

Hafkamp Gerechtsdeurwaarders

Zacht als het kan, hard als het moet

Hafkamp Gerechtsdeurwaarders werd 43 jaar geleden opgericht door de vader van Mark Hafkamp, de huidige algemeen directeur. De deurwaarders- en incassobranche heeft niet echt een goed imago, weet Hafkamp. "Maar als je het onderscheid weet te maken, is het een heel dankbaar beroep." Noord-Limburg Business schuift aan tafel bij Hafkamp Gerechtsdeurwaarders en praat met accountmanager Gijs Roeven en Mark Hafkamp.



Mark Hafkamp legt uit: “Het is niet zo van mouwen opstropen en spullen halen – dat doen we ook, maar wat we vooral steeds meer doen, is kijken hoe kunnen we mensen helpen, en soms zelfs begeleiden? Dat is het onderscheid dat we proberen te maken. Zacht als het kan, hard als het moet.”

De organisatie heeft vestigingen in Venlo en Roermond. In totaal werken er 58 personen. De tendens in Nederland is dat grotere kantoren krimpen en zelfs vestigingen sluiten, terwijl de organisatie van Hafkamp juist groeit. Volgens Mark Hafkamp heeft dat te maken met zijn aanpak: die verschilt duidelijk van het beeld dat men over het algemeen van gerechtsdeurwaarders heeft. “Vroeger hakte een deurwaarder met de botte bijl. Tegenwoordig is het besef dat je ook een maatschappelijke rol hebt, dat je ook een sociaal gezicht hebt.”

Het winnen van de Lodewijk van der Grinten Ondernemersprijs in december 2014 bevestigt dat Hafkamp gerechtsdeurwaarders op vele vlakken met de juiste dingen bezig is.

Compassie

De algemeen directeur en zijn accountmanager Gijs Roeven vinden tv-programma’s als ‘De deurwaarder, betalen of leeghalen’ totaal niet

stroken met de realiteit van zijn werkzaamheden. “Men heeft daarom vaak de opvatting dat wij alleen ontruiming doen. Dat is beslist niet zo, elke paar minuten staan wij wel ergens aan de deur, en om de paar dagen is daar misschien een ontruiming bij. En we proberen die ontruiming dan ook nog te voorkomen door nog eens op huisbezoek te gaan, om de mensen te bewegen om alsnog te betalen.

Tegenwoordig is het besef dat je ook een maatschappelijke rol hebt, dat je ook een sociaal gezicht hebt

Voor alle duidelijkheid: mensen die een verkeersboete krijgen omdat ze willens en wetens 130 rijden waar je 80 mag, daar hoeft je wat mij betreft niet veel compassie mee te hebben, die boete moet gewoon geïncasseerd worden. Maar mensen die de huur niet kunnen betalen omdat ze bijvoorbeeld hun baan zijn kwijtgeraakt, of die in echtscheiding liggen, daarvan

vind ik dat ze de ruimte moeten krijgen om daar op een andere manier mee om te gaan. Om een traject in te gaan dat bij hem past. Als mijn opdrachtgever mij de ruimte geeft om ook dat sociale aspect in te vullen, dan geeft dat het vak een heel andere dimensie.

Natuurlijk maakt Hafkamp wel eens minder gezellige situaties mee, dat mensen verbaal of fysiek agressief worden. “Je moet dan wel kunnen schakelen, en door je ervaring kun je redelijk met dat soort zaken omgaan. Wij hebben op kantoor agressieprotocollen en bovendien de nodige veiligheidsmaatregelen getroffen. Als mensen echt vervelend worden proberen wij toch het belang van een fatsoenlijk gesprek te benadrukken, zodat wij wel kunnen helpen.” Gijs Roeven benadrukt dat de deurwaarders van Hafkamp zo min mogelijk een beroep op politie-assistentie doet, omdat er ook een moment komt dat je daarheen moet zonder politie.

Huisbezoek

Dat sociale aspect wordt bijvoorbeeld ingevuld door een huisbezoek aan de schuldenaar. Op basis daarvan wordt een rapportage gemaakt: is het wel verantwoord om kosten te maken? Mark Hafkamp vervolgt: “Die huisbezoeken worden steeds belangrijker in het traject,

daarom zijn we ook bezig met ontwikkeling van opleidingen. Veel buitendienstmedewerkers hebben overigens een rechercheachtergrond, dus die weten wel waar ze op moeten letten.”

