



HET CORONAVIRUS EN BETALINGSVERPLICHTINGEN

Onderzoek onder 175 schuldeisers

15 april 2020

VOORWOORD



Het is halverwege april 2020, een aantal weken geleden verkeerden we nog in een collectieve staat van zakelijke en persoonlijke onbevangenheid. Het ging goed met Nederland en er was duidelijk sprake van een stijgende lijn. We moeten niet vergeten dat er toen - want alles voor de inslag van het coronavirus voelt als 'vroeger' - ook al 1,8 miljoen huishoudens waren met betalingsachterstanden. De ambitie om verantwoordelijk te incasseren leefde toen al bij een groot aantal opdrachtgevers.

De versnelde ommekeer

Momenteel bevinden we ons in wat misschien wel de heftigste crisis sinds de Tweede Wereldoorlog gaat worden. Het ene toekomstscenario is nog negatiever dan het andere. De werkloosheid gaat volgens de verwachtingen wereldwijd explosief toenemen, dus ook in Nederland. Volgens verschillende scenario's van het Centraal Planbureau kan dit variëren van 4,5 tot 9,4 procent met een doorloop tot en in 2021. Vóór de coronacrisis was het werkloosheidspercentage onder de 3 procent. In een aantal scenario's schetst het Centraal Planbureau een economische neergang die groter is dan na de kredietcrisis van 2008. Het IMF is met een verwachte krimp van 7,5% van het bbp nog somberder over de Nederlandse economie dan het CPB.

Nu we in Nederland een paar weken in een intelligente lockdown zitten, voelen overheden, bedrijven en organisaties mee met mensen die betalingsachterstanden hebben. Ze willen grotendeels ondersteuning bieden, zelfs als ze zelf inkomstenderving verwachten. Maar hoe ver strekt dit gevoel van het willen bieden van een helpende hand?

Helpende hand

Om inzicht te krijgen in de bereidwilligheid van profit- en non-profitorganisaties in Nederland voor een coulanter debiteuren- en incassoproces, deden wij onderzoek. 175 Schuldeisers hebben hier aan meegewerkt. De voorlopige conclusie is dat zij een helpende hand willen bieden aan klanten die door de coronacrisis betalingsproblemen krijgen, maar ook dat er grote verschillen zijn in de visie en aanpak tussen de profit en non-profitsector. En die verschillen kunnen wel eens de kiem zijn van toekomstige problemen. Mede op basis van eigen waarnemingen durven wij namelijk voorzichtig te concluderen dat de ruimte die ontstaat doordat sommige schuldeisers ruimhartig betalingsuitstel verlenen, wordt gebruikt om vorderingen te betalen van schuldeisers die minder ruimhartig zijn in het verlenen van betalingsuitstel.

Opzet rapport

In het rapport leest u eerst de reacties op de door ons gestelde vragen en daarna de conclusies per onderdeel. Ook hebben wij op basis van de uitkomsten van het onderzoek en eigen observaties een aantal suggesties en aanbevelingen opgenomen.

Tenslotte

Zoals bijna iedereen hebben wij geen idee hoe de wereld er over een paar maanden uitziet. In Nederland zien we dat al weer voorzichtig wordt gesproken over het opstarten van de 1,5-meter economie. Zo'n economie heeft zeker gevolgen voor de inkomsten en uitgaven van overheden, bedrijven, organisaties en natuurlijk burgers. Het rapport is deels een momentopname, maar geeft ook een vooruitblik op die toekomst. Wij hopen dat u het rapport als nuttig zult ervaren.

Michel van Leeuwen
Directielid/Gerechtsdeurwaarder

INHOUD

VOORWOORD	2
INHOUD	3
1. ONDERZOEKSVERANTWOORDING	4
2. FINANCIËLE GEVOLGEN	6
3. COULANCE DEBITEURENPROCES	9
4. VERWACHTINGEN INCASSO- OF GERECHTSDEURWAARDERSORGANISATIE	11
5. AANPAK BIJ POTENTIËLE SCHULDENCRISIS	12
6. FINANCIËLE UITDAGINGEN TIJDENS CORONACRISIS	13
7. ONDERZOEKSCONCLUSIES	14
8. HUIDIGE MAATREGELEN EN PRAKTIJK	15
9. SUGGESTIES EN AANBEVELINGEN VOOR SCHULDEISERS	18
OVER FLANDERIJN	20



1. ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Er is kwantitatief onderzoek uitgevoerd in de vorm van een online vragenlijst. Het onderzoek is door Flanderijn afgenomen onder creditmanagers werkzaam bij schuldeisers. Voor het verspreiden van de vragenlijst zijn de volgende kanalen ingezet:

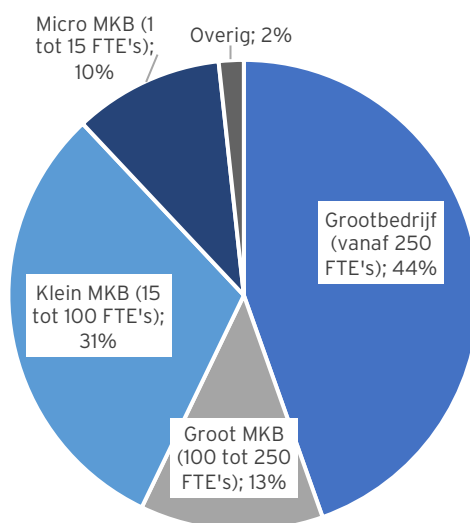
- gesegmenteerd opdrachtgeversbestand van Flanderijn met circa 500 geadresseerden;
- LinkedIn publicatie op bedrijfspagina Flanderijn; en
- nieuwsbrief en website van CreditExpo met een bereik van circa 7.000.

De online vragenlijst is door 175 creditmanagers/schuldeisers ingevuld in de periode tussen 24 maart en 6 april 2020. 37 procent van de respondenten is opdrachtgever van Flanderijn.

Respondenten en kenmerken

Ruim de helft (57%) van de respondenten is werkzaam in de functie van creditmanager en 14 procent werk als CFO. 44 procent van de respondenten werkt bij een organisatie waar meer dan 250 medewerkers werkzaam zijn. 10 procent werkt bij bedrijven met een omvang tussen de 1 en 15 FTE.

