

SRCM-verslag

Versie september 2019

Aanvrager : Hafkamp Gerechtsdeurwaarders B.V.

Datum : 20 april 2020

Verslagperiode : 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	Hafkamp Gerechtsdeurwaarders B.V.
Adres	Noorderpoort 19
Postcode en plaats	5916 PJ Venlo
Contactpersoon	R.J.H. (Roy) van de Ven
E-mail	r.vandeven@hafkamp.nl

Korte beschrijving van de organisatie	<p>Hafkamp Gerechtsdeurwaarders I Betrokken bij rechtvaardigheid behoort tot de top van Nederland als het gaat om het op respectvolle wijze verkrijgen van recht. De toevoeging <i>Betrokken bij rechtvaardigheid</i> benadrukt de positieve houding die we in de uitvoering van ons werk innemen.</p> <p>Kernwaarden vormen het ethisch kompas van onze organisatie. Iedereen binnen onze organisatie heeft zich verbonden aan de navolgende kernwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ontzorgend• Geloofwaardig• Daadkrachtig• Respectvol• Betrokken <p>We incasseren op daadkrachtige maar respectvolle wijze. Onze werkwijze is proactief en gericht op persoonlijk contact. Bij alles wat we doen houden we zowel het belang van de klantrelatie als het risico op onverhaalbare kosten in het oog. We hebben aandacht en begrip voor hen die wel willen maar niet kunnen betalen en ondersteunen hen binnen de kaders die daarvoor beschikbaar zijn.</p>
---------------------------------------	---

Onze organisatie is ISO 9001:2015 gecertificeerd en we beschikken over een positief toetsingsverslag van de KBvG waarmee wij voldoen aan de Normen voor Kwaliteit.

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	M.M.J. (Mark) Hafkamp
Functie	Algemeen directeur
Datum	20 april 2020

IV. Verslag per normonderdeel

1. Werkgeverschap

1.1 Zorg voor medewerkers

Hoe invulling wordt gegeven
aan de doelstelling

- We hebben voor elke functie een functieprofiel met functieomschrijving. Het loongebouw bevat salarisgroepen en -schalen die een uitdaging bieden bij een goede beoordeling. De beoordelingssystematiek is erop gericht dat de benodigde competenties op verschillende niveaus beoordeeld worden, waarbij werkervaring, opleiding en taakvolwassenheid een rol spelen.
- Onze organisatie heeft een ondernemingsraad (OR). Er bestaat een doelgerichte overlegstructuur van de teams. Elk overleg moet bijdragen aan de verbetering van werkprocessen, medewerkers en aan de verhoging van de klanttevredenheid.
- Jaarlijks wordt een opleidingsplan voor onze medewerkers vastgesteld. Voor de deurwaarders betreft dit een aanbod van PE-cursussen. Voor de overige medewerkers betreft dit zowel interne als externe opleidingen, afhankelijk van de ontwikkeling en opleidingsbehoefte.
- We beschikken over een beoordelingscyclus, bestaande uit halfjaarlijkse functionerings- en beoordelingsgesprekken. Vacatures worden in beginsel zoveel mogelijk ingevuld door eigen medewerkers.
- In ons Arbeidsvoorwaardenreglement zijn voorzieningen getroffen voor bijzondere categorieën verlof.
- Onze medewerkers hebben mogelijkheden om flexibel te werken.
- We besteden voortdurend aandacht aan de gezondheid, het welzijn en de veiligheid van onze medewerkers. Zo wordt wekelijks door Fruitopjwerk.nl voor onze medewerkers vers fruit op de werkplek bezorgd en betalen we voor onze medewerkers een vergoeding voor één sportabonnement.

	<ul style="list-style-type: none">• Alle vestigingsmanagers hebben in 2020 een training verzuimmanagement: ‘van verzuim naar werkvermogen’ gevolgd.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Uitkomst van het medewerkerstevredenheidsonderzoek leidt tot concrete acties om de medewerkerstevredenheid te verhogen.• Beperken en voorkomen van de risico’s voor de gezondheid en vitaliteit van onze medewerkers.

