

SRCM-verslag

Versie september 2019

Aanvrager:	Syncasso Nederland B.V.
	de scope met betrekking tot de toepassing van de SRCM-norm behelst tevens haar dochterondernemingen:
	Syncasso Amsterdam B.V.
	Syncasso Gerechtsdeurwaarders B.V.
	Syncasso Leeuwarden B.V.
	Syncasso Rotterdam B.V.
	Syncasso Utrecht B.V.

Datum	:	26 maart 2020
Verslagperiode	:	2019 – maart 2020

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	Syncasso Nederland B.V.
Adres	Euclideslaan 1
Postcode en plaats	3584 BL Utrecht
Contactpersoon	C.J.O. Waters
E-mail	c.waters@syncasso.nl

Korte beschrijving van de organisatie

Syncasso is een landelijke creditmanagementorganisatie met deurwaarderskantoren in Amsterdam, Arnhem, Leeuwarden, Rotterdam en Utrecht en een incassovestiging in Almere. Syncasso gelooft dat creditmanagement altijd beter kan. Niet alleen voor haar opdrachtgevers, maar ook voor haar klantdebiteuren en voor de maatschappij. Syncasso noemt dat 'We Cash. We Care.'

Om invulling te geven aan 'We Care' doet Syncasso wetenschappelijk onderzoek naar begrijpelijke en effectieve incassocommunicatie. De organisatie onderscheidt verschillende type klantdebiteuren. Voor elk type klant ontwikkelt Syncasso een eigen benadering. Bewezen effectief en met veel aandacht voor taalvaardigheid. Met begrijpelijke, motiverende taal brengt Syncasso klantdebiteuren in beweging om samen het betalingsprobleem op te lossen. Zo combineren ze de hoogste incassoscores met de laagste sociale impact.

Daarnaast werkt Syncasso nauw samen met schuldhulpverleningsorganisaties – onder andere op het gebied van vroegsignalering – en geeft de organisatie advies aan overheidsinstellingen over de schuldenproblematiek en armoedebestrijding. We Cash. We Care.

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	C.J.O. Waters	
Functie	Directeur Kwaliteit Compliance en Legal	
Datum	28 februari 2020	

IV. Verslag per normonderdeel

1. Werkgeverschap

1.1 Zorg voor medewerkers

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling

De medewerkers van Syncasso maken het verschil. Daarom zorgt de organisatie goed voor ze. Dat doet Syncasso op de volgende manieren:

- Medewerkers hebben digitaal toegang tot zowel de arbeidsvoorwaarden uit het verleden als de actuele flexvoorwaarden. Voor alle voorwaarden past Syncasso schalen of bandbreedtes toe met als doel het gelijkwaardig belonen van gelijke prestaties.
- Syncasso streeft naar verbinding tussen alle lagen van de organisatie via de vaste gespreksonderwerpen Plezier, Ontwikkeling en Performance. Zo werkt de organisatie met gezamenlijke dag- en weekstarts. Niet alleen om de werkzaamheden te verdelen, maar ook om te reflecteren en processen te verbeteren. Medewerkers leveren daarnaast proactief input voor verbetering via de beoordelingscyclus, teamplannen, projectgroepen, Intranet en interactieve workshops.
- Persoonlijke ontwikkeling is een van de pijlers van het overall Businessplan en het onderliggende HR Teamplan. Jaarlijks trekt Syncasso budget uit voor opleidingen en andere vormen van persoonlijke ontwikkeling. In de beoordelingscyclus leggen medewerkers individuele afspraken vast over de persoonlijke ontwikkeldoelen. Periodiek vinden POP-gesprekken plaats en jaarlijks worden alle medewerkers beoordeeld op hun prestaties en persoonlijke ontwikkeling.
- Syncasso biedt medewerkers ruimte en flexibiliteit als de situatie daar om vraagt. Bijvoorbeeld in de vorm van thuiswerken, zorgverlof of aanpassing van de werktijden.
- Er is veel aandacht voor de fysieke werkomgeving van medewerkers. De organisatie beschikt over 2 Ergo coaches en traint periodiek op een juiste omgang met agressie en

	<p>geweld. Verder draagt Syncasso zorgt voor het welzijn van haar medewerkers met vertrouwenspersonen, een vitaliteitscoach en een strikt sleutelbeleid. Tot slot is er altijd vers fruit aanwezig op de kantoren.</p>
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> • Syncasso heeft de drie belangrijkste interne opleidingen gedigitaliseerd en het ziekteverzuim verlaagd met 1%.

