



Statement Klantgericht bijzonder beheer

Almere, 5 en 6 september 2012

Als deelnemers aan het IIR event hebben een statement gemaakt: óók in bijzonder beheer werken wij klantgericht.

1. Doel manifest

Problematische schulden bij consumenten kunnen het beste worden opgelost door een integrale aanpak tussen de betrokken partijen. Dit manifest heeft tot doel te komen tot een gezamenlijke visie op de problematiek en mogelijke oplossingen. Deze is tot stand gekomen door gezamenlijke input van deelnemers en sprekers. Dit manifest moet een bijdrage leveren aan het vergroten van onderling begrip en daarmee een basis vormen voor een duurzame samenwerking.

2. Waarom Klantgericht Beheer?

Doel van dit statement is om de belangen van alle betrokken partijen op een evenwichtige wijze af te wegen. Hierbij is het uitgangspunt dat we het belang van de klant centraal stellen zonder de belangen van de geldverstrekker uit het oog te verliezen. Dit vanuit de overtuiging dat het klantbelang gelijk staat aan het bedrijfsbelang en maatschappelijk belang. Zowel qua reputatie, financieel resultaat, kredietrating als maatschappelijk respect.

3. Aanleiding: toenemende schuld-problematiek

Steeds meer consumenten hebben last van de economische crisis en in het bijzonder de prijsdalingen op de huizenmarkt en het gebrek aan doorstroming daarop. Hierdoor hebben meer mensen een negatief eigen vermogen en dus een verhoogde kans op problematische schulden in het geval van life-events.

Daarnaast heeft voornamelijk de jongere generatie een andere houding ten opzichte van het aangaan van schulden. Dit kan leiden in de nabije toekomst tot een sterke toename van de schuldenproblematiek.

Kredietverstrekkers zijn inmiddels bezig om een meer klantgerichte benadering van de schuldenproblematiek te ontwikkelen. Echter, deze verandering dreigt geen gelijke tred te hebben met de ontwikkelingen in de markt.

De complexiteit in de breedte van de schuldenproblematiek per klant neemt toe, daardoor neemt de mogelijk tot herstel af. De traditionele manier van werken (acteren bij de achterstand) voldoet steeds minder.

Alle betrokken partijen hebben er belang bij om de schulden te beperken. Waarom lukt het dan toch vaak niet? Onkunde in veranderbereidheid en verandervermogen. Dit leidt tot een



negatieve spiraal van financiële en sociaalmaatschappelijke problemen. Dit is zowel voor de klant als voor de betrokken partijen nadelig.

4. Wat kan ik/mijn organisatie doen?

4a. Van debiteur naar klant

We zien het belang om klanten met hypothecaire achterstanden op dezelfde manier te behandelen als alle andere klanten. Dit vanuit de overtuiging dat een klant die we goed helpen, ook langere tijd bij ons zal blijven. Bovendien zullen deze klanten ook hun omgeving vertellen hoe de geldverstrekker ze heeft geholpen in een moeilijke tijd. We streven ernaar om niet tegen, maar met de klant te praten. We willen klanten behandelen zoals we zelf ook behandeld willen worden. We verwachten van onze klanten hetzelfde.

4b. Investeren in medewerkers/managers

Van dossier naar klantbehandeling. We maken onze medewerkers/ managers (iedereen die verantwoordelijk is voor klanten) meer klantbewust. Opleiding en scholing van onze medewerkers krijgen daarom nog meer aandacht dan nu. Hierbij willen we nog meer dan nu aandacht hebben en krijgen voor het gedrag en de motivatie van de klant. Daarbij bieden we maatwerk in balans met standaardisatie. Het maatwerk zorgt voor passende oplossingen en standaardisatie garandeert een voorspelbare dienstverlening.

4c. Tijdig acteren

We zien het belang om klanten eerder en bij voorkeur preventief te helpen. We zoeken actief naar een samenwerking met andere partijen. Voorkomen van hypothecaire achterstanden is beter dan genezen. We willen mensen snel, maar ook effectief helpen. Dit betekent dat we snel reageren, maar ook alles doen wat mogelijk is om de klant duurzaam in een normaal betaalgedrag te herstellen. We streven ernaar om te acteren op vroege signalen van schuldenproblemen. We willen in het actief beheer werken aan een open en constructieve dialoog met klanten om in samenwerking de schuldenproblematiek op te lossen.