Respondenten - omvang bedrijf



Figuur 1: respondenten - omvang bedrijf

Organisatietypen

De respondenten zijn werkzaam bij verschillende typen organisaties. Hierin maken we het volgende onderscheid:

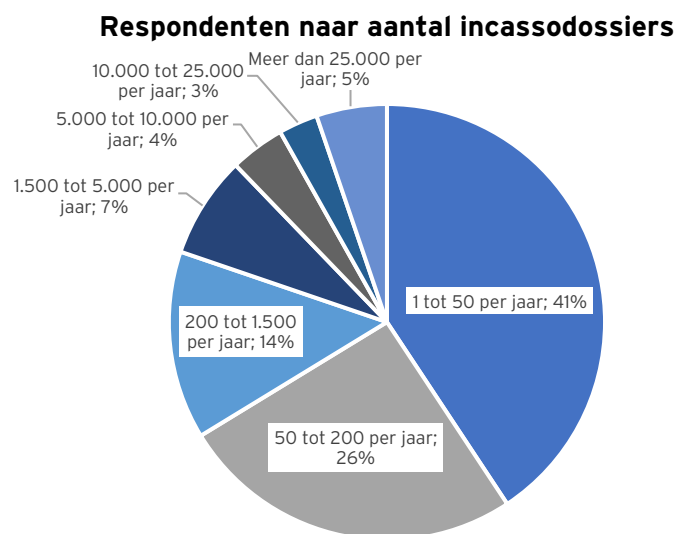
- Profitsector: organisaties met winstoogmerk
- Non-profitsector: organisaties zonder winstoogmerk. In dit onderzoek scharen wij Nutsbedrijven, Onderwijsinstellingen en Woningcorporaties onder deze sector.
- Overheden: gemeentelijke en landelijke overheden

Sector	Aantal respondenten
Financiële Dienstverleners / Banken	28
Horeca	2
Kinderopvangcentra	4
Nutsvoorzieningen (Energie, Netbeheer en Water)	5
Onderwijsinstellingen	1
Overheden	7
Overig	62
Pensioenfondsen	6
Sportscholen en -verenigingen	2
Telecom	5
Transport en Logistiek	14
Woningcorporaties	32
Zorgverzekeraars	7
Eindtotaal	175

Tabel 1: Aantal respondenten onderzoek naar sector

Volume incassostromen

Het grootste gedeelte van de respondenten (67 procent) geeft jaarlijks tussen de 1 en 200 incassodossiers uit handen.



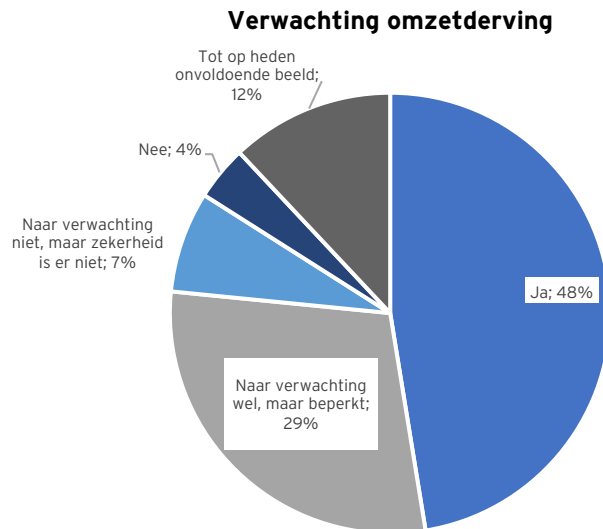
Figuur 2 : respondenten naar aantal incassodossiers

2. FINANCIËLE GEVOLGEN

De gevolgen van de intelligente lockdown zijn in iedere sector merkbaar. Wat voor effect heeft dit op de omzet van bedrijven? En in hoeverre kunnen klanten rekeningen nog betalen?

Verwachte omzetverlies

Bij veel bedrijven lopen de omzetten terug als gevolg van de intelligente lockdown. Bijna 80 procent van de respondenten verwacht te maken te krijgen met een omzetverlies binnen de bedrijfsvoering. De groep die nauwelijks tot geen inkomstenverlies verwacht is klein, namelijk 12 procent.



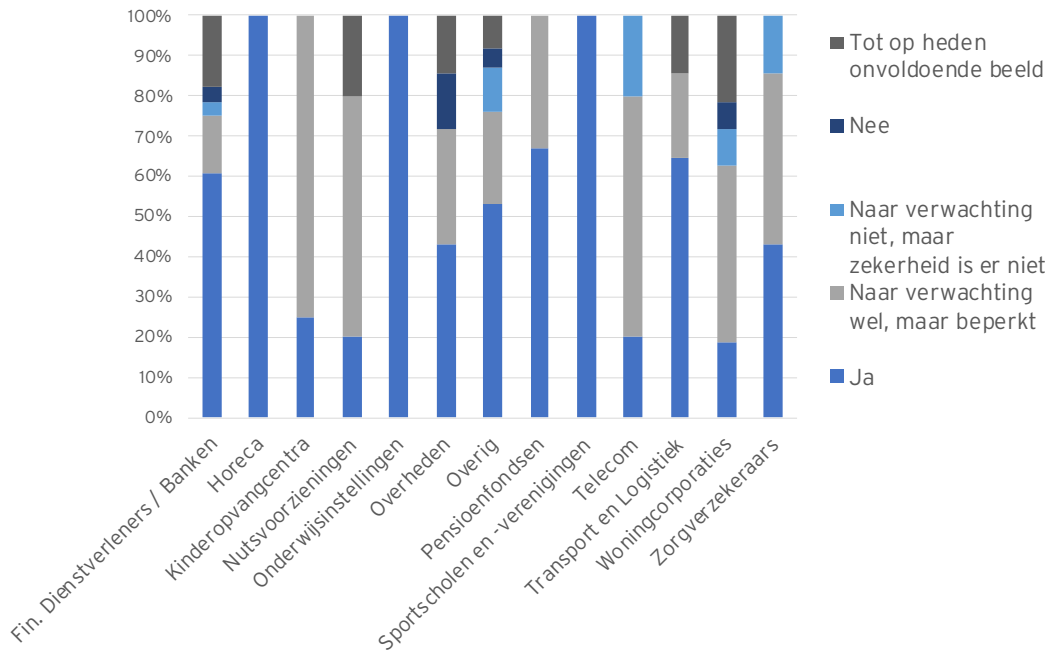
Figuur 3 : Verwachting omzetzijdering



Verschillen tussen sectoren

Tussen verschillende sectoren zijn duidelijke verschillen te zien. Voor horecabedrijven en sportverenigingen zijn de vooruitzichten het minst rooskleurig: zij verwachten allemaal omzetverlies. Ook binnen de financiële sector en de pensioenfondsen overheerst het gevoel dat de omzetten teruglopen als gevolg van de coronacrisis. De nutssector en de woningcorporaties verwachten beperkt omzetverlies. Dit is in lijn der verwachting aangezien zij behoren tot de primaire voorzieningen. Het herinnering- en aanmaanproces is bij veel woningcorporaties, een aantal nutsbedrijven en een groot deel van de lokale overheden losgelaten. Bedrijven in de telecom zijn het meest optimistisch: zij verwachten weinig tot geen verlies van inkomsten.