1.2 Diversiteit en bieden van kansen

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• We bieden ruimte aan diversiteit in ons personeelsbestand en staan garant voor kansengelijkheid.• We vinden dat een evenwicht tussen cultuur, gender, leeftijd en arbeidsbeperking of -achterstand op de werkvloer zorgt voor een open omgeving die medewerkers aanmoedigt om zelfvertrouwen te hebben wat betreft de verschillende bijdragen die ze leveren.• Bij de werving van nieuwe medewerkers krijgt de beste kandidaat de baan. Bij gelijke geschiktheid gaat de voorkeur uit naar kandidaten die de diversiteit binnen de organisatie in evenwicht houden.• Onze organisatie is erkend leerbedrijf van SBB.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Betrokken, snel gesocialiseerde en goed ingewerkte nieuwe medewerkers.

2. Partnerschap

2.1 Maatschappelijke kaart

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• In de regio's waarin we hoofdzakelijk actief zijn worden op beperkte schaal contacten onderhouden met maatschappelijke organisaties. De contacten die er zijn vloeien in de regel voort uit de afspraken van de opdrachtgever met instanties uit de sociale keten. We verwijzen de klantdebiteur naar hulpverlenende instanties die in relatie staan met de opdrachtgever.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Afspraken gemaakt met geselecteerde hulpverleners voor doorverwijzing van de klantdebiteur.• Verkrijgen van voorlichtingsmateriaal/folders voor de klantdebiteur over budget coaching, budgetbeheer, schuldhulpverlening en bewindvoering.• Training medewerkers herkenning van risicovolle of problematische schulden.

2.2 Inkoop- en samenwerkingsrelaties

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• We streven duurzame samenwerkingen na en zijn daarom een trouwe klant voor onze leveranciers.• Bestaande samenwerkingen zijn veelal aangegaan op basis van bekendheid met de eigenaar of regionale binding. Reciprociteit is hierbij een belangrijk onderdeel van de afspraken geweest.• We zijn bereid een eerlijke prijs te betalen voor een goed product. Transparantie in de prijsopbouw en -stelling is hierbij voor ons een must.• Waar mogelijk kiezen we voor leveranciers die aansluiten bij onze visie ten aanzien van duurzaamheid en eerlijke handel. Dit betekent dat de prijs voor ons geen doorslaggevende factor in het keuzetraject is.• Periodiek beoordelen we onze leveranciers.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Opstellen relevante inkoopcriteria.• Bij de evaluatie en de verlenging van de samenwerking met onze leveranciers wordt MVO meegewogen.

2.3 Uitbesteding

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• Incassowerkzaamheden worden zowel in Nederland als in België, Duitsland en Polen volledig in eigen beheer verricht.• Voor ambtelijke werkzaamheden in de regio Noordoost-Nederland wordt gebruik gemaakt van de inzet van collega-deurwaarders in de vorm van 'losse opdrachten'. Bij de beoordeling van de dienstverlening wordt specifiek gelet op integriteit en betrouwbaarheid. De samenwerking wordt periodiek geëvalueerd.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Landelijke dekking voor ambtelijke werkzaamheden.

3. Nabuurschap

3.1 Ondersteuning

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• Als erkend leerbedrijf bieden we regelmatig MBO- en HBO-studenten een stageplek.• We verzorgen gastlessen en workshops over schulden in het speciaal onderwijs en jeugdinstellingen.• Desgevraagd geven we invulling aan spreekbeurten voor serviceclubs en ondernemersverenigingen.• In 2018 hebben we deelgenomen aan een project van de gemeente Venlo, waarbij jongeren een spel konden spelen in de omgang met geld en het hebben van schulden.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Samenwerking met ten minste 2 onderwijsinstellingen voor stageplekken en het geven van voorlichting.• Aanmelding bij Buddy-app van fiKks.

3.2 Voorlichting

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• Met de oprichting van Asylos Incasso Service stond onze organisatie in 2007 aan de wieg van sociaal verantwoord incasseren. Op budget van de opdrachtgever werd op proactieve wijze hulp en ondersteuning geboden aan huurders met beginnende betalingsproblemen.• De werkwijze van Asylos Incasso Service is intussen verweven met de werkwijze van onze organisatie.• Afgelopen jaren hebben we ons zichtbaar ingespannen om sociaal verantwoord incasseren te promoten binnen de doelgroep sociale verhuur, met als resultaat diverse nieuwe SLA's waarin kostenbewust incasseren centraal staat.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• De toegevoegde waarde van onze organisatie op het gebied van schuldenproblematiek zichtbaar gemaakt richting de juiste doelgroepen.