1.2 Diversiteit en bieden van kansen

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> • Syncasso voert een actief beleid om ervoor te zorgen dat de diversiteit van haar medewerkers een goede afspiegeling vormt van de maatschappij. Dit beleid is opgenomen in de richtlijn werving en selectie. Door regelmatig de balans in verdeling man/vrouw en leeftijd op te maken, kan het management – indien nodig - snel bijsturen. • Met elke medewerker maakt de organisatie persoonlijke afspraken over Plezier, Ontwikkeling en Performance. Zo worden individuele talenten optimaal ingezet en is er oog voor de individuele groeimogelijkheden. Vanuit de ‘We Care’ gedachte zijn er afspraken gemaakt op basis van Social Return On Investment. Zo werken er op verschillende locaties medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> • Syncasso heeft een nieuwe arbeidsmarktpropositie ontwikkeld.

2. Partnerschap

2.1 Maatschappelijke kaart

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• Syncasso werkt op nationaal niveau samen met maatschappelijke en hulpverlenende organisaties. Denk aan NVVK, Divosa, Schouders eronder, Ministerie van SZW en LOSR. Daarnaast heeft Syncasso in gebieden waar het zwaartepunt van haar dienstverlening ligt – Leeuwarden, Rotterdam, Amsterdam en Utrecht - contact met de afdelingen van de gemeenten die verantwoordelijk zijn voor schuldhulpbemiddeling.• Verder heeft de organisatie begin 2020 een speciaal SHV-team opgezet voor alle contacten met schuldhulpbemiddelende organisaties. Het doel is om alle schulden van een klantdebiteur – ongeacht de portefeuille of behandelaar - integraal te betrekken bij een schuldhulpbemiddelingstraject. Zowel voor doorverwijzing als de realisatie van een schuldhulp-traject. Inmiddels zijn de eerste stappen gezet: Syncasso heeft met meerdere organisaties gesproken over effectieve doorverwijzing voor schuldhulpbemiddeling.• In het onderwijsveld werkt Syncasso nauw samen met vijf Hoge Scholen en de Rijksuniversiteit Groningen voor het delen van kennis op het gebied van preventie, schuldhulpverlening en ontwikkeling van communicatie voor mensen met schulden.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Syncasso heeft twee concrete pilots opgezet in gemeenten. Daarnaast staat samenwerking in de schulden- en incassoketen op de agenda bij het Ministerie van SZW.

2.2 Inkoop- en samenwerkingsrelaties

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• Syncasso werkt met het beleidsstuk “Beoordeling leveranciers”. Hierin is vastgelegd op welke maatschappelijke opvattingen en inspanningen leveranciers mede worden geselecteerd. Bij de inkoop van producten of diensten kijkt Syncasso naar kwaliteit, maatschappelijk verantwoord beleid, informatiebeveiliging en prijs. Bij voorkeur selecteert Syncasso partners die MVO gecertificeerd zijn en duurzaamheid een warm hart toedragen.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Leveranciers voldoen aan minimaal 1 van de MVO-normen, zoals reductie van CO2 uitstoot.

2.3 Uitbesteding

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• Door haar landelijke dekking besteedt Syncasso zeer weinig uit. Als dit wel het geval is – bijvoorbeeld voor juridische werkzaamheden – maakt Syncasso vooraf duidelijke schriftelijke afspraken over een integere en onafhankelijke uitvoering van de werkzaamheden. Vooraf wordt de derde partij beoordeeld op de criteria kwaliteit en betrouwbaarheid. Daarnaast vindt een jaarlijkse evaluatie van de werkzaamheden plaats.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Syncasso evalueert haar partners jaarlijks op SRCM-aspecten.

3. Nabuurschap

3.1 Ondersteuning

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> Landelijk en regionaal samenwerken met ketenpartners, kennispartners en voorlichting geven aan ketenpartners, politici, beleidsmakers, pers en studenten.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> Syncasso heeft haar bestaande samenwerkingen voortgezet. Daarnaast zijn er haalbaarheidsonderzoeken gedaan naar een nieuw onderzoek met de RUG en een nieuw project met Stichting Lezen en Schrijven. Tot slot is met de gemeente Leeuwarden en Kredietbank Nederland een pilot vroegsignalering opgezet in samenwerking met de hogescholen HU en NHL Stenden.

