

SRCM-verslag

Versie september 2019

Aanvrager : Gerechtsdeurwaarderskantoor Karreman B.V.

Datum : 03 december 2020

Verslagperiode : 1

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 | Gerechtsdeurwaarderskantoor Karreman B.V. |
| Adres | Emmalaan 1 |
| Postcode en plaats | 7315 AK Apeldoorn |
| Contactpersoon | mr. G.E. (Erik) Hamer - gerechtsdeurwaarder |
| E-mail | e.hamer@mkarreman.nl |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Korte beschrijving van de organisatie | <p>Karreman Gerechtsdeurwaarders en Juristen is in 1987 opgericht door Marinus Karreman en gevestigd in Apeldoorn. Marinus Karreman is in 2015 gedefungeerd en heeft het bestuur en de ambtelijke verantwoordelijkheid overgedragen aan gerechtsdeurwaarder Erik Hamer. De heer Karreman is als aandeelhouder nog steeds verbonden aan het kantoor.</p> <p>Het kantoor heeft circa 20 mensen in dienst, bestaande uit 1 gerechtsdeurwaarder, 2 toegevoegd gerechtsdeurwaarders, 2 WO-juristen, 3 HBO-juristen, incassomedewerkers en administratief ondersteunende medewerkers.</p> <p>Het kantoor richt zich voornamelijk op incasso voor het MKB en vastgoedorganisaties, zoals commerciële beleggers en woningstichtingen. Daarnaast heeft het kantoor het CJIB als klant, een groot incassobureau en diverse tankstations.</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 | Erik Hamer |
| Functie | Gerechtsdeurwaarder/bestuurder |
| Datum | 03-12-2020 |

IV. Verslag per normonderdeel

1. Werkgeverschap

1.1 Zorg voor medewerkers

Hoe invulling wordt gegeven
aan de doelstelling

- De organisatie heeft de gemaakte afspraken vastgelegd in een arbeidsovereenkomst. De basis van deze overeenkomst is voor iedere medewerker nagenoeg gelijk. De arbeidsovereenkomst bevat afspraken over de functie, werktijden, vakantiedagen, arbeidsduur, salaris, pensioenregeling en geheimhouding.
- De organisatie hanteert daarnaast een medewerkershandboek. Hierin staan de rechten en verplichtingen in vermeld, waaronder regelingen over vakantie, arbeidsongeschiktheid, kostenvergoedingen en ICT-gebruik. Het medewerkershandboek is geplaatst op het intranet, zodat iedereen daartoe toegang heeft.
- Er is een beloningssystematiek met bandbreedtes. Deze systematiek is bekend bij de directie. Medewerkers worden zoveel mogelijk gelijk beloond naar ervaring en functioneren. Ook de status van de arbeidsmarkt is van belang bij het vaststellen van de beloning.
- Minimaal eenmaal per twee maanden is er een kantooroverleg c.q. een overleg tussen de afdelingen. In dit overleg worden algemene zaken besproken, vastgelegd en actiepunten vastgesteld. De notulen worden op het intranet geplaatst, zodat alle medewerkers kunnen nalezen wat er besproken is en welke afspraken zijn gemaakt.
- Jaarlijks wordt op kantoorniveau tenminste eenmaal een training gegeven voor de medewerkers. Hiervoor is een budget beschikbaar gesteld van 2000 euro in 2020.
- De gerechtsdeurwaarders behalen studiepunten in het kader van permanente educatie. Dit zijn er 30 per twee jaar. De gerechtsdeurwaarders zijn zelf verantwoordelijk voor het behalen van de punten en de te volgen cursussen.
- De WO-juristen die zijn aangesloten bij de NVRA moeten minimaal 9 studiepunten per jaar behalen. Deze mogelijkheid wordt van kantoor uit geboden. De juristen kunnen een door

hun aan te geven cursus volgen na goedkeuring door de directie.