4. Vergroening

4.1 Milieu

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• Om het papiergebruik terug te dringen communiceren we met onze relaties zoveel mogelijk per e-mail, per telefoon of via onze website.• Waar mogelijk wordt door onze deurwaarders gebruikt gemaakt van het e-derdenbeslag.• We maken gebruik van ASP van Collenda i.p.v. eigen servers.• Ons kopieerpapier, briefpapier en enveloppen zijn FSC-gecertificeerd.• Onze post en pakketten worden CO2-neutraal door 'Groene Post' van PostNL verstuurd.• Oud papier en karton worden gerecycled.• In de lichtarmaturen van onze kantoren zijn ledlampen toegepast.• Onnodig branden van binnenverlichting wordt voorkomen door bewegingssensors.• Onze vestiging in Venlo beschikt over twee oplaadstations voor elektrische auto's.• In onze vestiging in Venlo is 80% van het kantoormeubilair Cradle to Cradle.• We verbruiken groene stroom en groen gas van Greenchoice.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Aantoonbare gemiddelde afname van fysieke poststromen, zowel inkomen als uitgaand.• Bij de aanschaf van nieuwe middelen en materialen zullen milieuaspecten een grotere rol gaan spelen.• Verkenning naar de mogelijkheden om overbodige middelen en materialen een tweede leven te geven.

5. Communicatie

5.1 Afstemmen op ontvanger

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• Onze wijze van communicatie wordt afgestemd op de ontvanger. We gebruiken de navolgende communicatiemiddelen:<ol style="list-style-type: none">1. Standaardbrieven in begrijpelijke taal op B1 of B2 niveau;2. E-mails (iDEAL-links);3. WhatsApp met huurders;4. Huisbezoeken;5. Ontruimpreventie;6. Bijsluiters;7. Outbound bellen door Klant Contact Centre;8. Voicemail;9. Debiteurenportal;10. Website.• Als we signaleren dat het voor de klantdebiteur moeilijk is om te begrijpen wat er in de schriftelijke communicatie staat en wat de klantdebiteur moet doen, zal worden overgeschakeld op bijvoorbeeld een huisbezoek of bellen.• Onze medewerkers hebben een training motiverende gesprekstechnieken gevolgd.• De klantdebiteur kan gedurende onze openingstijden zonder afspraak op onze kantoren terecht.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Afname dwangmaatregelen als gevolg van inzet infographics.

5.2 Bescherming van de privacy

<p>Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling</p>	<ul style="list-style-type: none">• We maken geen inbreuk op het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klantdebiteur en respecteren zijn of haar privacy.• Het Klant Contact Centre en huisbezoeken worden ingezet om met de klantdebiteur in contact te komen. Dit contact wordt geïnitieerd met als doel om samen naar een oplossing te zoeken. Naast kantoortijden, gebeurt dit ook in de avonduren tot 20:00 uur en op de zaterdagochtend. We houden eveneens rekening met de seizoenen en grote sportevenementen, zoals EK en WK Voetbal.• Op zon- en algemeen erkende feestdagen onthouden we ons van klantcontact.• Met ons debiteurenportal bieden we de klantdebiteur inzicht in zijn of haar dossiers. Binnen het portal kan de klantdebiteur berichten naar ons versturen, vragen stellen, documenten aanleveren en afbetalingsregelingen aanvragen.• De inhoud van onze communicatie met de klantdebiteur is correct en uitnodigend, nooit intimiderend. Er wordt geen ongeoorloofde druk uitgeoefend.
<p>Bereikt resultaat over een jaar</p>	<ul style="list-style-type: none">• Geen gegronde klachten over privacy schending.