Op basis van de gegevens in het rapport wordt vervolgens samen met de schuldeiser een plan van aanpak opgesteld. “We proberen de rakkers van de stakkers te scheiden. In het geval dat we constateren dat mensen echt niet kunnen betalen, zeggen we: hier maken we liever geen kosten, probeer toch maar budgetbegeleiding. Want je kunt wel veel kosten maken en vervolgens tegen je klant zeggen: sorry, we hebben niets geïncasseerd, maar hier is onze rekening. Maar dat is niet bevorderlijk voor de klantrelatie, wij gaan echt voor duurzame relaties, we proberen er altijd op een verantwoorde manier mee om te gaan. Alleen met die instelling kun je een ware partner van je opdrachtgever zijn.”

Een belangrijk aspect van dat partnerschap is transparantie. Daarom heeft Hafkamp flink geïnvesteerd in business intelligence software. Roeven hierover: “Klanten kunnen precies volgen hoe het met hun zaken staat. Onze rapportages ondersteunen steeds vaker de bedrijfsvoering van de klant. Informatie die verkregen is middels het huisbezoek wordt verwerkt middels een in eigen beheer ontwikkelde applicatie genaamd DomumVisit. We treffen regelingen en verwijzen mensen naar het juiste poortje. Een nieuwe klant in de randstad bespaart enorm veel kosten door in te zetten op vroegsignalering van betalingsonmacht. De resultaten van onze bezoeken zijn verbluffend. Momenteel wordt de applicatie op zeer grote schaal ingezet ter voorkoming van afsluiting van watertoevoer.”

Machtspositie

“Wij zijn ondernemers, en gebaat bij een oplossing, net zoals de schuldenaar, dat die zijn schulden kan afbetalen”, aldus Hafkamp. “Daar krijg ik een provisie over, dus ik zal er meer aan doen dan alleen maar regeltjes handhaven. Ik zeg altijd: ik moet hier ’s avonds veilig de deur uit kunnen zonder dat ik bang hoeft te zijn dat iemand even verhaal komt halen. Vanuit mijn positie is het duidelijk: ik heb het maximale voor je gedaan, meer kan ik niet doen en ik vind het uitermate vervelend dat ik je moet ontruimen of beslag op het loon moet leggen, maar als het moet, moet het! Met name een ontruiming is nooit leuk, ik heb er beslist geen lol in om iemand op straat te zetten. Van de andere



kant: zonder gerechtsdeurwaarders zou de economie er ook wel eens heel anders uit kunnen zien. Wij bieden rechtszekerheid: als er iets geleverd wordt, moet er ook betaald worden. Als mensen dat allemaal zelf gaan regelen, dan leidt dat tot grote problemen. Als gerechtsdeurwaarder zijn wij de buffer, we voeren processtappen uit, zorgen dat mensen de dagvaardingen krijgen, dat er vonnissen worden uitgereikt en dat vonnissen ook worden uitgevoerd. Dat onze opdrachtgever krijgt waar hij recht op heeft. De wetgever heeft ons daar tal van instrumenten voor gegeven en het is de kunst om daar op verantwoorde wijze mee om te gaan.”

Juridische dienstverlening

Gijs Roeven ziet ook dat mensen en bedrijven vaak moeite hebben hun recht te halen omdat ze de hoge kosten van een advocaat niet kunnen of willen betalen. De gemiddelde MKB'er moet 4 tot 6 uur werken om 1 uur met zijn advocaat te praten. Vanwege een toenemende vraag heeft het kantoor thans vier juristen in dienst. “Wij hanteren aanzienlijk lagere tarieven dan advocaten voor de normale juridische adviezen. Wij hebben behandelplannen waarbij we een fixed price hanteren. Duidelijkheid en transparantie: dit zijn de stappen, dit zijn de kosten. Je weet exact waar je aan toe bent, exact welk risico je loopt. Huurzaken,



Gijs Roeven



Mark Hafkamp

leveringsvoorwaarden, eigendomsvoorbehoud, verpanding, algemene overeenkomsten en verbintenissen, daarvoor kunnen we op een makkelijke en toegankelijke manier juridische dienstverlening bieden.”

Debiteurenbeheer

Mensen denken vaak dat een gerechtsdeurwaarder als allerlaatste in het traject staat. Hafkamp: “Daarom komen ze vaak te laat naar ons toe. Soms is een vordering al twee of drie jaar oud, heeft een incassobureau ook geen succes gehad en dan komen ze maar bij ons. Ik word veel liever eerder in het traject betrokken.” In het kader daarvan is Hafkamp onlangs