- De individuele medewerkers kunnen op verzoek een relevante studie volgen. Hiervoor is een terugbetalingsregeling van toepassing. Dit wordt ook vastgelegd in een afzonderlijke overeenkomst. Het gaat hier in het bijzonder over de deurwaardersopleiding of een juridische specialisatie.
- Het kantoor heeft een platte organisatie, waarbij de gerechtsdeurwaarder direct betrokken is bij de medewerkers. Ieder jaar vinden er één of meerdere voortgangsgesprekken plaats. Daarbij wordt het functioneren besproken en de mogelijkheden in doorontwikkeling. De gesprekken zijn informeel en worden vastgelegd in voortgangsverslagen.
- De organisatie is flexibel. De medewerkers kunnen vrije dagen opnemen wanneer zij dat willen, tenzij er geen bezetting is. De medewerkers regelen dit onderling. Voor het aanvragen van meer dan drie vrije dagen is een document beschikbaar, waarin medewerkers dit aangeven. Naar aanleiding hiervan kan goedkeuring worden gegeven
- Het is mogelijk om ruimte te maken voor persoonlijke omstandigheden. In goed overleg met de directie kan besloten worden om de werktijden aan te passen.
- De werkplekken zijn adequaat ingericht. De balie is afgeschermd en er is een agressieprotocol. Tevens zijn er twee bhv'ers en is er een ontruimingsplan van toepassing. Het kantoor zorgt voor fruit op de werkvloer.
- In de coronatijd is er voor de medewerkers ruimte gemaakt om thuis te werken. Hiervoor is apparatuur ter beschikking gesteld. Tevens wordt op het kantoor rekening gehouden met de RIVM richtlijnen, zodat iedere medewerker veilig het werk kan doen.

Bereikt resultaat over een jaar

- Een regeling omtrent thuiswerken.
- Voortgangsverslagen standaard verstrekken.

1.2 Diversiteit en bieden van kansen

| | |
|---|---|
| Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling | <ul style="list-style-type: none">• In de organisatie heeft mede gezien haar omvang een goede balans in leeftijdsgroepen, sekse en etniciteit.• De organisatie is klein en van iedere medewerker wordt een ruime inbreng verwacht. Talenten worden zoveel mogelijk benut door hen taken toe te vertrouwen die daarbij passen. De ene medewerker is bijvoorbeeld goed in communiceren, terwijl de andere medewerker juist goed is in administratie. De medewerkers worden daarvoor dan ook ingezet. Vanwege de omvang van het kantoor en de portefeuille is de in sociaal-maatschappelijk perspectief beperkt.• De organisatie heeft medewerkers in dienst die veelal al voor langere tijd werken. Mede vanwege de omvang van het kantoor is er thans geen behoefte aan personen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. De organisatie staat hier wel open voor als zich een mogelijkheid voordoet. De organisatie biedt stageplaatsen aan voor studenten. Doelstelling is om deze studenten te binden met een vooruitzicht op een dienstverband. De studenten worden intensief begeleid. |
| Bereikt resultaat over een jaar | <ul style="list-style-type: none">• Geen |

2. Partnerschap

2.1 Maatschappelijke kaart

| | |
|---|---|
| Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling | <ul style="list-style-type: none">• De organisatie is bekend met de bewindvoerders en schuldhulpinstanties in de regio c.q. het kerngebied. De uitwisseling met deze partijen is zakelijk en er zijn vaak rechtstreekse lijnen.• Met de Gemeente Apeldoorn zijn afspraken gemaakt over doorverwijzing. De organisatie verwijst mensen met een vermoedelijke problematische schuldensituatie door naar de Gemeente. De Gemeente organiseert iedere week inloopuren op meerdere locaties. Mensen kunnen daar dan terecht voor hulp en van daaruit worden zij verwezen naar de juiste hulpverleners, zoals maatschappelijk werk, schuldhulp, psychische hulp, budgetcoach etc. De Gemeente heeft bewust gekozen voor doorverwijzing en vooralsnog niet voor een warme overdracht.• Hoewel geen maatschappelijke schuldhulporganisatie, heeft de organisatie ook een samenwerking met Intermediair Uitzendbureau en Jobhulpmaatje. Mensen worden verwezen naar deze instanties om werk te vinden, althans daarbij hulp te krijgen. Doelstelling is om mensen die geen werk hebben en afhankelijk zijn van een uitkering, actief te maken en financieel onafhankelijker.• De organisatie communiceert dit middels de website (financieel ondersteuningsloket) en flyers die aan de deur worden afgeven/achterlaten bij het betekenen van een exploot. |
| Bereikt resultaat over een jaar | <ul style="list-style-type: none">• Meer algemene informatievoorziening ten aanzien van schuldhulp, niet alleen voor de regio Apeldoorn. |

2.2 Inkoop- en samenwerkingsrelaties

| | |
|---|---|
| Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling | <ul style="list-style-type: none">• Bij de selectie van leverancier kiest de organisatie voor de partij waarbij MVO deel uitmaakt van het aanbod. De organisatie heeft inkoopcriteria opgesteld. Dit betreft ook een ISO-norm. De organisatie heeft op dit moment veelal duurzame relaties.• De organisatie streeft naar duurzame leveranciers- en samenwerkingsrelaties met als uitgangspunten open en transparant zakendoen, gelijkwaardigheid en een goede beloning voor geleverde prestaties. De organisatie heeft op dit moment veel relaties waarmee al langere tijd wordt samengewerkt. |
| Bereikt resultaat over een jaar | <ul style="list-style-type: none">• Geen |