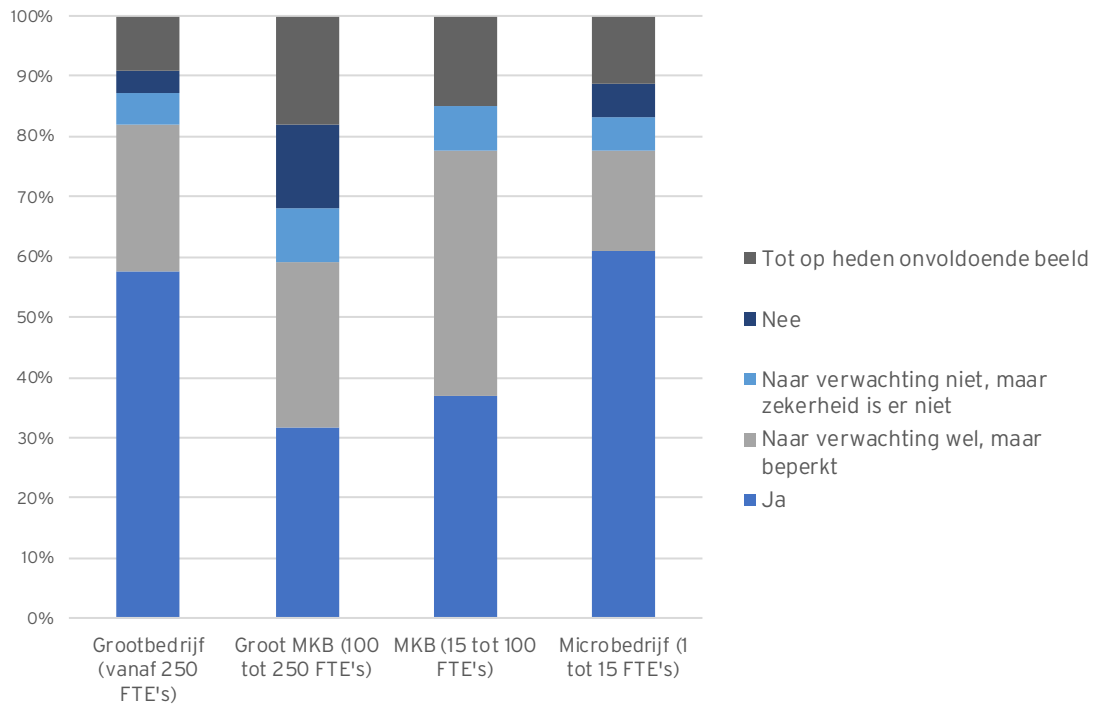
Verwachte u omzetsderving door de coronacrisis? Resultaten per sector



Figuur 4: Omzetsderving verwachting per sector

Ook de grootte van het bedrijf heeft invloed op het verwachte omzetverlies. Het grootbedrijf en micro mkb verwachten duidelijk meer verlies dan het mkb.

Verwacht u als bedrijf omzetsderving door de coronacrisis?

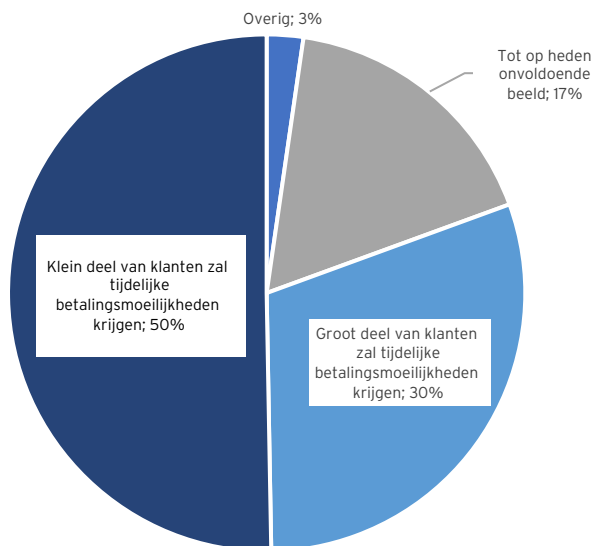


Figuur 5: Omzetsderving naar omvang bedrijf

Openstaande facturen

Openstaande facturen kunnen financiële schade veroorzaken bij het betreffende bedrijf. De helft van de respondenten (50%) verwacht dat een klein deel van hun klanten tijdelijk moeilijkheden krijgt met het betalen van facturen. Bijna één op de drie (30%) denkt zelfs dat dit bij een groot deel van de klanten het geval gaat zijn.

Verwacht u betalingsproblemen bij uw klanten?



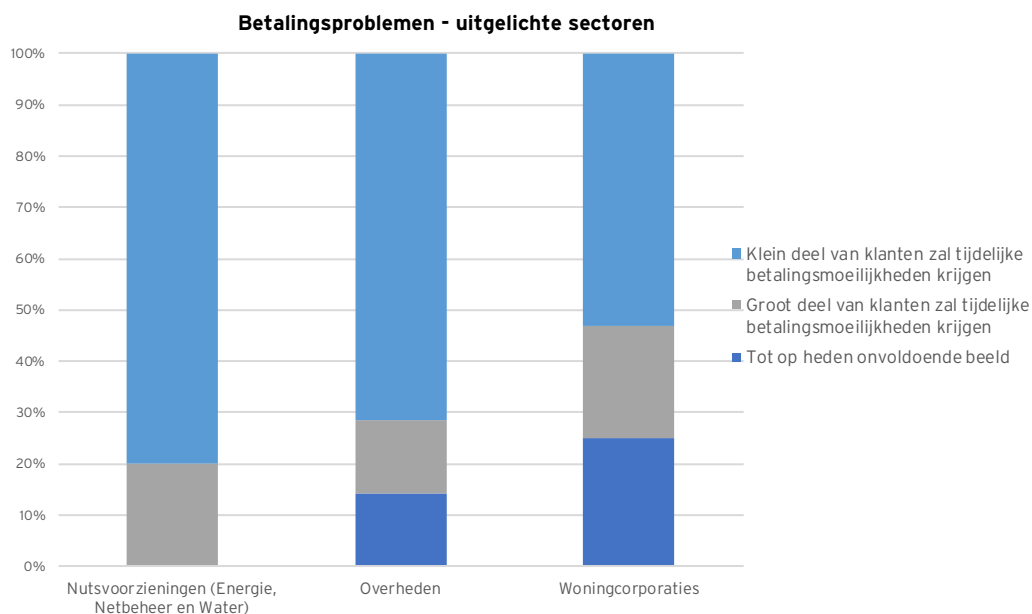
Figuur 6: Verwachte betalingsproblemen bij klanten



De helft van de respondenten verwacht dat slechts een klein deel van de klanten tijdelijke betalingsmoeilijkheden gaat krijgen.

Non-profit en overheden

Bijna 70 procent van de non-profitorganisaties en overheden verwacht dat een klein deel van haar klanten tijdelijk financiële moeilijkheden krijgt of heeft daar nog geen beeld bij. Een groot deel van deze organisaties heeft besloten om voorlopig geen aanmaningen meer te versturen waarmee het reguliere debiteurenproces is gestopt.