3.2 Voorlichting

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<p>Voorlichting is essentieel om de schuldenproblematiek aan te pakken. Syncasso neemt op de volgende manieren haar verantwoordelijkheid om meer bewustzijn te creëren over schulden en incassoprocessen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Syncasso is lid van de KBvG (Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders). Via deze weg maakt de organisatie kennis over schulden en incassoprocessen inzichtelijk. Op het platform www.schuldenwijzer.nl krijgen klantdebiteuren bijvoorbeeld inzicht in hun schuldenpositie (beslagen op inkomen) bij alle gerechtsdeurwaarders in Nederland. Op Syncasso.nl vinden klantdebiteuren veel informatie over het oplossen van schulden. Altijd in begrijpelijke taal. Daarnaast hebben klantdebiteuren direct een transparant overzicht van hun schuld(en) via "Mijn dossier". Klantdebiteuren die in een problematische schuldensituatie verkeren, wijst Syncasso door naar de desbetreffende gemeente of bij de NVVK aangesloten schuldhulpbemiddelingsorganisaties. Syncasso doet samen met onderwijsinstellingen onderzoek naar effectieve communicatie met klantdebiteuren, zoals onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen. Op basis van deze inzichten ontwikkelt
---	---

	<p>Syncasso strategieën om de communicatiemiddelen beter op klantdebiteuren af te stemmen.</p> <ul style="list-style-type: none">• Syncasso draagt de SRCM-norm actief uit naar haar opdrachtgevers, samenwerkingspartners en netwerk. Opdrachtgevers worden voortdurend geïnformeerd over de SRCM-norm en de meerwaarde t.a.v. de schuldproblematiek.• Syncasso gaat in gesprek met politici, beleidsmakers, pers en andere geïnteresseerden over preventie, het oplossen van schulden en schuldhulpbemiddeling. Met als doel om landelijk tot oplossingen en betere regelgeving voor schulden te komen.
Bereikt resultaat over een jaar	Opdrachtgevers en partners zijn nu deels op de hoogte van de inhoud en meerwaarde van de norm. De naamsbekendheid van de SRCM-norm wordt volgend jaar verbeterd.

4. Vergroening

4.1 Milieu

Hoe invulling wordt gegeven
aan de doelstelling

Syncasso minimaliseert het gebruik van energie en materialen op de volgende manieren:

- Syncasso heeft vermindering van CO2-uitstoot hoog op de agenda staan. Zo moeten nieuwe auto's beschikken over een groen energielabel, bij voorkeur A of B-label, hybride, volledig elektrisch of zuinige diesel. Daarnaast worden de routes van de deurwaarders voor heel Nederland efficiënt gepland in het centrale RTP-systeem. Dit leidt tot een sterke afname van het aantal gereden kilometers en besparing van brandstof.
- Syncasso koopt bedrijfsmiddelen bewust in, met het oog op langdurig, duurzaam gebruik. Verbruiksartikelen worden zoveel mogelijk gerecycled. De organisatie heeft de volgende maatregelen genomen om verbruiksartikelen na gebruik veilig af te breken: recyclen van toners en papieren handdoeken, vernietiging van archief/papier door een erkend archiefvernietigingsbedrijf en afvalscheiding van karton/papier. Tot slot maakt Syncasso geen gebruik van plastic bekers of keukengerei.
- Syncasso gaat verantwoord om met briefpapier. Er zijn duidelijke afspraken met de leverancier om verspilling te verminderen. De organisatie houdt een minimale voorraad aan en nieuwe leveringen zijn just in time.
- Voor drukwerk maakt Syncasso gebruik van papier en enveloppen met een FSC-keurmerk. Er wordt zo weinig mogelijk geprint door waar mogelijk dubbelzijdig te printen, nieuwe media zoals tablets in te zetten, gegevens digitaal uit te wisselen en te communiceren via e-mail.
- Voor het woon- werkverkeer stimuleert Syncasso het gebruik van OV en fiets.
- Om energie te besparen, maakt de organisatie gebruik van terminal-PC's, ledschermen en energiezuinige LED-verlichting. Het kantoorpand in Leeuwarden is uitgerust met

	<p>een duurzame warmtepomp. In alle kantoorgebouwen is centrale uitschakeling van alle verlichting mogelijk.</p> <ul style="list-style-type: none">• Syncasso bepaalt de keuze voor ICT mede op basis van Energy Star Rating en virtuele ICT-oplossingen voor een belangrijke reductie op energieverbruik.• Geschenken voor relaties en/of personeel zijn milieuvriendelijk. Denk aan Doppers in plaats van plastic flessen.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Alle doelstellingen zijn volledig geïmplementeerd bij de leveranciers en zijn onderdeel van evaluaties. Daarnaast heeft Syncasso de uitkomsten van een onderzoek naar het dubbelzijdig printen van exploten ingevoerd.