2.3 Uitbesteding

| | |
|---|--|
| Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling | <ul style="list-style-type: none">• De organisatie heeft vastgesteld aan welke partijen werkzaamheden worden uitbesteed. Er zijn criteria opgesteld waaraan een partij moet voldoen. De organisatie evalueert minimaal eenmaal per jaar of de uitvoering van de werkzaamheden door de uitbestedingspartner voldoen aan de eigen beleidsuitgangspunten, beginselen en eisen van de SRCM-norm. |
| Bereikt resultaat over een jaar | <ul style="list-style-type: none">• Geen |

3. Nabuurschap

3.1 Ondersteuning

Verslaglegging

Hoe invulling wordt gegeven
aan de doelstelling

- De organisatie is aangesloten bij diverse businessclubs en daarin actief. Doelstelling is om de ondernemers te leren kennen en eventueel gezamenlijke initiatieven te ondernemen. Zo heeft de organisatie vanuit dit netwerk een samenwerking met Intermediair uitzendbureau om mensen met schulden aan een baan te helpen. Ook de samenwerking met Jobhulpmaatje is hieruit ontstaan.
- De organisatie is als partner aangesloten bij de Rechtswinkel. De rechtswinkeliers kunnen de organisatie advies vragen bij juridische kwesties.
- De organisatie geeft cursus aan de rechtswinkeliers.
- De organisatie heeft een samenwerking met de Gemeente Apeldoorn ten aanzien van doorverwijzingen. Doelstelling is dat mensen met schulden hulp zoeken.
- De organisatie ondersteunt de stichting "Sint voor ieder kind". Dit doet de organisatie middels een jaarlijkse financiële bijdrage, maar ook door het promoten van de stichting middels sociale media om donaties binnen te krijgen.
- De organisatie geeft voorlichting bij ROC Aventus over schulden en het werk van de deurwaarder, voor het eerst in februari 2020. Doelstelling is om dit structureel te doen. In verband met corona was dit (nog) niet mogelijk.
- De organisatie biedt ieder half jaar stageplaatsen aan studenten. Doelstelling is om studenten kennis te laten maken met het vak en hen de mogelijkheid te geven zich – ook na de studie – verder te ontwikkelen binnen de organisatie.
- De organisatie werkt mee aan snuffelstages, maar ook aan (incidentele) initiatieven om mensen kennis op te laten doen. Zo heeft de organisatie onlangs in samenwerking met een relatie een jongeman – debiteurenbeheerder - geholpen met het opdoen van telefoonervaring middels een tweedaagse interne cursus.

| | |
|---------------------------------|--|
| Bereikt resultaat over een jaar | <ul style="list-style-type: none"> • Bijeenkomsten bijwonen/organiseren en voorlichting geven op scholen en de rechtswinkel. • Sponsoring nieuwe sportclub |
|---------------------------------|--|

3.2 Voorlichting

| | |
|---|--|
| Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling | <ul style="list-style-type: none"> • De organisatie informeert de justitiabelen actief over het voorkomen en oplossen van schulden. De organisatie heeft een “financieel Ondersteuningsloket” ingericht op haar website met informatie hierover. • De organisatie heeft een samenwerking met de Gemeente Apeldoorn. Namens de Gemeente brengt de organisatie de mogelijkheden onder de aandacht over hoe zij financiële hulp kunnen krijgen. Mensen die hulp nodig hebben, kunnen dan een afspraak plannen met de Gemeente om te praten over de financiën. De organisatie heeft hiervoor een flyer ontwikkeld. De Gemeente Apeldoorn heeft wekelijks op diverse locaties een inloopspreekuur. Dit is een initiatief van de Gemeente en diverse maatschappelijke organisaties om hulp te bieden bij schulden. Dit heet “Centenkwesties”. • De organisatie geeft voorlichting bij ROC Aventus aan jongeren over schulden en het werk van de gerechtsdeurwaarder. Ook geeft de organisatie gastlessen bij de Rechtswinkel (zie ook 3.1). • De organisatie heeft een verwijsafpraak gemaakt met Jobhulpmaatje en Intermediair uitzendbureau. Klantdebiteuren kunnen zich aanmelden bij de organisatie als zij op zoek zijn naar werk. Via het uitzendbureau wordt dan gekeken of er werk beschikbaar is. |
| Bereikt resultaat over een jaar | <ul style="list-style-type: none"> • Een aantal voorlichtingsbijeenkomsten op scholen en een gastles bij de Rechtswinkel. • Een uitgebreidere website over schulden. • Tenminste 1 blog per maand gepubliceerd. |