Figuur 7: Betalingsproblemen - uitgelichte sectoren

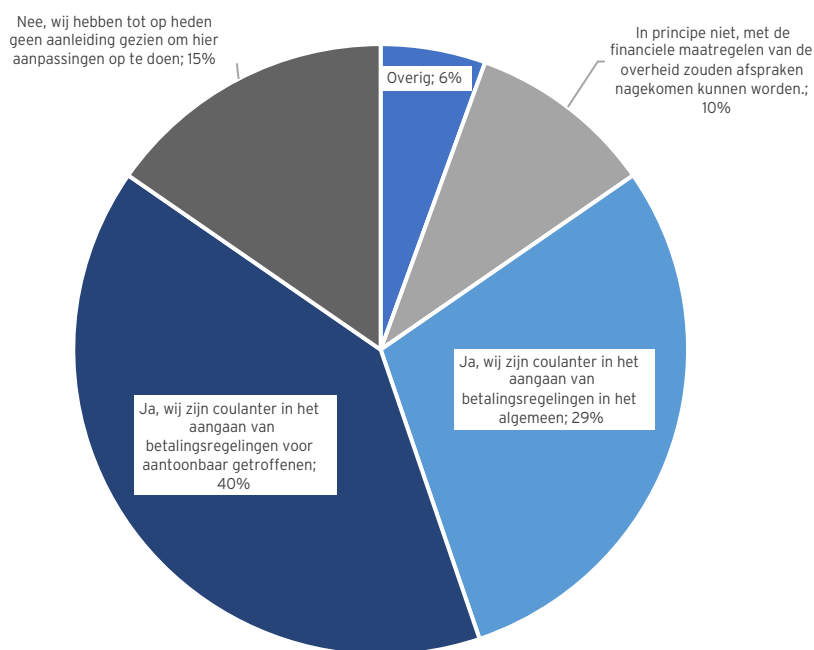
3. COULANCE DEBITEURENPROCES

Aangezien zowel een deel van de burgers als een deel van de ondernemingen het financieel zwaar te verduren kan krijgen, rijst steeds vaker de vraag in hoeverre van hen nog verwacht kan worden dat ze rekeningen tijdig blijven betalen. Hoe kijken de respondenten hier tegenaan? Zijn zij bereid om coulant om te gaan met debiteuren die vanwege de coronacrisis in betalingsmoeilijkheden zijn gekomen?

Overheidsmaatregelen faciliteren voldoende

Een kwart (24%) van de respondenten geeft aan tot op heden geen aanleiding te zien tot het versoepelen van het debiteurenproces. De redenen die zij hiervoor geven zijn het hier geen aanleiding toe zien (15%). Daarnaast verwacht van deze groep 10 procent dat mensen betalingsverplichtingen na kunnen komen door de genomen overheidsmaatregelen. Het grootste deel 80 procent van deze groep is werkzaam in de profitsector. Bijna de helft (48%) werkt in het klein (15 tot 100 FTE) of micro mkb (1 tot 15 FTE) en heeft zowel bedrijven als consumenten als klant. De andere helft (52%) is actief in het groot mkb (100 tot 250 FTE) of grootbedrijf (250+ FTE) en heeft hoofdzakelijk bedrijven als klant.

Houdt u rekening met de coronacrisis binnen uw debiteurenproces?

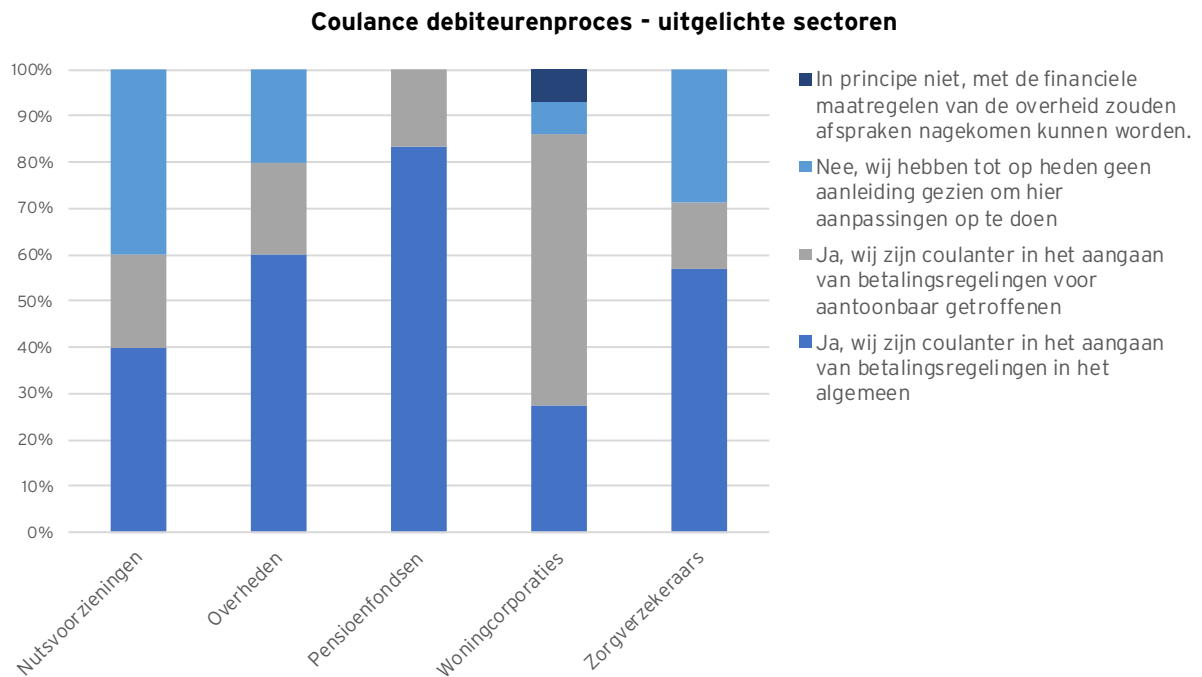


Figuur 8: Houdt u rekening met de coronacrisis binnen uw debiteurenproces?

Mkb en Grootbedrijven die niet coulanter zijn in het debiteurenproces hebben hoofdzakelijk bedrijven (B2B) als klant.

Coulance richting debiteuren

Ongeveer twee op de vijf (37%) geeft aan zich coulanter op te stellen richting debiteuren die aantoonbaar zijn getroffen door de coronacrisis. Ruim een kwart (27%) zegt zelfs alle klanten in het debiteurenproces tegemoet te willen komen, ongeacht of de coronacrisis hier een directe aanleiding heeft gegeven tot betaalmijlpost.