5. Communicatie

5.1 Afstemmen op ontvanger

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<p>Ruim de helft van de mensen met een schuld is laagtalig. Syncasso richt zich daarom op hulp in begrijpelijke taal. De organisatie doet voortdurend onderzoek om de communicatie nog beter af te stemmen op haar klantdebiteuren:</p> <ul style="list-style-type: none">• Syncasso heeft in samenwerking met het Customer Insights Center van de Rijksuniversiteit Groningen en UitlegAnimatie een Visueel Exploot ontwikkeld. Dankzij grafische symbolen zien klantdebiteuren in één oogopslag wat ze te doen staat als er een dwangbevel of dagvaarding bij ze betekend wordt. Uit grootschalig onderzoek blijkt dat het visueel exploot leidt tot 34% minder dwangmaatregelen.• Syncasso heeft hierin een voortrekkersrol: de concepten van de visuele documenten die Syncasso ontwikkelt worden aan alle gerechtsdeurwaarderskantoren beschikbaar gesteld.• Syncasso ontwikkelt animatievideo's die laten zien hoe ingewikkelde zaken werken. Stap voor stap in begrijpelijke taal. Van een video over loonbeslag tot het oplossen van de zorgschuld.• Syncasso communiceert zoveel mogelijk op taalniveau B1. Van de informatie op de website tot de inhoud van documenten en brieven. Grafische symbolen maken de inhoud nog laagdrempeliger.• Syncasso onderscheidt drie type klantdebiteuren – Niet-Willers, Niet-Kunners en Regelaars – en past haar communicatie aan op het type klant.• De Social Responsibility Officer van Syncasso geeft invulling aan deze doelstellingen.
Bereikt resultaat over een jaar	Syncasso heeft de Social Media Connector geïmplementeerd. Daarnaast zijn alle documenten beoordeeld en ingericht op leesbaarheid, de meest gebruikte documenten herschreven naar B1 en alle workflows waar mogelijk ingericht naar het type klantdebiteur.

5.2 Bescherming van de privacy

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<p>Syncasso respecteert de persoonlijke levenssfeer van haar klantdebiteuren en beschermt hun privacy op de volgende manieren:</p> <ul style="list-style-type: none">• Syncasso zet alleen die incasso-, rechts- of executiemaatregelen in die passen en rechtmatig zijn in het incassotraject en maakt gebruik van verschillende, passende communicatiekanalen om klantdebiteuren met respect te activeren.• Bij betalingsregelingen stuurt Syncasso enkele dagen voor de vervaldag de klantdebiteur een accept-e-mail toe zonder additionele druk uit te oefenen.• Syncasso werkt met duidelijke werkinstructies en workflows, waarbij is vastgelegd wanneer en op welke manier er met klantdebiteuren wordt gecommuniceerd.• Syncasso beoordeelt de gebruikte communicatiemiddelen regelmatig op inhoudelijke juistheid, duidelijkheid en klantvriendelijkheid.• Via de website kunnen klantdebiteuren een privacy verzoek indienen. Waaronder een verzoek tot het wissing van persoonsgegevens. Deze verzoeken worden beoordeeld door de afdeling KCL.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• De SRCM-normen zijn geïmplementeerd bij nieuwe verwerkingen. Ook is er een aantoonbare balans tussen de ingezette communicatie en de inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de klantdebiteur.

6. Credit Management

6.1 Klantafspraken

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• Syncasso stimuleert haar opdrachtgevers om samen invulling te geven aan maatschappelijk verantwoord incasseren. Zo is de organisatie voortdurend met haar opdrachtgevers in gesprek over de balans tussen Cash en Care. Daarnaast gaat Syncasso pilots aan met haar opdrachtgevers om gerechtelijke- en executiekosten te voorkomen. Denk aan het actief doorverwijzen van klantdebiteuren naar schuldhulp en het gezamenlijk vormgeven van incassocommunicatie afgestemd op het taalniveau van klantdebiteuren.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Overeenkomsten en SLA/werkafspraken van de top 10 opdrachtgevers zijn getoetst aan de SCRM -normen. Syncasso heeft mogelijke gaps besproken met de opdrachtgevers en de processen daarop aangepast.