4. Vergroening

4.1 Milieu

| | |
|---|--|
| Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling | <ul style="list-style-type: none">• De organisatie werkt vanuit de cloud. Het pand is gehuurd en duurzame mogelijkheden zijn daardoor beperkt. Niettemin probeert de organisatie de energiebehoefte te beperken door een vast beleid ten aanzien van het uitschakelen van apparatuur na werktijd en het laag zetten van de verwarming bij afwezigheid. Dit is vastgelegd in een energieprotocol.• Het kantoor werkt volledig digitaal m.u.v. de exploitatie. Hierdoor is het papierverbruik laag, althans wordt onnodig papierverbruik voorkomen.• Printer cartridges worden verzameld en aangeboden voor recycling.• De organisatie scheidt het afval: papier, glas, plastic en rest.• Materialen worden zoveel mogelijk hergebruikt. Denk hierbij aan exploatmapjes. Misdrukken worden gebruikt als kladpapier.• Het briefpapier van de organisatie is gerecycled papier. |
| Bereikt resultaat over een jaar | <ul style="list-style-type: none">• Groene stroom |

5. Communicatie

5.1 Afstemmen op ontvanger

| | |
|---|--|
| Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling | <ul style="list-style-type: none">• De organisatie gebruikt taal op B1-niveau richting klantdebiteuren. Hierdoor zijn de stukken voor de meeste ontvangers begrijpelijk. Exploten worden voorzien van een voorblad met symbolen en instructie. Tevens zijn exploten voorzien van een bijsluiter.• De communicatiemiddelen die de organisatie gebruikt zijn: brieven, e-mail, telefoon, sms en persoonlijk contact. Het type communicatiemiddel is afgestemd op de ontvanger en/of de soort interventie. Doelstelling is om mensen te bereiken. Vaak worden zowel e-mail en sms ingezet, om alle doelgroepen te bereiken. Mensen die geen e-mail hebben, worden benaderd per brief, telefoon of huisbezoek.• De organisatie maakt in haar digitale communicatie gebruik van buttons: betaalbutton, regelingsbutton, en een button om in te loggen in het online portaal. Op deze wijze is het voor justitiabelen begrijpelijk hoe zij kunnen betalen en inzage krijgen in hun dossier.• De organisatie past haar communicatie aan als een klantdebiteur laaggeletterd is. De standaardbrieven zijn al in B1 taal en ook maken wij gebruik van simpele taal en uitleg bij handmatige brieven, zodat de mensen ons begrijpen.• De organisatie heeft de beschikking over een duidelijk online portaal waar mensen de schuld en de opbouw kunnen zien. De organisatie vindt transparantie belangrijk. |
| Bereikt resultaat over een jaar | <ul style="list-style-type: none">• Check van alle communicatie• Incassomedewerkers hebben een cursus gevolgd. |

5.2 Bescherming van de privacy

| | |
|---|--|
| Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling | <ul style="list-style-type: none">• De organisatie draagt er zorg voor dat de communicatie richting een klant-debiteur rechtmatig is. Daarbij wordt er rekening gehouden met de persoonlijke levenssfeer van de klant. De processen zijn dusdanig ingericht dat klantdebiteuren worden gewezen op de verplichtingen, zonder dat er sprake is van stalking. De berichten worden |
|---|--|

| | |
|---------------------------------|--|
| | <p>ook binnen kantoortijden verstuurd. Buiten kantoortijden vindt er geen communicatie plaats. De inhoud is altijd zakelijk zonder daarbij onnodig druk te zetten en inbreuk te maken op de privacy.</p> <ul style="list-style-type: none">• Er is een privacyprotocol van toepassing. Hierin staat vermeld wanneer welke informatie vrijgeven mag worden en aan wie. Hiermee wordt onder andere voorkomen dat over een zaak gesproken wordt met een vriend/vriendin of een andere voor ons onbekende derde, zonder dat hier toestemming voor is verkregen.• De organisatie maakt gebruik van online inzage. Dit is een beveiligde omgeving, waarin rekening wordt gehouden met de AVG en niet onnodig persoonsgegevens worden gedeeld. |
| Bereikt resultaat over een jaar | <ul style="list-style-type: none">• nvt |

