



**Van Arkel**  
gerechtsdeurwaarders & incasso

## MVO beleid 2019/2020





## Inhoudsopgave

Introductie Van Arkel gerechtsdeurwaarders & incasso .....	3
Missie en Visie .....	4
Doelstelling MVO .....	5
Stakeholders .....	5
De MVO principes .....	6
MVO Van Arkel kernthema's .....	10
MVO bij Van Arkel .....	18
Toekomstvisie MVO bij Van Arkel .....	24
Conclusie .....	25



## **Introductie Van Arkel gerechtsdeurwaarders & incasso**

Van Arkel gerechtsdeurwaarders en incasso is een onderneming die in de afgelopen twintig jaar is uitgegroeid tot een gerenommeerde en toonaangevende incasso-organisatie. Van Arkel is inmiddels een van de grootste landelijke creditmanagement organisaties van Nederland, met vestigingen in Breda, Eindhoven, Roermond, Utrecht, Zwolle, Leiden en Amsterdam.

Vanuit de regionale oorsprong beschikt Van Arkel over een gedegen kennis van de lokale markten. Van Arkel werkt voor een grote diversiteit aan opdrachtgevers en heeft daardoor ruime ervaring in de meest uiteenlopende bedrijfstakken en branches. Als maatwerkspecialist is Van Arkel een verlengstuk van de organisaties van haar opdrachtgevers en op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in hun branches.

Daarnaast biedt Van Arkel internationale incasso aan. Van Arkel is een van de grondleggers van het internationale incassonetwerk, Sekundi. Dit is een netwerk van zelfstandige, lokale incassospecialisten. Internationaal zakendoen vergt een goede kennis van de lokale gebruiken en wetgeving. Hetzelfde geldt voor het internationale incassotraject. Daarom worden internationale vorderingen verzorgd door de lokale leden van het internationale incassonetwerk Sekundi.

Van Arkel is een organisatie die voortdurend werkt aan het verbeteren van haar dienstverlening en voldoet dan ook aan de eisen van de ISO 9001 en de ISO 27001. Daarnaast voldoet Van Arkel uiteraard aan de branche gerelateerde wet- en regelgeving, waaronder de normen van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders. Van Arkel beschikt over een ISAE type II verklaring betreffende voornoemde normen.

Van Arkel is zich er terdege van bewust dat de ambtelijke en incassowerkzaamheden die zij uitvoert, een grote impact kunnen hebben op de financiële situatie van haar debiteuren. Financiële problemen kunnen een gevolg zijn van onvermogen op verschillende gebieden. Andersom geredeneerd kan onvermogen op verschillende gebieden ook juist leiden tot financiële problemen. In het beleid maatschappelijk verantwoord ondernemen van Van Arkel ligt dan de nadruk op het informeren over, voorkomen en/of oplossen van (de oorzaak van) financiële problemen bij bepaalde doelgroepen.



## Missie en Visie

### Missie

Van Arkel gerechtsdeurwaarders & incasso ontzorgt haar klanten door het bieden van een full-service dienstenpakket in creditmanagement. Van Arkel voert haar dienstverlening op een zo efficiënt mogelijke manier uit en behaalt een maximaal resultaat voor haar opdrachtgevers, zonder het sociale aspect uit het oog te verliezen. Om te komen tot duurzame relaties staan kwaliteit, respect en betrokkenheid hoog in het vaandel.

### Visie

Van Arkel gerechtsdeurwaarders & incasso wil de organisatie langzaam verder laten groeien met behoud van kwaliteit en een uitstekende relatie met de bestaande opdrachtgevers. De manier waarop zij de opdrachten uitvoert, zal onderscheidend zijn in de markt: door mee te denken met onze opdrachtgevers, oplossingen aan te dragen die zijn gebaseerd op onze kennis, kosten inzichtelijk te maken en een goede communicatie te voeren, kunnen kwaliteit en kwantiteit hand in hand gaan.

De kernwaarden van Van Arkel, onder meer zichtbaar in dit MVO beleid, zijn:

- Betrokkenheid
- Respect
- Pro-activiteit
- Kwaliteit
- Flexibiliteit
- Betrouwbaarheid



## Doelstelling MVO

Van Arkel wil verantwoordelijkheid dragen voor maatschappelijke problemen. Bij Van Arkel ligt de focus op de schuldenproblematiek in Nederland. We willen het probleem ten eerste niet groter maken en gaan een stapje verder door een actieve bijdrage te leveren aan het voorkomen van financiële problemen bij risicogroepen.