6. Credit Management

6.1 Klantafspraken

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• We streven naar maximale vrijheid bij de invulling van klantafspraken. Dit betekent dat 8 van de 10 SLA's uit de pen van onze organisatie komen. Het merendeel van die SLA's berust op het kostenbewust incasseren concept van onze organisatie.• In onze gesprekken met potentiële opdrachtgevers wordt gesproken over 'MERKwaardig' incasseren. Hierbij staat persoonlijk contact met de klantdebiteur centraal, maar ook de proportionaliteit van kosten en de inzet van maatregelen.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• In evaluatiegesprekken met de opdrachtgever wordt de SRCM-norm geagendeerd.• Opdrachten of afspraken die volledig in contrast staan met de letter of de geest van de SRCM-norm worden geweigerd.• Bij de werving van een nieuwe opdrachtgever wordt de klantwens getoetst aan de SRCM-norm en in samenspel met de opdrachtgever gekomen tot een afgewogen wijze van MVO.

6.2 Regie

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• Maatregelen worden door ons effectief ingezet en de proportionaliteit en subsidiariteit van toegepaste maatregelen en kosten worden door onze medewerkers zelf bewaakt. We wegen de belangen van de opdrachtgever en de klantdebiteur op gelijkwaardige wijze.• Om een opeenstapeling van kosten te voorkomen worden handelingen die in het verleden zinloos zijn gebleken uitgesloten.• In onze algemene voorwaarden is uitdrukkelijk bepaald dat bij de uitvoering van ambtelijke werkzaamheden de regie uitdrukkelijk bij Hafkamp berust.• Onze medewerkers zijn in staat om zelfstandig afbetalingsvoorstellen van de klantdebiteur te beoordelen. Onze medewerkers zijn getraind om zich een waar getrouw beeld van de aflossingscapaciteit en betalingsbereidheid
---	--

	van de klantdebiteur te vormen. Tenzij met de opdrachtgever anders is afgesproken, hebben de medewerkers een hoge mate van vrijheid om zelfstandig duurzame afbetalingsregelingen te treffen en een effectieve incassostrategie te bepalen.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Formalisering van de regierol met onze 10 in omzet grootste opdrachtgevers.

6.3 Maatwerk en respect voor de klant-debiteur

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• Eén van de kernwaarden van onze organisatie is: respectvol.• We leggen de focus op persoonlijk contact met de klantdebiteur en minnelijke oplossingen door te stimuleren en motiveren. Dit wordt bereikt door de inzet van huisbezoeken en het Klant Contact Centre.• Met MultiChannel communiceren we optimaal met de klantdebiteur.• Omdenken in incasso betekent voor ons: wantrouwen wordt vertrouwen; sommeren wordt motiveren; procederen wordt stimuleren; forceren wordt balanceren.• De dossierportefeuille is in categorieën verdeeld over klantenteams. Uitgezonderd bulk-incasso, behandelt binnen een team iedere medewerker de dossiers van zijn eigen opdrachtgever en dus ook van de klantdebiteur.• In zekere mate wordt nudging toegepast bij de benadering van de klantdebiteur. Goed betaalgedrag en een actieve houding van de klantdebiteur worden beloond. In plaats van te dreigen met welke sancties er te wachten staan, wordt door ons juist de voordelen van op tijd betalen of reageren benoemd.• We hebben aandacht voor de klantdebiteur die zijn bereidheid toont om de vordering te willen betalen. In nagenoeg elk stadium van het incassoproces wordt de klantdebiteur uitgenodigd om een afbetalingsregeling te treffen als hij niet direct de volledige vordering kan betalen.• Omdat we langdurig en diepgeworteld zijn in de regio's van onze kantoren, beschikken onze medewerkers over relevante kennis en ervaring om bij persoonlijk contact met de klantdebiteur, zijn houding, gedrag en motivatie te
---	---

	analyseren. Deze expertise leidt ertoe dat we in staat zijn om de klantdebiteur gericht te begeleiden bij de schuldenproblematiek.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Onze medewerkers zijn in staat om een problematische schuldsituatie van de klantdebiteur te herkennen en weten hoe hiermee moet worden omgegaan.