6. Credit Management

6.1 Klantafspraken

Hoe invulling wordt gegeven
aan de doelstelling

- De organisatie heeft een procedure opgesteld voor het maken van klantafspraken. Algemeen criterium is dat de organisatie onafhankelijk is en handelt overeenkomstig de wet- en regelgeving, waarbij een de organisatie een redelijke vergoeding ontvangt voor de verleende diensten. De klantafspraken worden schriftelijk bevestigd.
- De organisatie doet geen zaken met partijen waarbij er sprake is van “vage” of vorderingen die discutabel zijn.
- De organisatie voert met haar grootste opdrachtgevers het gesprek over maatschappelijk betrokken incasseren. Niet alle opdrachtgevers hebben de mogelijkheid/ruimte om hier invulling aan te geven. Denk hierbij onder andere aan het CJIB die middels aanbestedingen werken.
- De organisatie heeft veel kleine klanten met eenmalige of enkele vorderingen, waarbij het afleggen van huisbezoeken en andere maatschappelijke instrumenten (zoals het aanbieden van een regeling etc.) verweven zit in het traject. De organisatie voert met name met de lokale overheidsinstellingen alsmede verhuurders van meerdere panden actieve gesprekken hierover. Daarbij ligt de nadruk op het minnelijke traject, het uitvoeren van huisbezoeken en het op tijd ingrijpen om schuldoploop te voorkomen.
- Voor een opdrachtgever voert de organisatie bijvoorbeeld huisbezoeken uit, voordat de zaak ter gerechtelijke incasso uit handen wordt gegeven. Bij verhuurders dringt de organisatie erop aan om de schuld niet op te laten lopen. Hiervoor is een standaard offerte opgesteld. In het standaard incassotraject voert het kantoor standaard huisbezoeken uit om zaken zoveel mogelijk minnelijk op te lossen. Met de woningstichtingen wordt afgesproken dat de incassokosten niet oplopen bij het opeisbaar worden van meerdere termijnen.
- De organisatie heeft de ruimte om huisbezoeken af te leggen bij bepaalde vorderingen. Daarnaast heeft de organisatie de ruimte om betalingsregelingen af te spreken en zaken te

| | |
|---------------------------------|---|
| | <p>behandelen naar eigen goeddunken, waarbij de organisatie de regie voert. Dit staat ook verwoord in de algemene voorwaarden en werkwijze van de organisatie dan wel de werkafspraken met de opdrachtgevers.</p> <ul style="list-style-type: none">• De organisatie houdt zich aan de wettelijke maatstaven en moet hierop ook controle kunnen uitoefenen. Dit betekent dat de organisatie enkel een koopportefeuille in behandeling neemt als de herkomst van de vorderingen bekend en onderbouwd is. Daarbij worden ook enkel de wettelijke kosten gevorderd. Op dit moment heeft de organisatie geen opkoopportefeuille in behandeling. |
| Bereikt resultaat over een jaar | <ul style="list-style-type: none">• Een beleid voor voornoemde onderwerpen formuleren in de behandelplannen. |

6.2 Regie

| | |
|---|---|
| Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling | <ul style="list-style-type: none">• De organisatie voert de regie over de te nemen actie en heeft hier een procesbeschrijving voor (behandelplan). Tevens staat dit vermeld in de algemene voorwaarden. De organisatie maakt bij het nemen van maatregelen altijd een eigen afweging of een maatregel proportioneel is.• De gerechtsdeurwaarder houdt de regie bij het behandelen van de zaak. Dit betekent dat de organisatie zelfstandig besluiten kan nemen om bijvoorbeeld een regeling te treffen. De organisatie heeft veel kleine klanten. Het sluiten van een dossier bij een restschuld gaat dan in overleg met een opdrachtgever. In de praktijk wordt een kleine restschuld weggestreept tegen de rente of gesloten als verdere behandeling gezien de kosten niet zinvol is. Dit wordt dan ook aan klanten geadviseerd. |
| Bereikt resultaat over een jaar | <ul style="list-style-type: none">• Contracten met regels over het treffen van regelingen. |

6.3 Maatwerk en respect voor de klant-debiteur

| | |
|---|--|
| Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling | <ul style="list-style-type: none">• De organisatie werkt met: brieven, e-mail, sms, telefoon en huisbezoeken. Deze middelen worden veelvuldig en gecombineerd ingezet e.e.a. aangepast op de persoonlijke omstandigheden van de klant. Doelstelling is zo snel mogelijk contact. |
|---|--|

