



Vertrekkend NVI-voorzitter Jet Creemers:

'De incassobranche kan niet zonder een wettelijk erkend keurmerk'

Als onafhankelijk voorzitter was Jet Creemers acht jaar het boegbeeld van de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI). In december neemt zij officieel afscheid van 'haar' NVI. Samen met Jet blikken we terug op haar enerverende bestuursperiode. 'De WIK is en blijft fout.'



Robert der Kinderen is bestuurslid van de VVCM.



Geert de Vries is eindredacteur van De Credit Manager.

We spreken Jet Creemers de dag na Prinsjesdag op de NVI-burelen in Den Haag. Als genodigde heeft zij, zoals elk jaar, alle festiviteiten van dichtbij meegemaakt en geluisterd naar de eerste Troonrede van koning Willem-Alexander. 'Prinsjesdag blijft voor mij een happening en een hoogtepunt in het jaar', vertelt ze enthousiast. 'Maar het is ook een intense dag, met van vroeg tot laat veel activiteiten. Alle vertegenwoordigers van politieke, culturele en maatschappelijke organisaties zijn present, dus je ontmoet in vogelvlucht heel Nederland. Nuttig om iedereen te spreken en de contacten aan te halen.' Heb je in de troonrede nog iets gehoord waar je blij van werd? 'Wat ik zeer opmerkelijk vond, was dat de koning expliciet sprak over de toename van het aantal faillissementen en de schuldenlast van huishoudens. Het is blijkbaar eindelijk op politiek niveau tot het bewustzijn doorgedrongen dat dit problemen van landsbelang zijn. Positief verrassend voor mij was ook de aan-

kondiging dat een Nederlandse investeringsinstelling wordt opgericht die grote beleggers moet koppelen aan geschikte investeringsprojecten op terreinen als zorg, energie, schoolgebouwen en infrastructuur. Voor het herstel van onze economie kan dit veel perspectief bieden.'

Perspectief, het woord zal in ons gesprek met Jet Creemers herhaaldelijk terugkeren. Want een afscheidsinterview vindt ze eigenlijk maar niks. 'Ik ben niet zo van het terugblikken. Het verleden is verleden. Je kunt er lering uit trekken, maar meer niet. Ik kijk veel liever vooruit. Perspectief ontwikkelen voor jezelf, voor anderen en voor de samenleving als geheel, daar gaat het om in het leven.'

Laten we dan beginnen bij het heden.

Hoe laat je de NVI achter?

'Als een gezonde, professionele, volwassen vereniging met betrokken leden. De bedrijven die lid zijn, komen niet alleen

WIE IS JET CREEMERS?

Jet Creemers is onafhankelijk voorzitter van de NVI (Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen). In december 2013 treedt zij na een bestuursperiode van acht jaar af. Voor haar benoeming tot voorzitter, in 2005, was zij vanaf de oprichting van de NVI lid van de Raad van Toezicht. Begin jaren tachtig was Jet Creemers de grondlegger van de systematische en integrale schuldhulpverlening, wereldwijd. Zij zette deze dienstverlening op de kaart en wist in politiek en samenleving de taboes te slechten. Als sociaaleconomisch vernieuwer pur sang ontwikkelde zij steeds nieuwe dienstverleningsconcepten. Dat deed zij gedurende een lange leidinggevende loopbaan in onderwijs, ontwikkelingswerk, gezondheidszorg, sociale zaken en werkgelegenheid, om ten slotte te gaan ondernemen en uiteindelijk als expert in sociaaleconomische vooruitgang advies te geven aan de top van overheidsinstellingen en het bedrijfsleven. Jet Creemers heeft naast haar eigen bedrijf Guide to Perspective Holding BV diverse adviseurschappen. Ook is zij jurylid van de VVCM/MaxCredible Credit Management Innovation Award.

wat halen voor zichzelf, maar voegen ook iets toe in het gemeenschappelijk belang. Bij mijn aantreden als voorzitter, eind 2005, was dat in veel mindere mate het geval. Toen zag en benaderde men elkaar vooral als concurrent. Dat gaf ook binding, maar op een andere manier. Vanaf de eerste dag heb ik er, samen met alle bestuursleden, keihard aan gewerkt om de leden met elkaar te verbinden en er een familie van te maken. Als je ziet hoe hecht de club nu is en hoe men actief met elkaar samenwerkt voor de incassobranche als geheel, dan is die missie geslaagd. Ook het ledental van de NVI is sterk gegroeid, van 19 in 2005 naar 28 nu. Dat is een verdienste van alle bestuursleden en, niet in de laatste plaats, onze bureaudirecteur Jeanine van Noordenne. Door haar benoeming, in 2009, heeft de professionalisering van de NVI een enorme boost gekregen.'