Van Arkel voert continu projecten uit die een bijdrage leveren aan het verminderen en voorkomen van schulden, zoals:

- 1: Voorlichting geven.
- 2: Bedrijfsprocessen verbeteren ten opzichte van de debiteur.
- 3: In gesprek gaan met stakeholders.
- 4: Van Arkel medewerkers betrekken bij het MVO beleid van Van Arkel.

## Stakeholders

Van Arkel heeft als organisatie te maken met partijen die van invloed zijn op de uitvoering van haar werkzaamheden, alsmede met partijen waarop de werkzaamheden van Van Arkel van invloed zijn, de zogenaamde 'stakeholders'. Zoals in de introductie al is aangegeven, kunnen de werkzaamheden die Van Arkel uitvoert een grote impact hebben op de (financiële) situatie van sommige van haar stakeholders. Van Arkel is zich hiervan bewust en is dan ook in het gehele proces, van acquisitie tot executie, verantwoord bezig. Van Arkel is informatief en voert haar werkzaamheden op transparante wijze uit.

Van Arkel heeft onder andere te maken met de volgende stakeholders:

- aandeelhouders
- klanten/opdrachtgevers
- debiteuren
- tussenpersonen
- medewerkers (ondernemingsraad)
- koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders
- collega-deurwaarders
- derde-beslagene
- schuldhulpverleners



- bewindvoerders
- gemeenten
- rechtbanken
- leveranciers
- advocaten
- notarissen
- instellingen/registers zoals het kadaster, de Kamer van Koophandel
- (leden) ambitiecoalitie 'Van Schulden naar Kansen'
- garantiefonds Gerechtsdeurwaarders
- samenwerkingspartners (bijv. Sekundi)

In 2018 is een stakeholdersanalyse uitgevoerd als onderdeel van voornoemde ISO normen.

### **Betrekken stakeholders**

Eén van de projecten op MVO gebied voor de periode 2018 - 2019, was het vereenvoudigen van de schriftelijke communicatie. Dit project is inmiddels uitgevoerd en wordt verder toegelicht onder het kopje 'MVO bij Van Arkel'. Van Arkel betreft tevens haar personeel actief bij het MVO beleid, onder andere door het verstrekken van informatie via intranet. Hierbij vraagt Van Arkel tevens input van medewerkers over dit onderwerp.

### **De MVO principes**

Wereldwijd zijn er zeven principes afgesproken voor MVO. Deze normen en waarden vormen een soort 'paraplu voor goed bestuur' voor elke organisatie. Van Arkel onderschrijft het belang van deze principes. Hieronder wordt aangegeven op welke wijze aan deze principes uitvoering wordt gegeven.

1. Het afleggen van rekenschap
2. Transparantie
3. Ethisch gedrag
4. Respect voor belangen van stakeholders
5. Respect voor wet- en regelgeving
6. Respect voor internationale gedragsnormen
7. Respect voor mensenrechten



## 1. Het afleggen van rekenschap

Van Arkel legt rekenschap af over haar activiteiten, wat onder andere is terug te vinden in het jaarverslag. Dit verslag is te vinden op de website van de Kamer van Koophandel. Bovendien wordt Van Arkel eens per kwartaal getoetst door het Bureau Financieel Toezicht. Daarnaast zijn de locaties en processen van Van Arkel ISO 9001 gecertificeerd. Jaarlijks wordt door middel van een externe audit getoetst of Van Arkel nog voldoet aan de eisen van de ISO 9001. Eens per twee jaar wordt getoetst of Van Arkel voldoet aan de kwaliteitsnormen van de beroepsgroep. Daarnaast heeft Van Arkel in 2018 de ISO 27001 normen geïmplementeerd en is zij getoetst op de ISO 9001, de ISO 27001, de kwaliteitsnormen van de KBVG en het incassoprotocol zorgverzekeringen, conform de normen van de ISAE 3402 type II.