gestart met het aanbieden van debiteurenbeheer. “Daarbij maken we het onder eigen label mogelijk dat klanten het minnelijke incasso-proces zelf verzorgen. Vanuit hun bestaande boekhoudpakket kunnen ze openstaande facturen inlezen in ons debiteurenpakket, dat verzorgt dan een aantal brieven. Dat begint met gentle reminders, aanmaningen, daarmee voldoet de klant ook aan de wet Incassokosten. Hij houdt dus zelf de touwtjes in handen maar maakt dan wel gebruik van onze naam, logo en software. Wij kijken dan over zijn schouder mee, zijn dan als het ware de stok achter de deur; als er niets betaald wordt, dan kan hij de zaak met één druk op de knop overdragen aan ons. Wij weten dan: het hele voortraject is correct bewandeld, nu pakken wij het verder op. Daarmee zetten we in op achterwaartse integratie, meer naar het factuurmoment.” Het systeem biedt debiteurenbeheer en werkt met credits voor de diensten die Hafkamp verricht. “Wij komen pas in actie als er echt iets moet gebeuren. Binnenkort openen we ook een pay portal, waarbij we mensen kunnen aanmanen op hun smartphone met een sms of WhatsApp, vervolgens kunnen ze via ons portal betalen.” Hafkamp signaleert ook een tendens in een verdere digitalisering: “Deels vind ik digitalisering en automatisering heel goed, maar de persoonlijke boodschap, daarvan vind ik het heel belangrijk dat we die kunnen blijven geven. Ik vind het absoluut fout als mensen niet meer persoonlijk benaderd worden. Een dagvaarding, een betekening van een vonnis, dat vind ik zulke ingrijpende dingen, die moet je in persoon langsbrengen. Dan kun je de mensen ook adviseren, ze vertellen wat het inhoudt en wat hun mogelijkheden zijn.”

Gratis aanmaningen

Samen met een ander kantoor heeft Hafkamp de website (www.aanmaningsbrief.com) geopend waarmee mensen gratis een laatste aanmaning kunnen sturen. “Die krijgen we altijd in kopie, en wij zorgen dan voor de eventuele opvolging daarvan. De mensen krijgen dan weer 14 dagen de tijd om te betalen. Het is duidelijk een soort schrikeffect; dat mensen denken, nu moet ik toch echt wat doen. Nu wordt het echt serieus.” “Maar als er geen geld is, dan houdt het op. Een kale kip kun je niet plukken, maar wel kietelen. Soms vragen klanten zich af hoe het kan dat na onze tussenkomst wel wordt betaald. Toch maken we het ook wel mee dat de klant er zelf weer achteraan gaat, op zijn manier. En

dat hij toch zijn geld krijgt omdat er toch nog verhaalsmogelijkheden blijken te zijn, dan is dat omdat hij ons als sluitstuk heeft gezien en niet als verlengstuk. Incasso is teamwork. We hebben heel veel bevoegdheden, maar de meeste mogen we pas gebruiken als we een vonnis hebben. Als een klant niet wil investeren in een vonnis, dan zijn wij ook beperkt in onze mogelijkheden. Dan kan ik bijvoorbeeld niet zien waar iemand inkomsten van heeft. Als de klant meewerkt, en je hebt een pro-actieve samenwerking, dan maakt het dat vele malen prettiger werken, want dan ben je samen blij met het succes dat je hebt.”

Schakel

Het beroep verandert, vindt Hafkamp. “Wij zijn meer een schakel in de keten aan het worden, ik vind het wel prettig dat je met allerlei partijen aan tafel zit, en dat je niet te beroerd bent een zaak naar een schuldhulpverlener te sturen in plaats van dat je naar de rechtbank gaat. Wij blijven een rol spelen in het betalingsverkeer, deels vanwege onze onafhankelijkheid. We fungeren als buffer, al denk ik dat we af en toe wel een andere pet op moeten zetten. Soms moeten we meer optreden als een soort maatschappelijk werker. Je bent geen schuldhulpverlener, maar wel iemand die mensen naar het juiste poortje kan leiden. Een helpende hand in plaats van een botte bijl. Ik denk dat we er steeds meer naartoe moeten dat je bereid moet zijn offers te brengen – maar dat je daar ook mee kunt groeien.” De organisatie wordt ook aangepast aan de veranderende omstandigheden. “In het begin hadden we drie sporen: het deurwaarderskantoor, het opleidingsbedrijf en een bedrijf voor sociaal verantwoorde incasso. Dat wordt steeds meer één label, zo gaat ons opleidingsbedrijf integreren in ons deurwaarderskantoor. Daarbij gaan we meer in op de ondersteuning van de klant: workshops incasseren, hoe moet je omgaan met huisbezoeken? Het is meer aanvullende dienstverlening van ons kantoor.”

Zo blijft Hafkamp Gerechtsdeurwaarders werken aan een menselijke manier van het incasseren van vorderingen en alles wat daaromheen speelt. Wilt u ook eens kennismaken met Hafkamp Gerechtsdeurwaarders? Dan bent u natuurlijk van harte welkom in één van de twee vestigingen, maar u kunt hen ook ontmoeten op de beurs CONNECTED, die op dinsdag 29 september a.s. plaatsvindt in de Maaspoort in Venlo. ■

www.hafkamp.nl