Wat waren je doelen toen je aantrad als voorzitter en in hoeverre zijn die gehaald?

'In mijn eerste ALV, op 6 november 2005, heb ik aan de leden gevraagd wat mijn opdracht was. Daar kwamen drie topics uit: imagoverbetering van de incassobranche, versterking van de relatie met de politiek en wettelijke erkenning van het NVI-keurmerk. Op alle drie gebieden is er in de afgelopen acht jaar veel ontwikkeling geweest. Om met het imago van de branche te beginnen, dat is onherkenbaar veranderd. We zitten niet meer in het verdomhoekje, maar staan positief op de kaart. Illustratief daarvoor is dat de NVI als brancheorganisatie tegenwoordig voor een breed aantal onderwerpen actief wordt benaderd door de pers, ook als het thema niet direct met incasso te maken heeft. In het ver-

leden moesten we zelf aan de boom schudden om media-aandacht te krijgen, nu lopen journalisten de deur plat om ons standpunt te horen. Ook in politiek Den Haag tellen we mee als serieuze gesprekspartner. Bij marktconsultaties, commissievergaderingen en andere bestuurlijke overleggen zitten we regelmatig aan tafel en ook individuele Kamerleden zoeken zelf het contact. Een enorme verandering, die we als NVI hebben bereikt door acht jaar lang consistent ons feitelijke verhaal te vertellen, met de focus op kwaliteit en betrouwbaarheid.'

En de wettelijke erkenning van het NVI-keurmerk?

'Dat is helaas nog niet voor elkaar. Ik vind het ontzettend jammer dat het mij in mijn periode als voorzitter niet is gelukt. Ik heb gedaan wat ik kon, maar dat is nooit genoeg. Je best doen is mooi, maar het resultaat telt. Toch ben ik zeer optimistisch over de toekomst. Afgelopen voorjaar heeft er namelijk echt een doorbraak plaatsgevonden. Bij een overleg van de Vaste Kamercommissie over armoede, in aanwezigheid van staatssecretarissen Fred Teeven en Jette Klijnsma, is er kamerbreed aangedrongen op het verplicht stellen van een incassokeurmerk. Er is zelfs een motie van die strekking ingediend. De NVI is met haar pleidooi voor de invoering van een vergunningstelsel dus niet meer de roepende in de woestijn, de politiek zelf dringt nu aan op een wettelijke regulering van de incassobranche. Het is een kwestie van tijd, maar de verplichtstelling van het keurmerk gaat er echt komen. Daar ben ik van overtuigd.'

Minister Opstelten van Justitie ziet toch niets in een vergunningstelsel? Hij is voorstander van zelfregulering.

'Dat klopt. En de NVI heeft precies gedaan wat Opstelten wil. Ons keurmerk is het resultaat van 100% zelfregulering. Vanuit de branche hebben we op eigen kosten en met eigen inspanningen een onafhankelijk keurmerk in de markt gezet. Maar als je dat keurmerk vervolgens niet wettelijk erkent, laat je de lasten bij een beperkte groep liggen. Een keurmerk organiseren is niet goedkoop, het onderhouden ook niet. Eraan voldoen kost heel veel inspanning, het vereist dat je permanent werkt aan je kwaliteit. Justitie vindt het prachtig dat wij dit keurmerk hebben, maar vindt het niet nodig om het te erkennen. Met als gevolg dat organisaties die niet lid zijn of die niet aan de eisen van het keurmerk kunnen voldoen, niet worden gecontroleerd, hun eigen gang kunnen gaan en er ook niet voor hoeven betalen. Wat wij ons veel te laat hebben gerealiseerd, is dat Opstelten voor ons de verkeerde gesprekspartner is. Door de WIK zijn we per ongeluk bij het loket van Justitie beland. Incasso en betalingsverkeer horen echter absoluut niet bij Justitie thuis, maar bij Economische Zaken. Om het

keurmerk wettelijk erkend te krijgen, moeten we dus weg bij Justitie. Daar vinden inmiddels gesprekken over plaats.'

Vanaf het begin heb je fel geageerd tegen de WIK.

Waarom?