6.4 Perspectief

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• Door de inzet van nudgingtechnieken zetten we de klantdebiteur aan tot handelen. De klantdebiteur wordt overtuigd van het voordeel dat hij heeft als er wordt betaald en als dat niet mogelijk is, een afbetalingsregeling wordt getroffen.• Het belang van de juiste toepassing van de beslagvrije voet wordt door ons ingezien. Niet wordt miskend dat de klantdebiteur een groot belang heeft bij een tijdige en correcte vaststelling van de beslagvrije voet. De klantdebiteur wordt veelvuldig erop gewezen waarom het belangrijk is om relevante informatie te verstrekken om de beslagvrije voet te bepalen. Bij de berekening van de beslagvrije voet wordt voldoende rekening gehouden met -wijziging van- omstandigheden die de beslagvrije voet verhogen. Een verzoek om terugbetaling van gelden wordt op dossierniveau beoordeeld.• We bieden met ons debiteurenportal de klantdebiteur inzicht in zijn dossiers. Binnen het portal kan de klantdebiteur berichten naar ons versturen, documenten aanleveren en afbetalingsregelingen aanvragen.• Verzoeken worden binnen 24 uur na ontvangst verwerkt en binnen drie werkdagen beantwoord.• We hanteren een minnelijke doorlooptijd van in beginsel acht weken. Als redelijkerwijs voorzienbaar is dat de vordering op de klantdebiteur kan worden verhaald, adviseren we de opdrachtgever om tot dagvaarding over te gaan. Pas als duidelijk is dat de klantdebiteur onvoldoende verhaal biedt wordt het dossier gesloten of aangehouden voor schuldbewaking.
---	---

Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijke criteria bepaald met betrekking tot schuldhulpverleners waar we naar verwijzen of de klantdebiteur naartoe begeleiden.
---------------------------------	---

6.5 Proportionaliteit

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• Maatregelen worden door ons effectief ingezet en de proportionaliteit en subsidiariteit van toegepaste maatregelen en kosten worden bewaakt. We wegen de belangen van de opdrachtgever en de klantdebiteur op gelijkwaardige wijze.• Om een opeenstapeling van kosten te voorkomen worden rechts- en executiemaatregelen die in het verleden vruchteloos zijn gebleken uitgesloten.• We onderschrijven dat bankbeslag niet mag worden gelegd bij de klantdebiteur die wel wil, maar niet kan betalen. De beslagvrije voet wordt door ons eveneens bij bankbeslagen gerespecteerd als blijkt dat de klantdebiteur hierdoor onder het bestaansminimum komt.• Zonder actueel bankrekeningnummer van de klantdebiteur zijn we zeer terughoudend met het leggen van bankbeslag.• We leggen géén multi-bankbeslag als een willekeurige verkenning van de verhaalsmogelijkheden.• De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend met inachtneming van de WIK.• In 2018 hebben we door middel van een interne audit een brede selectie van dossiers getoetst op proportionaliteit en effectiviteit van de verrichte ambtshandelingen. De resultaten hebben geleid tot een correctie van de executiekosten van ruim € 50.000,00.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Mogelijkheid om op dossierniveau te beoordelen of lagere incassokosten in rekening kunnen worden gebracht, in gevallen waarin de incassokosten de hoofdsom overstijgen.• Criteria hanteren wanneer ten gunste van de klantdebiteur kan worden afgeweken van de WIK.• Als voor een kleine vordering executiemaatregelen moeten worden getroffen en hierdoor een wanverhouding ontstaat tussen de vordering en de kosten, wordt de klantdebiteur eerst nog een betalingstermijn gegeven.

	<ul style="list-style-type: none"> • Drempelbedrag van € 750,00 voor beslag onroerende zaken. • Jaarlijks in kaart brengen stijging/afname gemiddelde kosten.
--	---

6.6 Regelingen

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> • We zoeken op proactieve wijze contact met de klantdebiteur. Dat contact is altijd oplossingsgericht van aard om een minnelijke regeling te beproeven. • We faciliteren de klantdebiteur bij het treffen van een duurzame afbetalingsregeling. De termijnen worden afgestemd op de aflossingscapaciteit van de klantdebiteur. De termijnen en vervaldata worden vastgelegd in een afbetalingsplan. • Waar sprake is van periodiek ophogende vorderingen, zoals huur- en kredietvorderingen, geven we prioriteit aan stabilisatie van de achterstand boven aflossing. • We motiveren de klantdebiteur om vroegtijdig met ons in contact te treden als afbetalingen lijken te gaan stagneren. • We bieden de klantdebiteur volop betaalgemak in de vorm van iDEAL, QR-code, mobiel pinnen, GWK.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> • Mogelijkheden Tikkie incassodienst onderzocht.