4d. Adequaat informeren

Het is voor alle partijen van belang om een compleet overzicht te hebben van de financiële situatie van de klant. Wij zoeken of vragen actief om informatie bij de klant en betrokken partijen. We delen deze informatie met de klant en ander betrokken partijen altijd in het belang van de klant. We informeren onze klanten altijd over hun rechten.

4e. Persoonlijk en onafhankelijk begeleiden

We weten dat duurzaam herstel pas kan worden bereikt door gedragsverandering. Daarom zijn we ervan overtuigd dat een aantal van onze klanten recht hebben op onafhankelijke



VESTING FINANCE



FAIRCHILD

marketing
consultants

begeleiding. Zowel in het belang van de klant als de geldverstrekker. Dit kan zowel online of persoonlijk plaatsvinden in de vorm van budget-planning en coaching. We werken alleen met betrouwbare gecertificeerde budgetplanners.

4f. Continue verbetering

Over het algemeen streven we om onze dienstverlening zelf en in samenwerking met andere partijen zoveel mogelijk te verbeteren. Als we het elke dag iets beter doen, dan zal het effect op lange termijn voelbaar worden. Maar we realiseren ons ook dat samenwerking nodig zal zijn om een optimaal effect te bereiken.

4g. Verantwoord kosten doorberekenen

We streven naar een evenwicht tussen doorberekenen van kosten en herstel. Onze mening is dat de 'vervuiler betaalt'. Daarom wijzen we het doorberekenen kosten niet af, maar vinden we wel dat dit de herstelkansen niet teveel moet aantasten.

5. Wat kunnen we samen doen?

5a. Organisatiegraad branche

We willen meer gaan samenwerken op het niveau van de branche (voor schuldenaren). Daarbij denken we aan het oprichten van een platform van (special) services en indirect betrokken partijen. In het platform streven partijen om te komen tot meer samenwerking met als doel om het maatschappelijke schuldenprobleem terug te dringen.

De brancheorganisatie treedt actief naar buiten. Schuldenproblematiek moet uit de taboesfeer en we willen dat de politiek en toezichthouder beslissingen neemt op basis van de juiste informatie.

5. Wat kunnen we samen doen?

5b. Uitwisseling en innovatie

We streven naar meer openheid en co-creatie, gericht op het versneld verspreiden van innovaties en best practices, met als doel om het transformatieproces van de branche te versnellen. Hierbij achten we het van belang om gegevens met elkaar te delen in het belang van de klant. Voorbeeld hiervan is de informatie-uitwisseling tussen geldverstrekker en adviseur. Ander voorbeeld is het uitwisselen van tools, hulpmiddelen en technieken met schuldhulpverlening.

5c. Uitwisseling van modelovereenkomsten

We willen met elkaar onderzoeken of het mogelijk is om te komen tot breed gedragen en gebalanceerde modelovereenkomsten. Het gaat hierbij onder andere over een volmachtcontract waarin zowel de belangen van de klant als de geldverstrekker zijn geborgd.



5d. Funden van maatschappelijke organisaties

We funden met elkaar maatschappelijke organisaties zoals Nibud, Centiq en/of NVVK om onze verantwoordelijkheid te nemen richting de maatschappij.

We leveren onze bijdrage aan financiële educatie.

We werken nauw samen met deze organisaties en wisselen informatie uit.

6. Wat moet de overheid doen?

6a. Werken aan een privacyrichtlijn

We streven naar een richtlijn voor de branche over privacy. We willen daarbij ruimte creëren voor informatie-uitwisseling, met het oog voor het klant-belang. Zo moet het mogelijk zijn om de omgeving er meer bij te kunnen betrekken en om al eerder in te kunnen grijpen.

6b. Een constructieve dialoog met de toezichthouder

We vinden het van groot belang dat de toezichthouder op juiste gronden beleid maakt over (bijzonder) beheer. Daarom streven naar een constructieve dialoog met de toezichthouder door ze compleet en juist te informeren.

6c. Politiek stimuleren

We willen de dialoog met de politiek zoeken om ze goed te informeren over de taak van de branche in relatie tot het maatschappelijke probleem. We willen dat de politiek de juiste beslissingen nemen op vermogensvorming en aflossen te stimuleren. Consumenten verplichten om zich te verzekeren met goede producten. Het gemeente loket moet goed functioneren en snel kunnen schakelen met de betrokken partijen. Faciliterende rol met basis voorlichting (bijvoorbeeld via website).