Figuur 9: Coulance debiteurenproces per sector

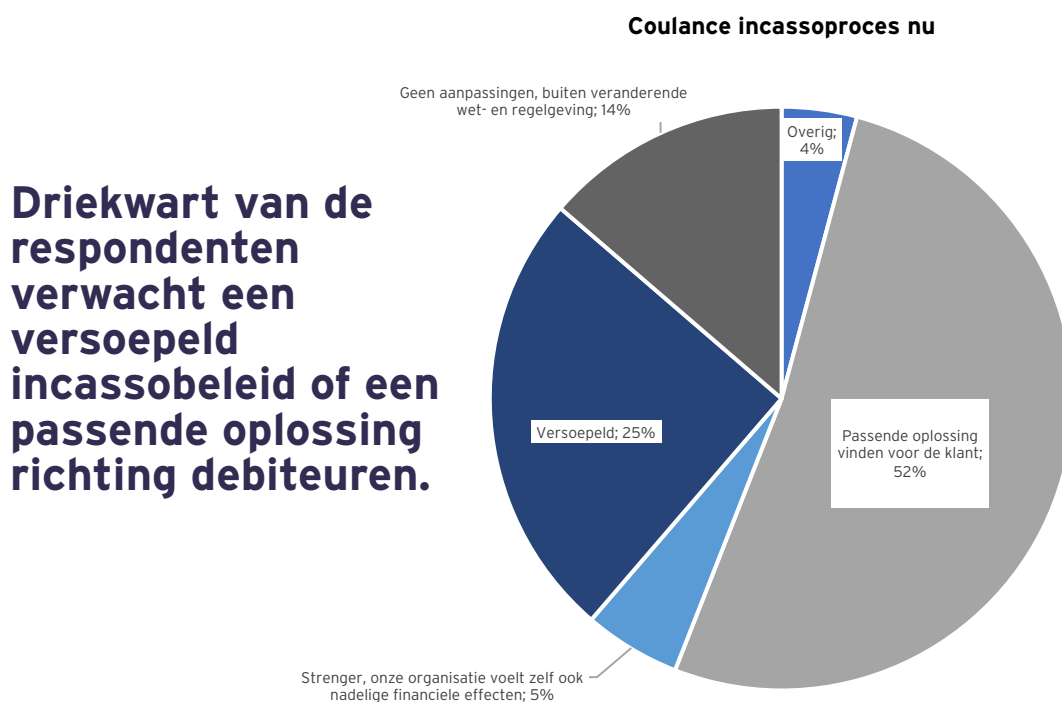
Ruim een kwart van de organisaties komt alle klanten tegemoet in het debiteurenproces, ongeacht de reden van uitstel.

4. VERWACHTINGEN INCASSO- OF GERECHTSDEURWAARDERSORGANISATIE

Het aantal consumenten en bedrijven dat moeilijkheden heeft met het betalen van rekeningen, kan in rap tempo toenemen. Hoe verwachten respondenten dat incasso- of gerechtsdeurwaardersorganisaties hiermee omgaan?

Versoepeling incassobeleid

Eén van de mogelijke aanpakken rondom betalingsachterstanden is het vinden van een passende oplossing voor de debiteur, op basis van de door hem of haar verstrekte informatie. Als een incasso- of gerechtsdeurwaardersorganisatie deze aanpak hanteert, wordt dit door een meerderheid (52%) van de respondenten ondersteund. Een kwart (25%) vindt een tijdelijke versoepeling van het incassobeleid een passende oplossing in de huidige situatie.



Figuur 10: Coulance incassoproces - huidige situatie

Geen aanpassingen in incassobeleid

14 procent van de respondenten verwacht dat incasso- en gerechtsdeurwaarders de normale gang van zaken hanteren, tenzij veranderende wet- of regelgeving aanleiding geeft tot een andere aanpak. 5 procent vindt zelfs dat er strenger opgetreden moet worden richting debiteuren, in deze gevallen heeft de crediteur zelf ook te maken met financiële tegenslagen van de coronacrisis.

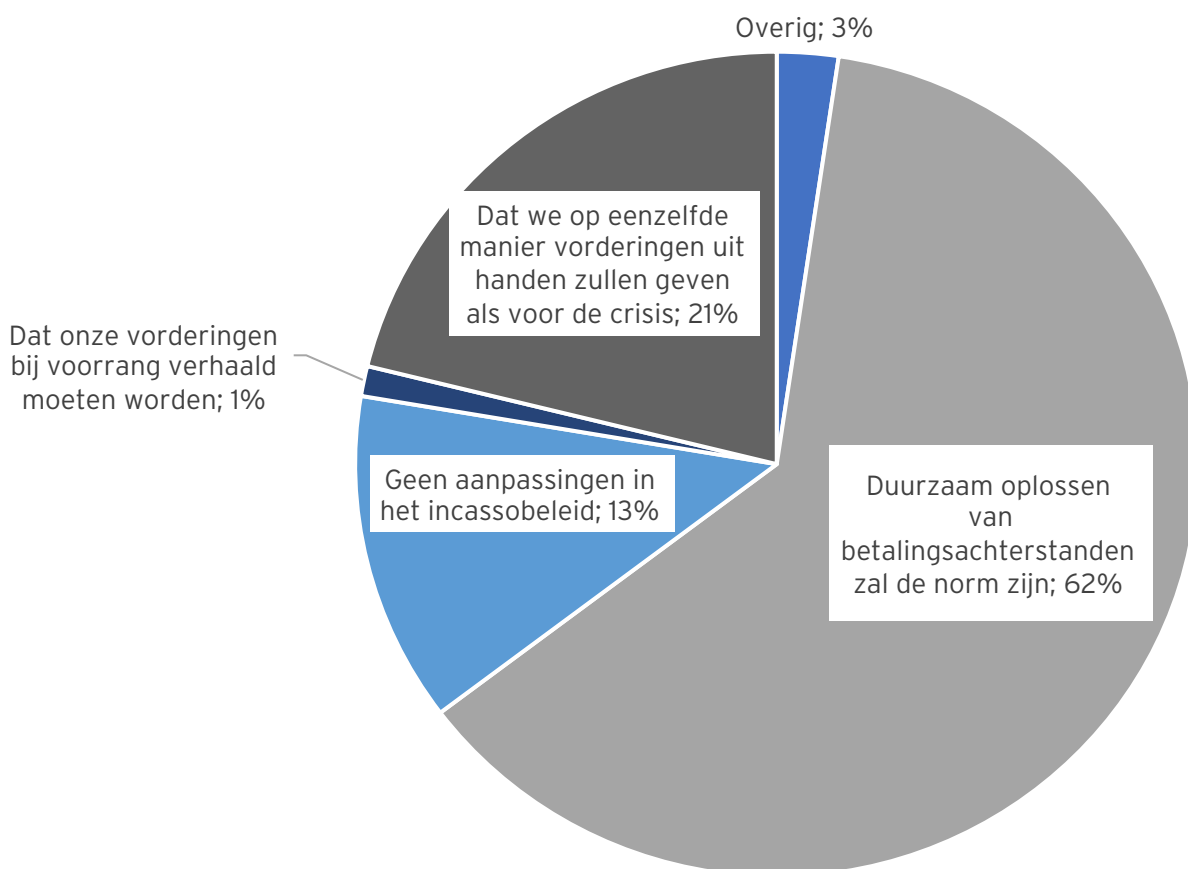
5. AANPAK BIJ POTENTIËLE SCHULDENCRISIS

Hoewel zowel de overheid als bedrijven alles op alles zetten om een eventuele schulden crisis als gevolg van de coronacrisis te voorkomen, is zo'n schulden crisis helaas niet ondenkbaar. Wat verwachten respondenten in dat geval van incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisaties? Is een passende oplossing vinden met de debiteur dan nog steeds de verwachte norm? Of kiezen bedrijven eieren voor hun geld en verwachten ze juist dat er zonder coulançe geïncasseerd wordt?

