

## **Gesproken column: 'when the going gets tough....'**

Bijzonder dank voor deze uitnodiging! De komende 15 minuten zal ik laten zien dat de lessen uit de kredietcrisis interessant zijn om ons voor te bereiden op de komende crisis die nog geen naam heeft. Centraal staat daarbij het sociaal incasseren. Mensen met financiële problemen helpen om zich aan te passen op de nieuwe realiteit. Hierbij heeft de incassosector een cruciale rol in het op gang houden van de economie, de betaalmoraal in een voor consumenten veilige sfeer. Hierbij is het van belang dat de menselijke maat het uitgangspunt voor sociaal incasseren.

### **Lessen uit de kredietcrisis**

Ik wil jullie graag mee terugnemen naar de kredietcrisis. We zijn het eigenlijk alweer vergeten. Maar het was een forse crisis, die zich concentreerde op de huizenmarkt. Het was tevens de start van Purpose. Het probleem van de kredietcrisis concentreerde zich op mensen die de hypotheek niet meer konden betalen en met een restschuld het huis uit moesten. De restschulden waren fors. 44k voor een onderhandse verkoop en 80k voor een executieverkoop. Op het hoogtepunt in 2014 moesten meer dan 10.000 mensen hun huis verlaten. Ik wil mij hierbij concentreren op de rol van hypothecair incasso. Aan het begin van de crisis waren banken passief. Ze stuurden vaak pas na 3 maanden een brief. Bellen deden ze niet. Door de crisis, de samenwerking met schuldhulp en de BB benchmark is een innovatieproces op gang gekomen, waardoor BB onherkenbaar is veranderd. Hierdoor is het zowel effectiever als klantgerichter geworden. Dit konden we zien, omdat we zowel de effectiviteit als de klanttevredenheid hebben gemeten over de 7 jaar dat de benchmark heeft gelopen. Maar de belangrijkste winst was dat het mensbeeld fors is veranderd in deze periode. Van mensen die geen zin hebben om te betalen (wanbetalers) naar mensen die soms slordig zijn, maar soms ook problemen hebben waardoor ze niet kunnen betalen. Om dit vast te stellen is de dialoog met de klant cruciaal. Het is dan ook geen toeval dat in een programma als Uitstel van executie banken veel coöperatiever zijn.

### **De komende crisis**

Blijkbaar was destijds de kredietcrisis nodig voor deze forse innovatie. Is dit ook mogelijk voor de totale incassosector? Iedereen lijkt er nu wel van overtuigd dat we een crisis zullen zien, waarvan we de omvang nog niet kennen. We zien nu al een recordinflatie die voorlopig zal blijven en wellicht zal doorstijgen. De druk op uitgaven snoept voor grote groepen het leefgeld en buffer weg. De hypotheekrente stijgt door, waardoor een crash van de huizenmarkt in de maak is. In een half jaar tijd is de rente verdubbeld en de leencapaciteit gehalveerd. De prijzen op de huizenmarkt zal deze halvering gaan volgen. Forse groepen mensen die net op de top van de markt heeft gekocht, zijn kwetsbaar voor een crash of een forse correctie omdat ze nog niet of nauwelijks hebben geleend. Maar ook mensen waarvan de rentevastperiode afloopt lopen gevaar, vooral op de netto maandlasten, en minder op restschulden. Het risico van de eerste groep is dat je het huis moet verlaten met een restschuld en veroordeeld wordt tot huurprijzen die even hoog, of hoger zijn dan de maandlasten van de hypotheek. Maar de onzekerheid is groot. Het kan meevallen, maar het kan ook nog veel erger worden. Beter maar voorbereiden op het ergste, lijkt mij.

### **De rol van de incassosector**

De incassosector heeft een belangrijke rol te spelen. Klaas Knot sprak enkele jaren geleden over het belang van een stevige 'schuldenindustrie'. Dit is volgens hem het grote verschil met de zuidelijke landen. Hier viel het mee, maar in de zuidelijke landen niet. Ook nu heeft de incasso sector een belangrijke maatschappelijke rol te spelen. Het gaat daarbij niet alleen om de 'schoorsteen te laten roken', maar de maatschappij te behoeden voor grote problemen.

## De maatschappelijke bijdrage

Kort geleden heeft politicoloog en schrijver Jonathan Holslag een oude Griekse wijsheid aangehaald. Volgens hem heeft een goed functionerende samenleving een drietal pijlers, namelijk een haven (open economie), een tempel (identiteit en mensbeeld) en een fort (veiligheid). Nu is dit zeer breed bedoeld. Maar de incassosector kan een belangrijke bijdrage leveren aan deze pijlers:

**Een haven:** de incassosector kan helpen dat handel ongehinderd en met vertrouwen kan doorgaan. Bedrijven in de economie moeten er vanuit kunnen gaan dat de rekeningen worden betaald, vroeger of later.

**Een tempel:** betaalmoraal bewaken op basis van een realistisch mensbeeld en dialoog. Niet tegen, maar met mensen praten. Passende oplossingen bieden, op basis van de situatie waar mensen zich in bevinden.

**Een fort:** zorgen dat er een sfeer van veiligheid ontstaat, zodat mensen bereikbaar zijn en zelf contact zoeken

In de drie pijlers van een stabiele samenleving heeft de incassosector dus een cruciale rol. Zonder zo'n sector zal het totaal mislopen. En dat mag ook wel eens worden gezegd.

## Wat Purpose wil bijdragen

Als Purpose zien we onze rol als aanjager van sociaal incasseren, maar nu niet alleen voor Bijzonder Beheer en Schuldhulpverlening, maar voor incasso in de volle breedte in de crisis die we zullen gaan meemaken. Hierin zijn we het volgende van plan:

1. De **meetlat** om verandering te bewerkstelligen in beleid, geld en middelen. De meetlat is vrij beschikbaar. Purpose zal het doorontwikkelen en kan helpen om het veranderingsproces te versnellen en in goede banen te leiden, zoals we ook nu al doen met bol.com, Dunea en Evides
2. De **leidraad** om te zorgen dat sociaal incasseren wordt doorvertaald in aanbestedingen, waarin incassobedrijven de ruimte krijgen om sociaal incasseren ook echt in de praktijk te brengen
3. Sector incasso **benchmarks** om data en practices uit te wisselen voor versnelling van het collectief leerproces

We hopen samen met jullie de strijd met de komende crisis aan te gaan. Daarbij zijn totaal andere samenwerkingen en oplossingen nodig. Dus '...the tough get going'!