6.7 Nazorg

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> • In dossiers van een sociale verhuurder wordt bij volledige betaling van de vordering de klantdebiteur door ons geïnformeerd dat het dossier wordt gesloten. De klantdebiteur wordt er ook op gewezen dat het belangrijk is dat de toekomstige huur stipt wordt betaald.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> • Het versturen van een bericht bij volledige betaling in alle dossiers. • Inzicht krijgen in de tevredenheid van de klantdebiteur en waar er ruimte is voor verbetering.

6.8 Cou lance

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• We motiveren de klantdebiteur om vroegtijdig met ons in contact te treden als afbetalingen lijken te gaan stagneren.• Doordat we de klantdebiteur die incidenteel een deelbetaling mist een tweede kans bieden, stijgt de bereidheid om de afbetalingsregeling structureel na te komen.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• De klantdebiteur ontvangt kort voor de vervaldatum van een betalingstermijn een reminder per e-mail of sms.

7. Vakmanschap

7.1 Vakmanschap

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• Jaarlijks wordt een opleidingsplan voor onze medewerkers vastgesteld. Voor de deurwaarders betreft dit een aanbod van PE-cursussen. Voor de overige medewerkers betreft dit zowel interne, als externe opleidingen, afhankelijk van de ontwikkeling en opleidingsbehoefte.• Onze medewerkers hebben een training motiverende gesprekstechnieken en de training 'Verbindend en Resultaatgericht Incasseren' van CMI gevolgd.• Onze deurwaarders hebben een zelfverdedigings- en weerbaarheidstraining gevolgd.• Medewerkers bieden we de mogelijkheid om een dag mee te lopen met de deurwaarder. Het meekijken in de keuken is interessant, leerzaam en inspirerend en creëert een zeker mate van bewustwording en begrip voor het maatschappelijk werkveld.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Organiseren van interne sessies over schuldhulpverlening en bewindvoering voor onze medewerkers.

8. Goed bestuur

8.1 Leiderschap

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• We hebben de ambitie om uit te groeien tot een landelijk opererende organisatie die incasseert op daadkrachtige, maar respectvolle wijze. De werkwijze is gericht op persoonlijk contact. Er is aandacht en begrip voor de klantdebiteur die wel wil maar niet kan betalen. In lijn van de verwachtingen die de maatschappij van de hedendaagse gerechtsdeurwaarder heeft ligt onze focus op minnelijke afdoening. De organisatie heeft daartoe al geruime tijd in al haar presentaties en samenwerkingsvoorstellen aandacht voor het component kostenbewust incasseren voor zowel de opdrachtgever als de klantdebiteur.• In 2018 introduceerden we tijdens een landelijk congres voor verhuurders “omdenken in incasso” waarbij aandacht werd gevraagd voor een andere -positievere- benadering van de klantdebiteur.• Uit de koker van onze directie komt de vereniging Deurwaardersbelangen.Nu. Onze organisatie is met drie personen vertegenwoordigd in het bestuur van de vereniging. Deurwaardersbelangen.Nu treedt op tegen gesignaleerde misstanden binnen de beroepsgroep, maar ageert ook op onredelijke aanbestedingen waardoor de onafhankelijkheid van de gerechtsdeurwaarder in het gedrang komt.• Onze organisatie heeft aandacht voor partijen die werken in strijd met de waarden van maatschappelijk ondernemen.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Het eerste SRCM-verslag is geïmplementeerd met een planning- en controlcyclus.

8.2 Maatschappelijke prestaties

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• Als oprichter en specialist van sociaal verantwoord incasseren zijn we al sinds 2007 'betrokken bij rechtvaardigheid'. Met onze preventieve aanpak nemen we betalingsonmachtigen zo vroeg mogelijk bij de hand en zoeken we naar duurzame oplossingen voor alle partijen. Zo lopen de kosten niet uit de hand en kunnen we de klantrelatie langdurig waarborgen. Op die manier behalen we resultaten die waardevoller zijn dan alleen de hoogte van het incassobedrag.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Mogelijkheid om te sturen op structurele vermindering van kosten ten laste van de klantdebiteur.