Duurzame oplossing

Het duurzaam oplossen van betalingsachterstanden moet volgens een groot deel (62%) van de respondenten de norm worden als er een schulden crisis ontstaat. Eén op de vijf geeft aan vorderingen op dezelfde wijze uit handen te geven als voorheen. 13 procent voert pas wijzigingen door in het incassobeleid als wet- en regelgeving hier aanleiding toe geeft. Bijna niemand verwacht van de incassopartner dat hun vorderingen bij voorrang verhaald moeten worden.

Toekomst incassoproces



Figuur 11: Toekomst incassoproces



6. FINANCIËLE UITDAGINGEN TIJDENS CORONACRISIS

Omzetsdaling en openstaande facturen hebben financiële gevolgen voor organisaties. Wat zijn hun uitdagingen tijdens deze crisis?

De grootste financiële uitdaging voor organisaties is het vinden van de juiste balans tussen het beperken van financiële schade enerzijds en het vinden van een verantwoorde incasso-aanpak anderzijds. Voor bijna één op de drie (30%) organisaties is dit een uitdaging. Ongeveer een kwart (23%) herkent zich in de uitdaging om redenen van non-betaling te onderscheiden: kán iemand niet betalen, of wil iemand niet betalen?

Uitdaging nummer 1 is het vinden van een balans tussen het beperken van financiële schade en het vinden van een verantwoorde incasso-aanpak.

Het bepalen van de juiste incassostrategie is voor 13 procent van de ondervraagden een uitdaging. Verder buigen organisaties zich over het borgen van de continuïteit in het debiteurenproces en in het incassotraject (12%) en in het bieden van voldoende capaciteit om maatwerkoplossingen mogelijk te maken (12%). De uitdaging om de samenwerking met bijvoorbeeld schuldhulpverleners te onderhouden, wordt als minst grote uitdaging gezien (7%).

7. ONDERZOEKSCONCLUSIES

De algemene vraag die we willen beantwoorden aan de hand van het onderzoek luidt: "Hoe reageren schuldeisers op betalingsverplichtingen in de corona-crisis?"

Bijna **twee derde** van de respondenten heeft het **debiteurenbeleid versoepeld**. 37 procent van de bedrijven en organisaties is coulant wanneer de schuldenaar daar specifiek om vraagt, bij 27 procent van de respondenten wordt in alle gevallen een coulant beleid toegepast.

Hier staat tegenover dat bijna **een kwart** van de respondenten **geen coulance toepast**. Zij vertrouwen erop dat de debiteur door de ondersteunende maatregelen vanuit de overheid over voldoende inkomsten beschikken om betaalverplichtingen na te komen.

Bijna **80 procent** van de ondervraagden is van mening dat **incassobureaus en gerechtsdeurwaarders een soepeler beleid moeten toepassen**. Slechts 5 procent vindt dat er nu strenger moet worden opgetreden met als belangrijkste reden dat zij zelf ook betalingsproblemen ervaren.

Zes op de tien ondervraagden geeft aan dat **duurzaam** (oplossingsgericht) **incasseren** ook na de crisis **de norm gaat zijn**.

Bijna **70 procent** van de non-profitorganisaties en overheden **verwacht** dat een **klein deel** van haar klanten **tijdelijk financiële moeilijkheden krijgt** of heeft daar nog geen beeld bij.

Voor **een derde** van de ondervraagden is **het vinden** van de **juiste balans** tussen het beperken van financiële schade enerzijds en het vinden van een verantwoorde incasso-aanpak anderzijds, de **grootste uitdaging** in deze crisis.



8. HUIDIGE MAATREGELEN EN PRAKTIJK

Sinds het uitbreken van de coronacrisis heeft de overheid een breed pakket aan maatregelen ingevoerd die bedoeld zijn om banen en inkomens van zoveel mogelijk mensen veilig te stellen en de vitaliteit van de economie te ondersteunen. Het gaat om belastingmaatregelen, tegemoetkoming voor vaste lasten, kredietverstrekkingen, garantiestellingen en subsidies voor loonkosten en inkomensondersteuning.¹

Daarnaast hebben ook allerlei belangenorganisaties, zoals de Landelijke Armoedecoalitie, het kabinet opgeroepen om de financiële gevolgen van de coronamaatregelen voor kwetsbare mensen zoveel als mogelijk te beperken.²

Dergelijke oproepen en een algeheel gevoel van urgentie hebben geresulteerd in een aantal maatregelen of adviezen. Voorbeelden:

- Het kabinet heeft alle schuldeisers, incassobureaus en gerechtsdeurwaarders gevraagd om zich coulant op te stellen en bereidheid te tonen om in deze moeilijke periode tot een oplossing te komen.
- Behoudens uitzonderingsgevallen vinden er geen woningontzettingen plaats en geen afsluitingen van water, telefonie, gas en licht.
- Het CJIB stelt zich coulant op bij aanvragen voor betalingsregelingen.
- DUO (studieleningen) draagt geen vorderingen over aan het CJIB.
- Zorgverzekeraars nemen een flexibele houding aan met betrekking tot het betalen van het Eigen risico.
- De Belastingdienst en lagere overheden hebben de regels voor het verlenen van betalingsuitstel aanmerkelijk versoepeld, zowel richting ondernemers als burgers.
- Woningcorporaties die zijn aangesloten bij branchevereniging Aedes bieden coulant en nemen geen incassomaatregelen tegen huurders die hebben gemeld niet te kunnen betalen wegens inkomensterugval.

Ook zien we dat banken en financieringsinstellingen ruimhartig zijn bij het verlenen van uitstel van betaling bij klanten (particulier en zakelijk) die door de gevolgen van het coronavirus in de financiële problemen komen. Ook vinden er in ieder geval tot 1 juli 2020 geen gedwongen woningverkoop plaats.

¹ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-financiële-regelingen>

² <https://www.creditexpo.nl/landelijke-armoedecoalitie-doet-oproep-beperken-financiële-gevolgen-coronacrisis/>

Praktijk

Buiten dergelijke maatregelen om zien wij dat veel schuldeisers een aangepast debiteuren- en incassobeleid hanteren. Dit komt ook tot uiting in de resultaten van het onderzoek.

Hierin zien wij wel een verschil tussen de profitsector en de non-profitsector en overheidsinstanties.

In de profitsector zien we dat schuldeisers het debiteurenproces en het externe incassoproces in principe intact laten, tenzij een klant aangeeft al dan niet door de coronacrisis in betalingsmoeilijkheden te verkeren. Wel wordt door veel opdrachtgevers gevraagd om vorderingen zoveel als mogelijk minnelijk te incasseren en terughoudend te zijn bij het nemen van rechtsmaatregelen.