## 2. Transparantie

Van Arkel is een transparante organisatie. De ambtelijke werkzaamheden die Van Arkel uitvoert, komen rechtstreeks voort uit wet- en regelgeving. De tarieven die voor het uitvoeren van ambtelijke werkzaamheden worden gerekend, zijn vastgelegd in het besluit tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders (Btag). Voor incassokosten is er de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en het bijbehorende Besluit. Medewerkers worden minimaal eens per jaar geïnformeerd over de (financiële) positie van het bedrijf door middel van een presentatie door de directie. Gezien het aantal medewerkers van Van Arkel is er tevens een ondernemingsraad gevormd, die op regelmatige basis overleg heeft met de directie. In gesprek blijven en betrokken zijn met elkaar is bij Van Arkel erg belangrijk.



### 3. Ethisch gedrag

Van Arkel heeft bij het uitvoeren van haar werkzaamheden het volgende motto: Wij zijn streng, maar rechtvaardig en houden daarbij de sociale aspecten in het oog.

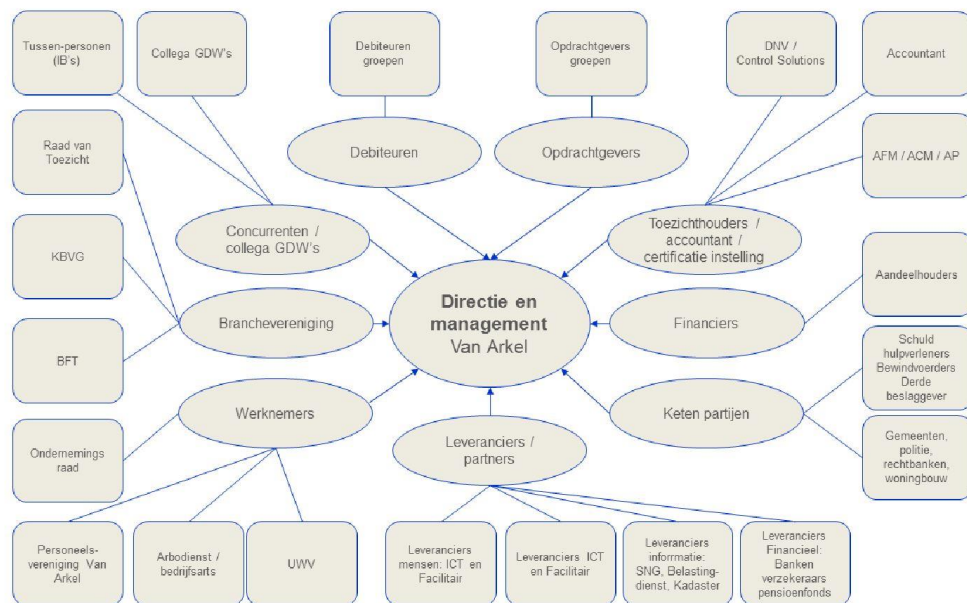
Het ethische gedrag binnen Van Arkel is onder andere geborgd middels de Verordening beroeps- en gedragsregels gerechtsdeurwaarders. Hierin zijn normen gesteld over de wijze waarop de gerechtsdeurwaarder zijn beroep uitoefent. Deurwaarders, ook toegevoegd deurwaarders, leggen een eed of belofte af, waarbij zij beloven of zweren zich te schikken naar de wetten en verordeningen van het ambt. Binnen Van Arkel wordt erop toegezien dat ook de overige medewerkers deze gedragsregels naleven. Dit wordt nog versterkt door het feit dat Van Arkel eind 2015 het ethisch manifest heeft ondertekend. Dit is te vinden op de website [www.vanarkelgdw.nl/van-arkel/mvo/](http://www.vanarkelgdw.nl/van-arkel/mvo/). Hierop wordt verder ingegaan onder het kopje 'MVO bij Van Arkel'. De continue aandacht voor ethisch verantwoord handelen is geborgd via een 'estafette', waarin elk kwartaal een medewerker een verhaal schrijft over wat ethisch handelen voor hem of haar betekent.





#### 4. Respect voor belangen van stakeholders

Van Arkel heeft inzichtelijk wie haar stakeholders zijn en houdt rekening met diens belangen. Dit komt voor een deel voort uit de wet- en regelgeving waaraan moet worden voldaan. In het managementhandboek van Van Arkel wordt ingegaan op onze stakeholders in hoofdstuk 1 paragraaf 3 en 6.