- De organisatie maakt gebruik van betaalbuttons, regelingsbuttons en buttons om inzage te krijgen in het dossier. Ook is er een terugbelmogelijkheid via de website en een chatfunctie beschikbaar.
- De organisatie is goed bereikbaar via e-mail en telefoon. Er is ook een chatfunctie op de website. Ook heeft de organisatie een online portaal ingericht dat klant-debiteuren hun zaken kunnen inzien. De inloggegevens worden via exploit, brief of op aanvraag ter beschikking gesteld.
- De organisatie heeft diverse afdelingen met vaste behandelaars. Ieder heeft daarin zijn eigen taak. Van alle acties worden goede notities gemaakt, zodat iedere behandelaar weet wat er in een zaak speelt. De incassoafdeling kent een vaste behandelaar per opdrachtgever. Het kantoor is relatief klein, zodat iedere behandelaar weet wat er speelt op de eigen afdeling en in de dossiers. De zaken waarin communicatie is met een klant-debiteur worden zoveel mogelijk door één behandelaar opgepakt. Dit wordt intern doorgeschoven
- De organisatie stelt zich zakelijk en onbevooroordeeld op, zoveel mogelijk op een positieve wijze. Als er bijvoorbeeld een regeling getroffen wordt, dan benoemt de organisatie dit ook in de bevestiging. De communicatie is vooral gericht op het oplossen van de zaak en hoe de klant-debiteur dit kan doen.
- De organisatie maakt gebruik van enkele workflows. Deze workflows worden stopgezet als er "iets" in een dossier gebeurt, zoals een betaling of een reactie. Dan wordt er om een handmatige beoordeling gevraagd. Voor ambtshandelingen is altijd een handmatige beoordeling vereist.
- Als er sprake is van schuldhulpverlening, dan wordt dit voorgelegd aan de opdrachtgever. De organisatie adviseert de opdrachtgever dan doorgaans om geen verdere maatregelen te treffen, mede vanuit kostenoverweging. Met enkele opdrachtgevers is de afspraak gemaakt dat de invordering dat wordt stilgelegd.
- Een problematische schuldsituatie wordt vaak aan de deur herkend. De organisatie heeft flyers met de nodige informatie om hulp te vinden bij schulden. Deze flyers

| | |
|---------------------------------|--|
| | worden bijna standaard bij het exploit gevoegd. Ook staat op de website informatie over schuldhulpverlening/juridische hulp/ vinden van werk. Op het moment dat op het kantoor een problematische schuldensituatie bekend is wordt hierop ingespeeld en terughoudend omgegaan met het nemen van maatregelen. |
| Bereikt resultaat over een jaar | <ul style="list-style-type: none">• Beleid omtrent renstestops en restschulden |

6.4 Perspectief

| | |
|---|---|
| Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling | <ul style="list-style-type: none">• De activiteiten van de organisatie zijn gericht op het activeren van de klant-debiteur om de schuld op te lossen. Dit doet de organisatie door verschillende communicatiemiddelen te gebruiken: brief, e-mail, telefoon, sms, huisbezoeken, buttons. Ook wordt er ingezet op begrijpelijke taal en laagdrempelige betalingsmogelijkheden.• Klant-debiteuren hebben inzake in hun dossier via Karreman Online. Het is mogelijk om via dit portaal een voorstel te doen om een regeling te treffen. Dit kan ook via een formulier op de website. Ook kunnen debiteur-klanten telefonisch een regeling afspreken. Klantdebiteuren kunnen ook chatten.• De organisatie respecteert de beslagvrije voet en past deze zoveel mogelijk met terugwerkende kracht hierop aan.• De processen zijn dusdanig ingericht dat de organisatie binnen 3 werkdagen reageert op primaire vragen van klantdebiteuren. Voor alle overige vragen geldt 7 dagen. Hiervoor zijn aparte behandelpostvakken ingesteld en deze worden door de afdelingen dagelijks bijgewerkt. Daarnaast hebben klant-debiteuren inzage via Karreman Online. Daarin staat een overzicht van de schuld vermeld.• De organisatie wil klant-debiteuren ertoe aanzetten om de schuld op te lossen en te reageren. Hiervoor worden nieuwe initiatieven ontwikkeld. Denk hierbij aan het vroegtijdig afleggen van huisbezoeken en het inrichten van workflows voor het verzenden van reminders bij betalingsafspraken, vastgelopen zaken etc. Ook zijn de regelingsformulieren op de website bijvoorbeeld vertaald in: Engels, Duits en Turks. |
|---|---|

| | |
|---------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Als een aflossing van een schuld naar verwachting langer gaat duren dan 5 jaar, dan wordt de opdrachtgever hier vooraf over geadviseerd. De opdrachtgever kan dan – afhankelijk van de situatie – beslissen om een zaak wel of niet door te zetten. Als een zaak langer dan 5 jaar loopt – en er wordt netjes op afbetaald – dan informeert de organisatie de opdrachtgever hierover. De opdrachtgever kan dan beslissen hoe zij deze zaak verder wenst te vervolgen.• In een incassotraject zonder verweer dat in de eerste twaalf maanden na de start niet leidt tot het op gang brengen van een duurzame betalingsstroom, overlegt en adviseert de organisatie de opdrachtgever over het inzetten van een andere interventie. Dit wordt standaard gedaan en is onderdeel van maatwerkbehandeling. Doelstelling is dat de organisatie de klant-debiteur tot betaling beweegt. Op het moment dat er geen duurzame geldstroom op gang komt, zal een andere interventie worden ingezet. Gedacht daarbij kan worden aan een workflow “vastlopende zaken” eventueel gevolgd door een huisbezoek. Welke interventie gedaan wordt hangt af van het dossier en de opdrachtgever. Doelstelling is om zaken niet te lang te laten “doorsudder” zonder dat er resultaat is. |
| Bereikt resultaat over een jaar | <ul style="list-style-type: none">• Protocol ten aanzien van rentestops, restschulden. |