In de non-profitsector zien we uiteenlopende initiatieven voor coulancemaatregelen in het debiteurenproces. Vaak worden ultieme maatregelen als afsluiting en woningontruiming niet toegepast. Andere maatregelen zoals vorderingen worden door de ene organisatie nog wel uit handen gegeven, terwijl de andere organisatie dit tijdelijk heeft stop gezet.

Ditzelfde beeld zien we bij de invorderingen van gemeentelijke belastingen. Het ontbreekt aan een landelijk beleid waardoor burgers en ondernemingen bij de ene gemeente meer coulance krijgen dan bij de andere gemeente.

In sectoren die veel te maken hebben met horecabedrijven en retailers zien we dat opdrachtgevers zeer terughoudend zijn bij het uit handen geven van incasso-opdrachten. Ook hier ligt de nadruk op het vinden van minnelijke oplossingen en het geven van betalingsuitstel.

Interne analyse

Als incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie geven wij klanten ook alle ruimte om bij betalingsproblemen passende oplossingen te treffen. Soms is dat een (aangepaste) betalingsregeling, soms is dat uitstel van betaling, soms is dat (warme) verwijzing naar hulpverlenende instanties.

Sinds de invoering van de intelligente lockdown houden wij bij in hoeveel gevallen de financiële gevolgen van het coronavirus als reden voor het niet direct betalen van een vordering wordt genoemd. Bij consumenten is dat tot op heden in zo'n 5 procent van de gevallen, bij bedrijven zo'n 10 procent. Bij een rondvraag onder incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisaties en schuldeisers werden deze percentages bevestigd.

We zien in +/- 5% van de gevallen dat het coronavirus de reden is voor het niet betalen van een vordering.

Daarnaast hebben wij in de laatste weken van maart 2020 geconstateerd dat reeds getroffen betalingsregelingen goed werden nagekomen en dat er in veel dossiers nog betalingen werden ontvangen.

Conclusies

We zien dat met name non-profitorganisaties en overheidsinstanties zeer coulant zijn in hun debiteurenbeleid en incassoproces. Zeer waarschijnlijk wordt dit ook ingegeven door de oproepen vanuit de overheid en belangenorganisaties. In de praktijk ervaren wij dat veel non-profitorganisaties en (lagere) overheden hun incassoproces hebben stil gelegd.

Dit blijkt tevens uit onderzoek van prof. mr. dr. Arjen Schep³. In dit onderzoek wordt beschreven dat zowel richting burgers als ondernemers het debiteurenbeleid volledig is losgelaten. Dit betekent ook dat overdrachten naar incassoprocessen niet of nauwelijks plaatsvinden. Het is van tientallen gemeenten bekend dat zij er voor hebben gekozen geen aanmaningen meer te versturen tot en met 1 juli a.s. In het licht van het artikel dat op 8 april jl. werd gepubliceerd door NOS "Gemeenten in financiële problemen door corona"⁴, is dit een beleid dat niet volledig te rijmen valt met de financiële situatie waarin gemeenten verkeren.

Daarentegen zien we dat bedrijven uit de profitsector vast houden aan het betaalritme (factureren, herinneren, aanmanen, incasso). Zij zijn wel coulant in het treffen van regelingen

³<https://www.taxlive.nl/nl/documenten/nieuws/inventarisatie-tegemoetkoming-lokale-belastingen-vanwege-corona/>

of het geven van betalingsuitstel, maar het initiatief hiervoor moet komen van de schuldenaar. Daarbij moet aantoonbaar worden gemaakt dat de betalingsonmacht daadwerkelijk wordt veroorzaakt door de financiële gevolgen van het coronavirus.

In de praktijk zien wij dat er tot nu toe in relatief weinig situaties een beroep op die betalingsonmacht wordt gedaan en dat veel vorderingen worden betaald of op een andere manier worden opgelost. Blijkbaar beschikken veel schuldenaren (met name particulieren) nog over voldoende middelen om aan hun verplichtingen te voldoen. En dat is goed te verklaren. Ten eerste is een deel van de Nederlanders werkzaam in sectoren die niet door de crisis worden getroffen. Ten tweede is een belangrijk deel van de Nederlanders voor de komende periode verzekerd van inkomsten door de noodmaatregelen van de overheid. Ook geven Nederlanders veel minder geld uit aan uitgaan, vervoer en eten en drinken, waardoor er meer bestedingsruimte ontstaat. Die bestedingsruimte kan voor ouders met jonge kinderen nog groter worden wanneer de volledige vrijstelling van de eigen bijdrage voor kinderopvang en buitenschoolse opvang een feit wordt, voor veel ouders een grote maandelijkse vaste last.



Met de constatering dat veel schuldenaren nog over voldoende middelen beschikken om aan financiële verplichtingen te voldoen willen we de problemen van veel particulieren, ZZP'ers, ondernemers en bedrijven op geen enkele manier bagatelliseren. De impact van deze crisis voor de economie en daarmee op het huishoudboekje van de Nederlander is lastig in te schatten maar veel deskundigen verwachten zwaar weer. Ondanks alle maatregelen trekt de crisis een zware wissel op veel mensen en bedrijven en het is belangrijk dat er oog is voor de problematiek en de noodzakelijke oplossingen. Nu en in de toekomst.

En juist met oog op die toekomst is het belangrijk dat terughoudend wordt omgegaan met het generiek verlenen van betalingsuitstel. Wij constateren dat in de afgelopen weken veel openstaande vorderingen betaald of geregeld worden. Ook zien we zelfs een kleine terugloop in het aantal storneringen van automatische betalingen. De kans dat voor het betalen van openstaande bedragen de financiële ruimte wordt gebruikt die ontstaat doordat sommige schuldeisers ruimhartig zijn bij het verlenen van betalingsuitstel, is aanwezig. Een maand geen hypotheekverplichting van € 1.000 te hebben, geeft ruimte om andere vorderingen te betalen. Maar over een paar maanden moet die achterstallige hypotheekverplichting wel weer ingelopen worden. Er worden nieuwe problemen gecreëerd door nog niet bestaande problemen op te willen lossen.

9. SUGGESTIES EN AANBEVELINGEN VOOR SCHULDEISERS

Het staat buiten kijf dat zowel profit- als non-profitorganisaties zich inspannen om de financiële gevolgen van de coronacrisis te beperken. Maar wat kun je als schuldeiser doen? Moet je blijven incasseren? Of schulden kwijtschelden? En hoe vind je een balans tussen het incasseren van betalingsachterstanden enerzijds en tegemoetkoming richting debiteuren anderzijds? In dit hoofdstuk schetsen we een aantal suggesties die u als schuldeiser kunnen helpen om een aanpak te vinden die bij uw organisatie past.