#### 5. Respect voor wet- en regelgeving

Vanzelfsprekend respecteert Van Arkel de geldende wet- en regelgeving. Veranderingen in wet- en regelgeving worden voortdurend gemonitord.

#### 6. Respect voor internationale gedragsnormen

Van Arkel onderschrijft het belang van de internationale gedragsnormen en respecteert deze. De werkzaamheden die Van Arkel uitvoert, vinden uitsluitend plaats in Nederland. Er is wel een samenwerkingsverband met een internationale incasso-organisatie; Sekundi. In de voorwaarden van Sekundi is vastgelegd dat de wet- en regelgeving die geldt in het land waar de vordering dient te worden geïncasseerd, wordt gerespecteerd.



Vanuit het MVO beleid heeft Van Arkel in het jaarlijkse overleg met Sekundi de internationale gedragsnormen ter sprake gebracht. Van Arkel heeft aangegeven dat in de statuten en/of de voorwaarden van Sekundi moet worden opgenomen dat de internationale gedragsnormen worden gerespecteerd door al haar partners. Dit initiatief is door de overige partners enthousiast ontvangen. Er wordt op dit moment binnen Sekundi bezien op welke wijze hier vorm aan wordt gegeven. Van Arkel volgt deze ontwikkelingen uiteraard op de voet.



## 7. Respect voor mensenrechten

Uiteraard zijn de rechten van de mens van zeer groot belang. Van Arkel is zich bewust van de grote impact die de incasso- en ambtelijke werkzaamheden die zij uitvoert, kunnen hebben op de persoonlijke situatie van haar stakeholders. In dit beleidsstuk ligt hier dan ook de nadruk op.

## MVO Van Arkel kernthema's

Naast bovengenoemde MVO principes, krijgen de zeven MVO kernthema's aandacht bij Van Arkel. Deze kernthema's zijn:

1. Bestuur van de organisatie
2. Mensenrechten
3. Arbeidsomstandigheden
4. Milieu
5. Eerlijk zakendoen
6. Consumentenaangelegenheden
7. Maatschappelijke betrokkenheid & ontwikkeling



Hieronder wordt per thema aangegeven op welke wijze Van Arkel hieraan invulling geeft. Uitgaande van de belangen van Van Arkel en haar stakeholders, wordt aan een aantal (sub)thema's extra aandacht besteed. Dit wordt bij de toelichting op het betreffende thema aangegeven en verder belicht onder het kopje 'MVO bij Van Arkel'.

## **1. Bestuur van de organisatie**

Bij Van Arkel is er een heldere overlegstructuur, waarbij periodiek een aantal vaste punten wordt besproken. In de overlegstructuur is zowel top-down als bottom-up overleg opgenomen. Een van de vaste punten in alle overleggen, is het MVO beleid. Er zijn daarnaast heldere protocollen vastgelegd op het gebied van MVO beleid. Zowel deze protocollen (zoals het sponsorbeleid en het stimuleren van vrijwilligerswerk) als het beleid zelf, zijn inzichtelijk voor iedere medewerker. Het MVO beleid is bovendien extern gepubliceerd. Er wordt bestuurd met respect voor de ethische normen en waarden die samenhangen met het deurwaardersambt, evenals de basisprincipes van het maatschappelijk verantwoord ondernemen. De directie heeft daarin een voorbeeldfunctie.

## **2. Mensenrechten**

Uitgaande van de branche waarin Van Arkel werkzaam is, komen onder de noemer 'mensenrechten' als eerste de sociaaleconomische rechten naar voren. Deze rechten omvatten de rechten op 'basic needs', waaronder het recht op voedsel, inkomen, huisvesting en rechtshulp. Van Arkel realiseert zich dat er bij uitvoeren van haar werkzaamheden uiterst zorgvuldig met deze rechten moet worden omgesprongen. Dit omdat bijvoorbeeld een juiste beslagvrije voet berekening van belang is bij het respecteren van voornoemde rechten.