6.2 Regie

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• Syncasso neemt haar rol van regisseur in het incassoproces zeer serieus. De organisatie voert de regie over het inzetten van incasso-, rechts- of executiemaatregelen in het incassotraject. Dit is vastgelegd in de algemene voorwaarden en/of SLA met haar opdrachtgevers. De maatregelen zijn altijd passend en rechtmatig. Medewerkers hebben bewegingsvrijheid met betrekking tot het treffen van een betalingsregeling, dit is vastgelegd in de klantafspraken en vertaald naar behandelplannen binnen de klantteams. De status van de dossiers en de te nemen acties worden voortdurend beoordeeld. Hiermee voorkomt Syncasso het onnodig doorbehandelen van dossiers en dus het maken van onnodige kosten.• Verder heeft de organisatie begin 2020 een speciaal SHV-team opgezet voor alle contacten met
---	---

	schuldhulpbemiddelende organisaties. Doel is om samen de schulddienstverleningsketen te verbeteren en te versnellen.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn KPI's voor maatschappelijk verantwoord incasseren ontwikkeld.

6.2 Maatwerk en respect voor de klant-debiteur

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<p>Syncasso behandelt elke klantdebiteur met respect. De organisatie staat voor een positieve en motiverende benadering, afgestemd op de situatie van de klantdebiteur. Syncasso doet dat op de volgende manieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klantdebiteuren kunnen via Syncasso.nl inloggen op een laagdrempelig portal met chatfunctie. • Syncasso werkt met specialistische klantteams met vaste medewerkers. • De organisatie heeft begin 2020 een speciaal SHV-team opgezet voor alle contacten met schuldhulpbemiddelende organisaties. Doel is om samen de schulddienstverleningsketen te verbeteren en te versnellen. • Syncasso vervult neemt het voortouw in de keten van schuldhulpbemiddeling door als eerste deurwaardersorganisatie de samenwerking met ketenpartners centraal te stellen. • De dossieradministratie applicatie is uitgerust met een tool (executie score model) die op basis van klantafspraken en restbedrag dossiers voorstelt die gesloten kunnen worden. • De status van de dossiers en de te nemen acties worden voortdurend beoordeeld. Hiermee voorkomt Syncasso het onnodig doorbehandelen van dossiers en dus het maken van onnodige kosten. Stapelt een dossier zich op of is er sprake van een problematische situatie? Dan verwijst het SHV-team de klantdebiteur door naar de gemeente en/of een bij de NVVK aangesloten of gecertificeerde schuldhulpverlener. Dit gebeurt uitsluitend met instemming van de klantdebiteur.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> • Het werkgebied van het SHV-team is uitgerold over heel Nederland.

6.3 Perspectief

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• De werkwijze van Syncasso is altijd gericht op oplossing van de schuld, rekening houdend met het wettelijk bestaansminimum van klantdebiteuren. Communicatie met klantdebiteuren is vriendelijk, motiverend en oplossingsgericht. Om de communicatie te optimaliseren, wordt de respons voortdurend gemonitord en is de juiste prioritering en stipte beantwoording van primaire vragen van klantdebiteuren ingeregeld door een lijst met briefcodes.• Daarnaast is er aandacht voor het signaleren van problematische schuldsituaties en adviseert Syncasso proactief over oplossingen. Dossiers zonder betaling of een actieve betalingsregeling worden na 10 maanden opnieuw beoordeeld. Syncasso bepaalt of het inzetten van andere communicatiemiddelen, maatregelen en/of interventies nodig is. Als het niet lukt om een duurzame betalingsstroom op gang te brengen, adviseert Syncasso haar opdrachtgever over een andere interventie. De portefeuille Schuldbewaking beoordeelt voortdurend of dossiers alsnog binnen 5 jaar kunnen worden opgelost.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• De module “Goed Geregeld” is geïmplementeerd. Deze module geeft inzicht in de inkomsten en uitgaven op de bankrekening van de klantdebiteur (op grond van de PSD2-richtlijn). Op basis van deze inzichten kan Syncasso een passende en realistische betalingsregeling treffen die maandelijks wordt afgestemd op de persoonlijke situatie.