1. PASSEND DEBITEUREN- EN INCASSOBELEID

Zoals hiervoor gesteld zijn nog veel mensen in staat om aan de betalingsverplichtingen te voldoen. Het lijkt erop dat nu soms te gemakkelijk ruimte wordt gegeven om betalingen uit te stellen. Een regelmaat in betalingen is een belangrijke factor in het voorkomen van schulden. Een groot deel van de mensen is nog steeds in staat om aan haar betalingsverplichtingen te voldoen. Voorkomen moet worden dat mensen in de gelegenheid worden gesteld om het betaalritme te onderbreken zonder dat hier financiële aanleiding toe is.

Bijzondere betaaloplossingen als uitstel van betaling dienen dan ook toegepast te worden in situaties waarin hier aanleiding toe is. Wanneer zonder de noodzakelijke informatie de vrijheid wordt gegeven om af te wijken van het reguliere betalingsgedrag, dan is de kans groot dat u als schuldeiser in de toekomst achter het net vist, omdat schuldenaren andere keuzes maken in hun bestedingspatroon

2. PRO-ACTIEF BENADEREN

Ook uit dit onderzoek blijken er grote verschillen te zijn in het debiteurenproces van schuldeisers. Dat komt soms ook omdat sommige processen grotendeels zijn geautomatiseerd en weinig ruimte bieden voor maatwerk. Die processen (bijvoorbeeld bij lokale overheden) worden daarom (deels) stil gelegd. In de huidige crisis is maatwerk belangrijk. Schuldenaren vinden het ook belangrijk dat er oog is voor hun situatie. Uit ervaring weten we ook dat schuldenaren het lastig vinden om zelf het contact te zoeken met schuldeisers. Daarom kan pro-actief contact opnemen in geval van bijvoorbeeld een storning van de automatische incasso, een zeer effectieve en klantvriendelijke methode zijn. Probeer in het debiteurenproces het probleem te achterhalen en vindt samen een betaaloplossing. Beschikt u zelf over te weinig capaciteit of ervaring om effectief contact te zoeken, schakel dan experts is.

3. SAMENWERKING ZOEKEN IN DE KETEN

Voor de crisis waren er al 1,8 miljoen huishoudens die moeite hebben met het nakomen van hun betalingsverplichtingen. 700.000 daarvan verkeren in problematische schulden. 21 procent van de Nederlanders verwacht in april 2020 betalingsmoeilijkheden te ondervinden. Een groot deel van deze groep komt al in aanraking met een incasso-partij of gerechtsdeurwaarder. Hiervoor zijn reeds meerdere initiatieven ontplooit als bijvoorbeeld de Nederlandse Schuldhulproute met ondersteuning van Geldfit.nl. Ook zijn er lokaal op gemeentelijk niveau verschillende initiatieven. Deze initiatieven zijn met veel zorgvuldigheid en betrokkenheid opgestart en lenen zich uitstekend voor een nieuwe crisis waar veel Nederlanders mogelijk de nadelen van zullen ondervinden⁵.

Ga met uw incassopartner in gesprek over de wijze waarop u om wilt gaan met de klanten die in een problematische schuldsituatie verkeren of daarin verzeild dreigen te raken. Stel hiervoor een model op met als doel het voorkomen van onnodige kosten en ellenlange incassotrajecten. Geef de incassopartner ook het mandaat om beslissingen te nemen en maatwerkoplossingen te creëren.

4. ANDERE TARIEFMODELLEN

Veel van de huidige tariefmodellen zijn erop gebaseerd dat de kosten voor incasso bij de schuldenaar in rekening worden gebracht. Veel partijen roepen schuldeisers op om in deze tijd terughoudend te zijn in het verhogen van de vordering met kosten. Wanneer u daar inderdaad moeite mee heeft, staat het u vrij om afwijkende tariefafspraken te maken. Zo kunnen er lagere incassokosten bij de schuldenaar in rekening worden gebracht waarbij een deel van de incassokosten door de opdrachtgever wordt betaald. Of zijn er vaste tarieven voor uit te voeren handelingen mogelijk, bijvoorbeeld een vast tarief voor een minnelijk traject.

5. VERLENING VAN KWIJTING VAN SCHULDEN

Wanneer er een beroep is gedaan op uitstel van betaling en het is duidelijk dat de klant binnen een bepaalde periode niet in staat is zijn betalingsverplichting alsnog na te komen, is kwijting van (een deel van) de hoofdsom te overwegen.

Nadja Jungmann, lector Schulden en incasso schreef een blog over het op een intelligente manier aanpakken van de schulden crisis. Kwijtschelding door partijen die uitstel hebben verleend aan mensen die dit ook in een later stadium niet meer kunnen terugbetalen, wordt daarin geadviseerd.

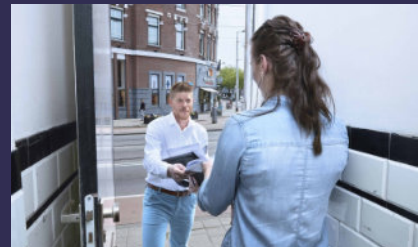
⁵ <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/peiling-coronacrisis-financiele-gevolgen-voor-huishoudens/>

OVER FLANDERIJN

Flanderijn is van oorsprong een incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie en bestaat sinds 1948. In de afgelopen jaren heeft Flanderijn zich ontwikkeld tot een full-serviceorganisatie op het gebied van creditmanagement, waarbij diensten worden aangeboden als debiteurenbeheer, minnelijke incasso, gerechtelijke incasso en opleidingen en trainingen. Deze organisatie maakt op het speelveld van gerechtsdeurwaarders en incasso op ieder niveau het verschil. Niets voor niets behoort Flanderijn dan ook tot de top van creditmanagementorganisaties in de Benelux. Het zoeken naar betalingsoplossingen en het voorkomen van onnodige kosten en gerechtelijke procedures staan hoog op de agenda binnen Flanderijn. Steeds vaker hanteert Flanderijn hierbij een integrale aanpak. Er wordt gezocht naar een duurzame betaaloplossing vanaf het moment dat de openstaande factuur wordt overgedragen.

Flanderijn werkt met name voor woningcorporaties, vastgoedverhuurders, banken, pensioenfondsen, overheden, grootbedrijf (B2B en B2C), zorgverzekeraars, nutsbedrijven, onderwijsinstellingen en e-commercebedrijven. De gedegen kennis over incasso en schuldenproblematiek binnen deze sectoren is voor opdrachtgevers een belangrijke reden om voor het outsourcen van debiteurenbeheer en creditmanagementoplossingen te kiezen voor Flanderijn. De organisatie telt ruim 600 medewerkers, verdeeld over 11 kantoren, waarvan 10 in Nederland en 1 in België. Meer dan 500.000 betalingsachterstanden worden jaarlijks bij Flanderijn aangeboden.

Flanderijn ambieert om de meest klantvriendelijke en verantwoordelijke creditmanagementorganisatie van de Benelux te zijn.



Het coronavirus en betalingsverplichtingen Landelijk onderzoek

info@flanderijn.nl
flanderijn.nl