Zoals hierboven reeds aangegeven, wordt binnen Van Arkel gewerkt met duidelijke protocollen en werkinstructies, wat het risico op fouten minimaliseert. Van Arkel geeft in dit beleid aan een aantal onderwerpen extra aandacht, namelijk:



## De beslagvrije voet

Ook wanneer beslag is gelegd op inkomen, dient de debiteur een bedrag tot zijn of haar beschikking te hebben om te kunnen voorzien in de basis levensbehoeften. Daarom wordt er, bij beslag op het inkomen, een zogenaamde 'beslagvrije voet' gehanteerd. Deze beslagvrije voet wordt, door de werkgever of uitkerende instantie, uitgekeerd aan de debiteur. Alleen het deel van het inkomen dat boven de beslagvrije voet uitkomt, wordt afgedragen aan de deurwaarder die het beslag heeft gelegd. Eenvoudig gezegd bedraagt de beslagvrije voet in beginsel 90% van de toepasselijke bijstandsnorm. Daarnaast wordt in de beslagvrije voet rekening gehouden met de persoonlijke situatie (bijvoorbeeld minderjarige kinderen) woonkosten, premie ziektekostenverzekering en ongelijke neveninkomsten van de debiteur en diens eventuele partner.

De beslagvrije voet wordt berekend op grond van de informatie die de deurwaarder tot zijn of haar beschikking heeft. Het is dan ook van belang dat alle relevante informatie voor het berekenen van de beslagvrije voet, bekend is. Debiteuren hebben daarvoor een informatieplicht, zoals is bepaald in art. 475g Rv. Van Arkel stelt debiteuren zoveel mogelijk op de hoogte van deze informatieplicht en verzoekt op meerdere momenten om de informatie die nodig is voor een juiste berekening van de beslagvrije voet. Mocht het onverhoopt zo zijn dat een beslagvrije voet niet juist is berekend, wordt deze na ontvangst van de benodigde informatie zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen drie werkdagen, opnieuw berekend. Eventueel teveel ontvangen bedragen worden na herberekening binnen twee werkdagen teruggestort naar de bron.

## Klachten

De werkzaamheden van Van Arkel kunnen een behoorlijke impact hebben, onder meer op de financiële situatie van debiteuren. Vanzelfsprekend ontvangt Van Arkel bij tijd en wijle klachten over de door Van Arkel uitgevoerde executiemaatregelen. Klachten over haar werkzaamheden kunnen worden ingediend bij Van Arkel en bij de tuchtkamer.



Binnen Van Arkel wordt zeer zorgvuldig omgegaan met klachten. Indien een klacht wordt ingediend, wordt de ontvangst hiervan binnen drie dagen bevestigd. Binnen maximaal veertien dagen na ontvangst dient de klacht inhoudelijk te zijn afgehandeld. Klachten worden bij Van Arkel geregistreerd in een systeem en minimaal een keer per jaar geëvalueerd. Indien van toepassing worden naar aanleiding van deze evaluatie, dan wel direct na de afhandeling van een klacht, maatregelen genomen ter verbetering van de dienstverlening van Van Arkel.

### Communicatie

In de informatievoorziening naar debiteuren speelt communicatie een grote rol. Zo heeft de KBvG een aantal bijsluiters ontwikkeld, die worden toegevoegd aan de betreffende ambtelijke stukken. In deze bijsluiters wordt toegelicht wat er precies in het betreffende ambtelijke stuk staat en welke actie de debiteur kan ondernemen. Verder verwacht Van Arkel van haar medewerkers dat zij zich in het contact met opdrachtgevers, debiteuren, gemachtigden en instanties, respectvol, behulpzaam en vriendelijk opstellen, maar ook duidelijk zijn wanneer de situatie daarom vraagt.

*'Het geniale van communicatie is gelegen in het tegelijkertijd volledig eerlijk en volledig vriendelijk te zijn.'* John Powell

### **3. Arbeidsomstandigheden**

In de branche waarin Van Arkel actief is, zijn de medewerkers het belangrijkste 'middel' in het werkproces. Daarom is er bijzonder veel aandacht voor de arbeidsomstandigheden van de medewerkers. Het verzuimpercentage wordt voortdurend gemonitord. Van Arkel stimuleert haar medewerkers in sport en beweging, ter bevordering van gezondheid en motivatie en om verzuim terug te dringen. Ook biedt zij haar werknemers de mogelijkheid om periodiek gebruik te maken van een stoelmassage, om het ontstaan van bijvoorbeeld RSI te voorkomen. Van Arkel zorgt verder voor ergonomische werkplekken. Medewerkers hebben de gelegenheid om de werkplek te laten aanpassen naar hun persoonlijke behoeften, zoals een aangepaste muis of stoel.