6.4 Proportionaliteit

<p>Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling</p>	<p>Syncasso draagt op de volgende manieren zorg voor een goede balans tussen het effect van een maatregel en het kostenverhogende of bezwarende effect daarvan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Syncasso zet namens de schuldeiser alleen die incasso-, rechts- of executiemaatregelen in die passend en rechtmatig zijn. De maatregelen nemen in zwaarte toe als een reactie of betaling uitblijft. • In de behandeling van portefeuilles houdt Syncasso rekening met de situatie van klantdebiteuren door onderscheid te maken tussen Niet-Willers en Niet-Kunners. Dit doet Syncasso op basis van data en de persoonlijke inschatting van de incassomedewerker. Hierdoor voorkomt de organisatie verdere problemen voor klantdebiteuren die hun schuld niet kunnen betalen. • In de executiefase heeft een derdenbeslag op periodieke betalingen de voorkeur boven andere executiemaatregelen zoals bankbeslag. • Indien - ondanks alle pogingen om tot oplossing te komen - algehele betaling uitblijft en er geen andere (effectieve) executiemogelijkheden meer ter beschikking staan, gaat Syncasso over tot het leggen van bankbeslag. • Syncasso beoordeelt dossiers die voor bankbeslag in aanmerking komen op basis van vooraf vastgestelde criteria zoals verhouding hoofdsom/kosten en of er niet eerder een bankbeslag is gelegd zonder resultaat. • Bij bankbeslag wordt de beslagvrije voet toegepast na beoordeling van de financiële situatie van de klantdebiteur.
<p>Bereikt resultaat over een jaar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het datamodel bewaking proportionaliteit is geïmplementeerd.

6.5 Regelingen

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• Syncasso stimuleert het treffen van betalingsregelingen. De organisatie streeft altijd naar een balans tussen haalbaarheid voor de klantdebiteur en aflossing voor de opdrachtgever. Klantafspraken zijn zo ingericht dat incassomedewerkers de ruimte hebben om een betalingsregeling te treffen die recht doet aan de persoonlijke omstandigheden van de klantdebiteur. Daarnaast worden betalingsregelingen voortdurend gemonitord naar verhouding aflossing/hoogte vordering. Beslagen die minder opbrengen dan de wettelijke verdeelkosten, worden proactief opgeheven.• Syncasso denkt met klantdebiteuren mee en maakt het zo makkelijk mogelijk voor ze om een betalingsregeling te treffen. De communicatie op de website is vriendelijk en laagdrempelig en klantdebiteuren kunnen eenvoudig via i-Deal betalen.• Worden afspraken niet nagekomen? Dan herinnert Syncasso klantdebiteuren op tijd. Bij de exploiten voegt Syncasso visuele kaartjes toe die de klantdebiteur gericht naar een oplossing wijzen.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• De module “Goed Geregeld” is geïmplementeerd. Deze module geeft inzicht in de inkomsten en uitgaven op de bankrekening van de klantdebiteur (op grond van de PSD2-richtlijn). Op basis van deze inzichten kan Syncasso een passende en realistische betalingsregeling treffen die maandelijks wordt afgestemd op de persoonlijke situatie.

6.6 Nazorg

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• Syncasso communiceert met klantdebiteuren tijdens de hele incassoprocedure. Is een incasso-opdracht afgerond? Dan ontvangt de klantdebiteur een positief geformuleerde bevestiging van de volledige betaling.• Daarnaast kunnen klantdebiteuren hun ervaringen met Syncasso delen via de klantdebiteur tevredenheids-onderzoeken. De organisatie voert representatief onderzoek uit onder klantdebiteuren van haar grote opdrachtgevers.
---	---

Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Ervaringen van klantdebiteuren worden voortdurend gemeten, inclusief aspecten van de SRCM-normering. Alle workflows zijn zodanig ingericht dat voldaan wordt aan de SRCM-norm.
---------------------------------	--