'De WIK is en blijft fout. Dat je zaken wettelijk regelt, is prima, maar dan moet je het wel goed doen. En dat is niet gebeurd. In de eerste plaats is het ingevoerde maximumtarief van € 40 te laag om de incassowerkzaamheden volgens onze kwaliteitsstandaarden uit te voeren. We hebben daarover herhaaldelijk aan de bel getrokken, maar de minister heeft niet naar onze argumenten willen luisteren. Nog veel erger is dat het tarievenlijstje in de WIK niet is gekoppeld aan kwalitatieve acties. Het is belachelijk dat je de tariefstelling voor incassowerkzaamheden wettelijk vastlegt zonder daarbij expliciete richtlijnen aan te geven voor de kwaliteit van het product en de dienstverlening. Justitie heeft daar niet over nagedacht, met alle gevolgen van dien. Het gaat erom dat het economisch verkeer ordentelijk is geregeld, dat iedereen krijgt waar hij recht op heeft en dat mensen die in gebreke blijven zo rechtvaardig mogelijk worden behandeld. Dat vereist een houdbaar maatschappelijk bestel, waarin de problematiek niet wordt vergroot maar verkleind. De WIK, in de huidige vorm, staat hier haaks op. De politiek moet dat oplossen.'

In de markt worden andere incassokeurmerken ontwikkeld. Hoe kijk je hier tegenaan?

'Initiatieven zijn altijd goed. Ze ontstaan uit een behoefte en stimuleren anderen tot verbetering. Maar laten we eerlijk zijn, Nederland is een klein landje, met een relatief beperkt aantal incassobedrijven. Het is niet alleen duur om een keurmerk van de grond te krijgen, het is ook zonde van de moeite en energie om elkaar te gaan beconcurreren. Zover moeten we het niet laten komen, vind ik. Waarom opnieuw het wiel uitvinden, als er al een ordentelijk keurmerk bestaat dat zich dagelijks in de praktijk bewijst?'

Wat is het perspectief voor de incassobranche en de NVI?

'De branche zit momenteel in zwaar weer. Bedrijven moeten keihard werken voor hetzelfde geld, of zelfs minder. Dat is echt voelbaar. Gelukkig zie ik ook veel wilskracht, positiviteit en dynamiek bij onze leden; ze gaan ervoor en ontwikkelen nieuwe initiatieven. Ook voor de vereniging heb ik vertrouwen in de toekomst. Het ledenaantal blijft groeien. Bij mijn afscheid hoop ik weer een aantal keurmerken te kunnen uitreiken! Ik ben ook zeer gelukkig met het perspectief rond mijn opvolging. De afgelopen acht jaar heb ik me sterk verbonden met de NVI. Het is mijn 'kindje', en dat moet ik nu loslaten. Loslaten is het moeilijkste dat

er is in het leven. Maar als je ziet dat je kind stevig op z'n benen staat en goede vooruitzichten heeft, valt het afscheid minder zwaar. Bij mijn opvolger, die in november aan de leden wordt voorgedragen, is de NVI in uitstekende handen. Ik kan de naam nog niet noemen omdat de ALV nog aan zet is in de benoemingsprocedure, maar neem van mij aan: de vereniging kan zich geen betere voorzitter wensen.'

Wat is jouw eigen toekomstperspectief?

'Ik ben me nog aan het oriënteren op nieuwe activiteiten, waarmee ik me wil verbinden. De NVI was voor mij geen fulltime baan, ik heb m'n eigen bedrijf en enkele adviseurschappen. Voldoende uitdagingen dus, maar er is ook ruimte voor iets nieuws. Dat ik het nog niet weet, benauwt me niet. Het komt goed, ik zie wel wat er op m'n pad belandt. Als het maar een grote maatschappelijke relevantie heeft, anders boeit het me niet. Ook mijn voorzitterschap heb ik nooit losgezien van mijn maatschappelijke verantwoordelijkheid. Ik leef en bloei in de sociaaleconomische context, dat is mijn opdracht in het leven! 🍌

NVI INCASSO KEURMERK

De Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI) is de brancheorganisatie van en voor incassobureaus. De leden van de NVI staan voor Maatschappelijk Verantwoorde Incasso. Zij zijn allemaal Incasso Keurmerk-gecertificeerd en worden gecontroleerd door het onafhankelijke Keurmerkinstituut te Zoetermeer. Hierdoor is de kwaliteit van het incassoproces en daarmee het Maatschappelijk Verantwoord Incasseren gewaarborgd. Incasso-ondernemingen die het NVI Incasso Keurmerk willen voeren, moeten aan strenge (kwaliteits)eisen voldoen. Deze eisen betreffen:

- 🍌 De organisatie & bedrijfsvoering; de continuïteit; de kwaliteit van het management; registratie; naleving van de privacywetgeving; klachtenprocedure.
- 🍌 Een zorgvuldige benadering van debiteuren; correct en transparant; naleving van een gedragscode voor debiteurenbezoekers; maximaal door te rekenen kosten (WIK).
- 🍌 De relatie en afspraken met de opdrachtgever; overeenkomsten; rapportages; afdracht van gelden; algemene incassovooraarden.
- 🍌 Bescherming van de gelden van opdrachtgevers door een Stichting Derdengelden.

Voor meer informatie: www.nvio.nl.