Eind 2018 hadden de medewerkers van Van Arkel de gelegenheid gesteld een preventief medisch onderzoek te laten doen. De uitkomsten hiervan zijn teruggekoppeld naar de medewerkers en die directie. Bij de directie ligt het besluit voor of er redenen zijn om acties of maatregelen uit te zetten naar aanleiding van de uitkomsten van dit onderzoek.



## Omgaan met agressie

Ook het omgaan met agressie is een aandachtspunt binnen het Arbobeleid van Van Arkel. Beleidsregels hieromtrent zijn vastgelegd in het veiligheidsbeleid. Van Arkel verwacht een flexibele, begripvolle instelling van haar medewerkers, maar ook duidelijkheid in de communicatie. Agressie mag niet lonen en wordt binnen Van Arkel dus niet getolereerd. Voorvallen met betrekking tot agressie worden geregistreerd in een (centraal) agressieregister en worden geëvalueerd, om waar mogelijk preventieve maatregelen te kunnen treffen. Tevens heeft Van Arkel een vertrouwenspersoon aangesteld om medewerkers te ondersteunen wanneer zij onverhoopt intern geconfronteerd worden met ongewenste omgangsvormen.

In 2019 is het agressieprotocol geheel herzien, met extra aandacht voor de positie van de deurwaarders en juristen. Deze zijn immers vaak onderweg en daardoor kwetsbaarder dan het personeel op kantoor. In juni 2019 treedt het herziene protocol in werking, in november 2019 wordt dit geëvalueerd. Begin 2019 is ook de manier waarop incidenten geregistreerd worden vereenvoudigd. Hierdoor worden meer incidenten geregistreerd. Door meer te registreren, creëert Van Arkel meer inzicht in de incidenten en kan waar nodig gerichte maatregelen nemen.

## Opleidingsplan

Van Arkel vindt het van groot belang dat haar medewerkers beschikken over voldoende kennis en kunde. Jaarlijks wordt een opleidingsplan opgesteld en een budget vastgesteld met als doel medewerkers op het gewenste niveau te brengen en te houden. Er is een duidelijke functionerings- en beoordelingscyclus, waarbinnen werknemers voldoende mogelijkheden krijgen om zich verder te ontwikkelen.

## **4. Milieu**

De activiteiten van Van Arkel hebben uiteraard invloed op het milieu. Van Arkel spant zich dan ook in om haar negatieve impact op het milieu te minimaliseren.

In 2019 en 2020 worden de lopende maatregelen om het milieu zo min mogelijk te belasten voorgezet. Daarnaast wordt er opnieuw gekeken wat wij kunnen doen om de impact te minimaliseren.



## Papier

Binnen Van Arkel wordt zoveel als mogelijk gewerkt zonder fysieke dossiers. Documenten zijn of worden zoveel mogelijk gescand, zodat printen zelden noodzakelijk is. Medewerkers hebben allen de beschikking over een tweede beeldscherm, waardoor het in veel gevallen niet nodig is om bepaalde stukken uit te printen. Soms is het echter niet te voorkomen dat er papier gebruikt wordt. Van Arkel zorgt er dan voor dat daar bewust mee wordt omgegaan. Van Arkel werkt met ecologisch verantwoord papier en is lid van de Paper-for-Paper community. Dit laatste houdt in dat oud papier wat door Van Arkel wordt aangeleverd, wordt gebruikt als grondstof voor nieuw hygiëne- en kantoorpapier, wat vervolgens weer als zodanig wordt ingekocht. In de periode 1 januari 2015 tot en met 31 december 2017 is er bij de vestigingen Van Arkel in Leiden en Amsterdam 25.660 kg. oud papier opgehaald. Hierdoor zijn 434 bomen ongekapt gebleven en is 679.990 liter water, 105.206 kWh energie en 21.811 kg CO2 uitstoot bespaard.



## CO2 uitstoot

Bij Van Arkel wordt gebruik gemaakt van het zogenaamde Track & Trace systeem. Navi hierdoor worden de routes van de deurwaarders zo efficiënt mogelijk gepland, waardoor het aantal te rijden kilometers zoveel mogelijk wordt beperkt.