6.7 Cou lance

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• Het verstrijken van de betalingstermijn is voor Syncasso geen reden om een betalingsregeling te beëindigen. De klantdebiteur wordt altijd eerst herinnerd en krijgt de kans om alsnog te betalen.• Als een klantdebiteur niet heeft voldaan aan het eerste verzoek van Syncasso tot het verstrekken van informatie over de bronnen van inkomen (als bedoeld in artikel 475g-2 Rv) dan stelt Syncasso de klantdebiteur eerst nogmaals in de gelegenheid, voordat de organisatie overgaat tot verlaging van de beslagvrije voet.• Daarnaast is de cou lanceregeling uit paragraaf 6.8 van de SRCM-norm verweven in de organisatie. In het inwerktraject van nieuwe medewerkers en in de werkoverleggen geeft Syncasso minimaal éénmaal per jaar uitleg over de cou lanceregeling. De bevoegdheid tot het toepassen van de cou lanceregeling is belegd bij de klachtbehandelaar van Syncasso. Tot slot wordt elk beroep op de cou lanceregeling vastgelegd in het klachtenregistratiesysteem. Periodiek vindt verslaglegging aan de directie en of managementteam plaats.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Syncasso heeft meerdere malen cou lance toegekend in echt bijzondere (schrijnende) situaties

7. Vakmanschap

7.1 Vakmanschap

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• De medewerkers van Syncasso zijn de drijvende kracht achter de organisatie. Ze beschikken over de competenties en het inlevingsvermogen om activiteiten, beoordelingen en besluiten uit te voeren conform de uitgangspunten van de organisatie inclusief de SRCM-norm. Zo houden ze hun kennis bij met (interne) trainingen en opleidingen op niveau. Ook doet Syncasso veel aan bewustwording rondom de situatie van klantdebiteuren. Medewerkers krijgen de kans om met een deurwaarder mee te gaan op route en zittingen bij de kantonrechter bij te wonen. Verder was er tijdens de interne awareness campagne voor de SRCM-normering veel aandacht voor levenssfeer en achtergrond van klantdebiteuren met problematische schulden.• Daarnaast heeft Syncasso begin 2020 een speciaal SHV-team opgezet voor alle contacten met schuldhulpbemiddelende organisaties. Doel is om samen de schulddienstverleningsketen te verbeteren en te versnellen. Met zowel de medewerkers van dit team als een aantal schuldhulpverlenende instanties is een klankbord-sessie gehouden. Doel: het leggen van een goede basis voor een snellere aanpak van de schuldenlast van klantdebiteuren.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• De doelstellingen en processen van het SHV-team zijn geïmplementeerd.

8. Goed bestuur

8.1 Leiderschap

<p>Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Syncasso neemt haar maatschappelijke verantwoordelijkheid als intermediair in het domein van gerechtsdeurwaardersdiensten en schuldhulpverlening. De organisatie neemt het voortouw in de transitie van het ambt gerechtsdeurwaarder naar schulddienstverlener. Zo zijn Syncasso gerechtsdeurwaarders actief binnen het bestuur en ledenraad van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG). Zij zetten zich in voor regelgeving voor maatschappelijk verantwoord incasseren en initiatieven ter bescherming van klantdebiteuren die in een (problematische) schuldsituatie verkeren. • Syncasso wil zoveel mogelijk bijdragen aan duurzame ontwikkeling. Om maatschappelijk verantwoord ondernemen diep te verankeren in de organisatie is een Social Responsibility Officer (SRO) aangesteld. De SRO neemt structureel deel aan het publieke debat over schulden en begeleidt wetenschappelijke onderzoeken vanuit Syncasso m.b.t. laagtaligheid en incassocommunicatie. • Daarnaast zijn de MVO-doelstellingen onderdeel van het Business Plan en wordt de SRCM-norm zowel in- als extern door het managementteam uitgedragen. • De SRCM-norm is vertaald naar de bedrijfsprocessen in het kwaliteits- en risicomanagementsysteem van Syncasso. Ook zijn er beheersdoelstellingen geformuleerd die onderdeel uitmaken van de jaarlijkse integrale audits. • Naast de SRCM-norm is Syncasso ISO9001, ISO27001 en ISAE3402 Type II gecertificeerd
<p>Bereikt resultaat over een jaar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De SRCM-normen zijn verweven in het DNA van de organisatie.

8.2 Maatschappelijke prestaties

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• Syncasso meet en rapporteert op haar maatschappelijke prestaties. Met partners Rijksuniversiteit Groningen, Kredietbank Nederland en Stichting Lezen en Schrijven doet de organisatie voortdurend onderzoek naar laagtaligheid onder mensen met financiële problemen. De uitkomsten van deze onderzoeken worden gepubliceerd en geïmplementeerd in de communicatiemiddelen.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Syncasso heeft minimaal twee verbetertrajecten (a/b tests) geïnitieerd en gemeten of de respons (reacties en betalingen) inderdaad is verbeterd.