

Reactie van vzw Socrem (www.socrem.be)

‘incassobureaus doen gouden zaken’ (vandaag in de media)

Misschien had BVI wellicht dit beter anders gebracht in de communicatie, maar goed BVI heeft nu eenmaal openlijk gecommuniceerd.

Waarom stijgen die cijfers eigenlijk?

- (1) het belang en de aandacht voor de consument. Net omdat de meeste bedrijven wel degelijk begaan zijn met hun maatschappelijke verantwoordelijkheid tegenover de consument doen ze meer en meer beroep op professionelen die hen ondersteunen in die rol. Een professioneel incassobureau gaat de consument begeleiden en oplossingen bieden zodat er vermeden wordt dat er een schulden en kostenspiraal ontstaat voor de consument. En voor de bedrijven betekent dit een ontzorging van de opvolging. Een incassobureau heeft geen enkel belang om naar de rechtbank te stappen behalve voor die zaken waar de consument wel solvabel is maar van slechts wil is. De missie is duidelijk gericht op een bemiddelende en oplossingsgerichte houding die rekening houdt met de situatie van de consument.

Vzw Socrem pleit dan ook voor anticipatie, en proberen vermijden van gerechtelijke procedures door maximaal in te zetten op preventie en minnelijke invordering.

De rechtbank moet altijd het laatste station zijn als het niet anders kan, en enkel in specifieke omstandigheden zoniet bestaat de kans dat de consument geslachtoffer wordt met de hoge kosten die altijd gepaard gaan met een dergelijke procedure. Vooral voor die mensen die al in een moeilijke situatie zitten, of er dreigen in terecht te komen is dit problematisch. Vanuit Socrem ijveren we daarom voor een actieve samenwerking met de schuldhulpverlening om net te gaan vermijden dat de consument nét in die spiraal terecht komt. Ook dat is onderdeel van sociaal verantwoord invorderen en geeft invulling aan de maatschappelijk rol van een professioneel incassokantoor.

Dit is een aspect dat vandaag NIET in de media belicht is

- (2) bedrijven en organisaties hebben het steeds moeilijker om zich te organiseren rond de opvolging van facturen, betalingen en onbetaalde facturen. Aan de grondslag daarvan liggen enkele oorzaken: steeds meer regelgeving hoe je met de consument kan en mag omgaan, de digitalisering die zorgt voor meer communicatie, de verwachting van de consument als klant die steeds veeleisender wordt, de noodzaak aan IT investeringen die dag over dag toeneemt in alle geledingen van de bedrijven, het zorgt ervoor de de bedrijven zich meer toespitsen op hun core business en de financiële opvolging overlaten en uitbesteden aan specialisten.
- (3) de groei van de volumes komt dus niet direct van meer mensen in armoede of structurele betalingsproblemen bij de consument. Hoewel er nog nooit zoveel communicatiemiddelen geweest zijn worden facturen steeds minder op tijd betaald en vinden bedrijven en consument steeds moeilijker de weg naar elkaar om erover te praten. Quasi de helft van de facturen die niet op tijd betaald worden hebben te maken met houding (bewust te laat betaald/laksheid) of geen goede financiële huishouding (administratief niet onderlegd zijn). Het aanleren van omgaan met een persoonlijk budget en een goede financiële huishouding blijft een opportuniteit en noodzaak om onnodige onbetaalde facturen in het belang van iedereen te vermijden. En dat zijn er nogal wat.

Dat de echte probleemgevallen met structurele schuldoverlast niet groeit blijkt uit de statistieken rond de collectieve schuldenregelingen en de kredietcentrale eerder dit jaar. Het probleem situeert zich dus elders zoals hierboven geschetst.

Over het verbieden van het werken met een incassobureau

Dit is 'old school'. Daar waar een incassobureau in het verleden garant stond voor een negatieve perceptie en boodschap is het toch al ettelijke jaren dat deze sector professioneel te werk gaat. Niet alleen staat de sector onder toezicht zodat misbruiken streng aangepakt worden en amateurisme uit de markt gehaald wordt, maar de sector zelf investeert fors in technologie en mensen om de consument op een professionele manier te begeleiden, en een dienst met werkelijke toegevoegde waarde te leveren aan haar opdrachtgevers. Het adagium van netwerk tegen armoede is in die zin volledig achterhaald en komt wellicht vanuit de ervaringen met gerechtelijke invordering. Immers, enkel bij gerechtelijke invordering kunnen de kosten de pan uit swingen. Socrem is bovendien in nauw contact met de socio maatschappelijke instellingen waaronder netwerk tegen armoede om net invulling te geven aan sociaal verantwoord invorderen en een degelijke maatstaf neer te zetten voor overheid, bedrijf en consument. De boodschap van netwerk tegen armoede vandaag staat daar haaks op, wellicht een kwestie van interpretatie?

Voor meer informatie:

Bart Vandesompele
Algemeen Directeur/Directeur Général
M: + 32 485 200 201
SOCREM vzw – www.socrem.be
Ond. Nr.: 0693.847.631
Congresstraat/Rue du Congrès 35
1000 Brussel/Bruxelles



Socrem staat voor Sociaal Verantwoord Credit Management, waarbij binnen het invorderingsproces van schulden de consument-schuldenaar centraal staat. Socrem stelt zich als sectorvereniging tot doel de overmatige schuldenlast van consumenten aan te pakken. Dit wil Socrem bereiken door (1) de minnelijke invordering in te zetten om vroegtijdig structurele betaalproblemen te detecteren en samen te werken met de sociaal maatschappelijke werkers en (2) mee te werken om exorbitante kosten voor de consument te vermijden en te verminderen. Dat wil Socrem bereiken door vooral verbindend op te treden tussen alle stakeholders. Het kan dus ook anders, met het nodige respect voor elk individu en de situatie waarin die zich bevindt. De leden van Socrem zijn ondernemingen, zowel beursgenoteerde bedrijven, kmo's als eenmanszaken, die actief zijn in minnelijke invordering, ingeschreven zijn en onder toezicht staan van de FOD Economie. Socrem telt op dit moment een 12tal leden.