</li></ul>

#### 6.4 Perspectief

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Al onze activiteiten zijn gericht op activatie van de klant-debiteur;</li><li>• Wij communiceren in alles: neem contact op als betalen niet lukt. Want wij zijn overtuigd dat als er eenmaal contact is, het dossier ook opgelost kan worden. (hetgeen niet wil zeggen dat er ook altijd betaald kan worden)</li><li>• Trachten via video-animaties klant-debiteuren tot actie te bewegen.</li><li>• Wij werken dagelijks de post/e-mail weg zodat alle betrokkenen vrijwel direct antwoord op alle vragen hebben.</li><li>• Wij zijn actief in bewaken dat de juiste bvv wordt toegepast.</li><li>• We ontwikkelen nieuwe types van interventie waardoor klant-debiteur weer nieuw perspectief krijgt, zoals het aanbieden van een baan via Timing.</li><li>• Als trajecten lang gaan duren hebben we soms overleg met klant-opdrachtgever om te bezien welke mogelijkheden er zijn om het perspectief op volledige aflossing voor klant-debiteur hoog te houden.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• In langlopende dossiers is aantoonbaar overleg geweest en zijn oplossingen aangedragen.</li></ul>

## 6.5 Proportionaliteit

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hoewel het onvermijdelijk is dat er in het invorderingsproces maatregelen worden genomen die tot een wettelijke kostenverhoging leiden, hebben wij onze processen wel zo ingericht dat dit tot de noodzakelijke beperkt blijven.</li><li>• Zo kondigen wij altijd alle beslagmaatregelen aan en sturen we een rappel als een regelingstermijn niet is nagekomen.</li><li>• We hebben een logisch incassostappenplan van te nemen maatregelen in volgorde van minst bezwarend qua kosten met meeste effect tot meest bezwarend. Van dit stappenplan kan altijd worden afgeweken als de situatie daar om vraagt.</li><li>• We doen er alles aan om het zo makkelijk en duidelijk mogelijk te maken voor klant-debiteur, zodat er een vertrouwensband en welwillendheid ontstaat en klant-debiteur ook echt tot actie overgaat.</li><li>• Wanneer we merken dat klant-debiteur niet begrijpt wat er aan de hand is en/of wat er van hem verwacht wordt, pakt ons eigen Financial Care-team het op en zal er ook doorverwijzing naar de juiste (hulp-)loketten plaatsvinden.</li><li>• We hebben een systematiek voor het herkennen van niet-kunners; hierop worden geen kostenverhogende maatregelen getroffen.</li><li>• Wij rekenen geen nieuwe/extra incassokosten bij ophoging nieuwe huurtermijnen.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijke labeling niet-kunners</li></ul>

## 6.6 Regelingen

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 95% van al onze dossiers zijn op consumenten (huur en cjb) en onze aanpak is erop gericht met hen in contact te komen, waarbij in iedere fase een betalingsregeling mogelijk is.</li> <li>• Klant-debiteuren hebben bij ons een behoorlijke mate van vrijheid om de hoogte van de regelingstermijnen zelf te bepalen, mits geen speciale vorderingen en wel binnen expiratietermijnen.</li> <li>• Klant-debiteuren kunnen zonder uitleg/reden de Joker inzetten als een keer een termijn niet uitkomt, en verder stellen we ons coulant op als klant-debiteur belt en uitleg geeft dat hij een keer niet kan betalen.</li> <li>• Regelingen zijn bij ons zo ingericht dat er altijd perspectief is op volledige aflossing van de schuld. Indien nodig bouwen we een rentestop in.</li> </ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nog beter maatwerk m.b.t. regelingen</li> </ul>

## 6.7 Nazorg

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wij sturen in volledig betaalde dossiers de klant-debiteur een positief geformuleerde brief dat het dossier klaar is.</li> <li>• Ook vragen we op dat moment naar hun ervaringen met ons.</li> </ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Online DTO gehouden en de uitkomsten zijn verwerkt in verbetermaatregelen.</li> </ul>

## 6.8 Cou lance

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wij begrijpen dat klant-debiteuren soms per ongeluk (mede als gevolg van stress) afspraken niet nakomen.</li><li>• Hierop anticiperend sturen wij bij betalingsregelingen altijd van te voren een betaallink zodat kans op vergeten kleiner wordt.</li><li>• Mocht toch een termijn vergeten worden dan sturen we alsnog een rappel/betaallink.</li><li>• Mocht desondanks toch nog vergeten worden en we gaan door met een kostenverhogende maatregel, dan sturen we eerst nog een aankondiging waarna herstel nog mogelijk is.</li><li>• We hebben een protocol/richtlijn waarbij een functionaris is aangewezen om tegemoet te komen in bijzondere situaties.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medewerkers herkennen bijzonder situaties.</li></ul>



## 7. Vakmanschap

---

### 7.1 Vakmanschap

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Om onze incassomedewerkers goed inlevingsvermogen te laten houden ten einde activiteiten, beoordelingen en besluiten goed uit te kunnen voeren, gaat iedere incassomedewerker ten minste 1x per twee jaar met een deurwaarder: mee op route en mee naar een zitting bij de rechtbank.</li><li>• Wij activeren onze medewerkers om in gesprek te gaan met organisaties in de schuldhulpverlening en maatschappelijke ondersteuning.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Helft van alle incassomedewerkers is mee op route geweest.</li></ul>

## 8. Goed bestuur

### 8.1 Leiderschap

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wij zijn in onze branche een van de leidende kantoren op gebied van Sociaal en maatschappelijk verantwoord Incasseren, duurzaamheid/milieu en nabuurschap.</li><li>• Dit dragen wij actief uit, zowel binnen de organisatie middels items tijdens overleggen en op intranet, als ook naar buiten toe middels publicaties op onze website en in gesprekken met stakeholders.</li><li>• Het management neemt binnen de organisatie de leiding als het aankomt op SVI en SRCM; waarden worden uitgedragen en acties worden binnen alle lagen van de organisatie uitgezet.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ons JVI (en srcm) verhaal/missie is bij onze 10 grootste klanten bekend.</li></ul>

### 8.2 Maatschappelijke prestaties

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wij zijn altijd bezig met nieuwe ideeën, denken buiten onze eigen kaders en durven maatregelen te nemen die maatschappelijk relevant zijn, maar wel snijden in onze eigen omzet.</li></ul>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gericht sturen op (lagere) kosten per opdrachtgever.</li></ul>