6.5 Proportionaliteit

| | |
|---|---|
| Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling | <ul style="list-style-type: none">• De processen zijn oplossingsgericht. Klant-debiteuren hebben veelal de mogelijkheid om een regeling te treffen en daarop wordt ook aangestuurd in bijvoorbeeld de verkorte exploitatie en verdere communicatie. De executiemaatregelen dienen altijd proportioneel te zijn en maatregelen moeten zinvol zijn. Dit is uitgewerkt in de behandelplannen.• De organisatie kiest in iedere fase van de behandeling voor die maatregel die – naar verwachting - tegen de laagste kosten het beoogde effect bereikt. Dit is uitgewerkt in de behandelplannen.• De wettelijke incassokosten worden bij een klant-debiteur in rekening gebracht. Deze worden bij consumenten berekend over de uitstaande hoofdsom. In huurzaken van |
|---|---|

| | |
|---------------------------------|--|
| | <p>woningstichtingen worden de incassokosten niet opgehoogd bij nieuwe termijnen. Dit is vastgelegd in de contracten.</p> <ul style="list-style-type: none">• De organisatie neemt de maatregelen die nodig zijn om tot voldoening te komen. Bankbeslag is hier een onderdeel van. Beslag op de bankrekening wordt enkel gelegd als dit naar beoordeling van de medewerker zinvol is d.w.z. dat er naar verwachting een saldo op de rekening staat (dus niet als een klantdebiteur enkel een lage uitkering heeft of loonbeslag). Bij bankbeslag wordt rekening gehouden met de beslagvrije voet. Hiervoor is ook een apart document opgesteld. Tevens worden klant-debiteuren hierop gewezen bij betekening van het bankbeslag. |
| Bereikt resultaat over een jaar | <ul style="list-style-type: none">• Aanvulling/wijziging van de behandelplannen specifiek gericht op portefeuille en proportionaliteit. |

6.6 Regelingen

| | |
|---|---|
| Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling | <ul style="list-style-type: none">• In iedere fase heeft een klant-debiteur de mogelijkheid om een regeling voor te stellen. Dit wordt ook gecommuniceerd in de diverse documenten. Er zijn ook buttons. De klant-debiteuren kunnen een voorstel doen via Karreman Online en via de website. Regelingen dienen wel redelijk te zijn en nagekomen te worden. Het belang van de opdrachtgever kan dan prevaleren om een regeling niet te accepteren als er voldoende andere wegen zijn om een vordering op een andere manier te incasseren.• Als een klant-debiteur zich structureel onttrekt aan een overeengekomen regeling, dan kan het belang van de opdrachtgever prevaleren en zal zonodig beslag worden gelegd. Beslagmaatregelen dienen ook dan proportioneel te zijn, waarbij rekening wordt gehouden met de positie van de klant-debiteur. De klant-debiteur wordt gewaarschuwd alvorens verdere maatregelen genomen worden. Tevens ontvangen klant-debiteuren altijd een reminder.• Een betalingsregeling moet bijdragen aan het aflossen van de hoofdsom en de gemaakte kosten. Als de regeling niet zal leiden tot dit perspectief, kan een tijdelijke betalingsregeling worden overeengekomen als er verder geen mogelijkheden zijn om de schuld te voldoen. De betalingsregeling wordt dan periodiek herzien. Op het moment dat er sprake is van een |
|---|---|

| | |
|---------------------------------|--|
| | <p>duurverplichting, dan wordt de opdrachtgever geadviseerd om de duurverplichting stop te zetten, zodat er geen verdere ophogingen zijn. Denk hierbij aan het beëindigen van een duurcontract. Dit is afhankelijk van de soort zaak. De organisatie behandelt in dit kader voornamelijk huurzaken, waarbij een regeling wordt getroffen voor de achterstand en de lopende huurtermijnen. Als de lopende huurtermijnen niet betaald kunnen worden, dan zal getracht worden de huurovereenkomst te beëindigen. Dit is in het belang van de opdrachtgevers als de klantdebiteur.</p> <ul style="list-style-type: none">• Alle verzoeken worden afhankelijk van de houding van de klant-debiteur, de opdrachtgever en de zaak in redelijkheid behandeld. Onderdeel hiervan is een tijdelijke wijziging van de regeling vanwege een onvoorziene uitgave. Als er maar een legitieme reden is. Uitgangspunt is wel dat er zicht is op voldoening van de vordering. In het online portaal is het mogelijk om uitstel te vragen. Dit kan ook per mail/telefoon/chat. |
| Bereikt resultaat over een jaar | <ul style="list-style-type: none">• Geen |

6.7 Nazorg

| | |
|---|---|
| Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling | <ul style="list-style-type: none">• Als een zaak integraal is voldaan, dan ontvangt de klant-debiteur hiervan een bevestiging. Dit is alleen het geval als er geen andere zaken meer lopen. De status van de zaken is ook zichtbaar in Karreman Online. De bevestiging wordt verstuurd door de zaakbehandelaar en is op positieve wijze geformuleerd.• De organisatie heeft nog geen beleid ten aanzien van enquêtes onder klantdebiteuren. In februari 2020 is een kleinschalige enquête gehouden onder diverse klantdebiteuren. De organisatie scoort gemiddeld een 8. |
| Bereikt resultaat over een jaar | <ul style="list-style-type: none">• Een beleid ten aanzien van het houden van enquêtes. |

6.8 Cou lance

| | |
|---|---|
| Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling | <ul style="list-style-type: none">• Als een klant een regeling niet is nagekomen, dan krijgt de klant de mogelijkheid om dit te herstellen. De klanten krijgen hiervoor een aanmaning. Op het moment dat het verzuim hersteld is, dan gaat de zaak verder zoals overeengekomen. Als het verzuim niet is hersteld, dan wordt de zaak verder opgepakt en wordt een nieuwe interventie ingezet.• Het is mogelijk om cou lance toe te passen, bijvoorbeeld het behouden van een gedeelte van het vakantiegeld. Medewerkers kunnen zelf een regeling tijdelijk wijzigen. De beslissing omtrent het toepassen van cou lance en/of het terugstorten van gelden is voorbehouden aan de gerechtsdeurwaarder(s). |
| Bereikt resultaat over een jaar | <ul style="list-style-type: none">• Nvt |

7. Vakmanschap

7.1 Vakmanschap

| | |
|---|--|
| Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling | <ul style="list-style-type: none">• De medewerkers hebben de mogelijkheid om mee te gaan op route met de deurwaarders. Hierdoor krijgen de medewerkers het gevoel van wat er speelt bij klantdebiteuren.• De medewerkers hebben rechtstreeks contact met de schuldhulpverlening en bewindvoerders. Hoewel de contacten zakelijk zijn, zijn de verhoudingen goed en laagdrempelig. |
| Bereikt resultaat over een jaar | <ul style="list-style-type: none">• Beleid ten aanzien van het meegaan met de gerechtsdeurwaarder• Duidelijkheid over ervaring van bewindvoerders. |

8. Goed bestuur

8.1 Leiderschap

| | |
|---|--|
| Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling | <ul style="list-style-type: none">• De organisatie legt in haar jaarlijkse SRCM verslag verantwoording af.• De norm is geïmplementeerd in de organisatie o.a. in de behandelplannen. Hierover wordt verantwoording afgelegd in het jaarlijkse verslag.• De waarden zijn ingebed in de onderneming/werkwijze/cultuur. De organisatie besteedt ook aandacht aan deze waarden op o.a. de website en de offertes.• Waar het management constateert dat partijen werken in strijd met de waarden van maatschappelijk ondernemen spreekt zij deze hierop aan. Zij signaleert misstanden en meldt deze – bij het uitblijven van maatregelen en afhankelijk van de zwaarte ervan – aan de betrokken toezichthouder. Het management maakt hierin steeds een eigen afweging die zij kan onderbouwen. In de praktijk is dit nog niet voorgekomen.• Het management is aangesloten bij deurwaardersbelangen. Het management neemt zoveel mogelijk deel aan vergaderingen en heeft rechtstreekse lijnen met de beroepsgroep. |
| Bereikt resultaat over een jaar | <ul style="list-style-type: none">• Overzicht lange termijn doelstellingen MBI |

8.2 Maatschappelijke prestaties

| | | |
|---|--|--|
| Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling | <ul style="list-style-type: none">• De organisatie presenteert deze showcases in het jaarverslag SRCM. | |
| Bereikt resultaat over een jaar | <ul style="list-style-type: none">• N.v.t. | |