## Recyclen van vervangen (gebruiks)voorwerpen

Wanneer mogelijk doneert Van Arkel vervangen (gebruiks)voorwerpen, zoals toners, cartridges, printers en meubilair aan diverse goede doelen.

## Energieverbruik

Alle panden worden gehuurd, de verhuurders hebben het energieverbruik in beheer, uiteraard wordt er bij de verhuurders op aangestuurd dat zij energiebesparingen toepassen.

Bij de vestiging in Breda is in 2017 en 2018 is zo goed als alle verlichting aangepast naar LED verlichting en zijn er zonnepanelen aangebracht. De verhuurder heeft de intentie om op korte termijn de cv ketels te vervangen door elektrische ketels.



In 2017 en 2018 zijn nagenoeg alle pc's bij alle vestigingen vervangen door thin clients. Hierdoor is het energieverbruik aanzienlijk verminderd.

## **5. Eerlijk zakendoen**

Van Arkel is een integer bedrijf. Bij het aangaan van leverancierscontracten wordt rekening gehouden met belangen, integriteit en onafhankelijkheid. Deze eisen zijn meegenomen in de vastgestelde inkoopprocedure. Voortvloeiend uit de geldende wet- en regelgeving, waaronder de door de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders vastgestelde kwaliteitsnormen, worden uitingen van Van Arkel getoetst op criteria als eerlijk handelen, integriteit en onafhankelijkheid. Van Arkel werkt transparant en voorkomt het maken van onnodig hoge kosten.

### Integriteit

Van Arkel neemt bovendien haar verantwoordelijkheid in de keten door niet alleen leveranciers, maar ook opdrachtgevers te toetsen op integriteit, wat ook is vastgelegd in de acquisitieprocedure. Hier moet echter wel een kanttekening bij worden geplaatst. Vanuit de wetgeving heeft een gerechtsdeurwaarder namelijk de verplichting om zijn of haar ambt uit te oefenen voor iedereen en voor elke taak waartoe hij wordt verzocht, de zogenaamde *ministerieplicht*. Onder de ministerieplicht vallen de taken die worden omschreven in artikel 11 Gdw.

### Digitaal beslagregister

Vanaf 1 januari 2016 zijn alle gerechtsdeurwaarders verplicht uitvoering te geven aan de inhoud van de "Verordening Digitaal Beslagregister voor Gerechtsdeurwaarders", kortweg genaamd DBR. Met de invoering van deze verordening wordt beoogd het onnodig maken van kosten om een vordering te incasseren te voorkomen.

Dit wordt bereikt doordat in eerste instantie alle derdenbeslagen verplicht door de gerechtsdeurwaarders worden ingeschreven inclusief de informatie omtrent de hoogte van de schuld en mogelijke inhoudingen. Bepaald is dat voordat een debiteur mag worden gedagvaard, het DBR moet worden geraadpleegd. Blijkt uit deze informatie dat de schuld niet te incasseren is, dan wel dat dit langer dan drie jaar zal duren, is de gerechtsdeurwaarder verplicht dit voor te leggen aan de opdrachtgever met het verzoek aan te geven of de dagvaardingsprocedure al dan niet moet worden gestart.





## Poortwachtersfunctie/segmentatie

Tevens maakt Van Arkel gebruik van de zogenaamde poortwachtersfunctie, waaruit haar verantwoordelijkheid blijkt, zowel richting haar debiteuren als haar opdrachtgevers. Om te voorkomen dat opdrachtgevers geconfronteerd worden met oninbare kosten voor een gerechtelijke traject, heeft Van Arkel 'poortwachtersfunctie' geïntegreerd in haar werkprocessen. Dit houdt in dat, voordat over wordt gegaan tot het nemen van rechtsmaatregelen, er een uitgebreid verhaalsonderzoek plaatsvindt. Wanneer blijkt dat er een gereede kans is dat een vordering niet zal kunnen worden geïncasseerd vanwege een gebrek aan verhaalsmogelijkheden, wordt de opdrachtgever geadviseerd om geen verdere maatregelen te nemen en het dossier te sluiten.

Op deze manier zadelen we debiteuren die al grote schulden hebben, en in een uitzichtloze situatie zitten, niet verder op met de kosten van een procedure (en dus daarmee nieuwe schulden). De opdrachtgever heeft zo niet te kampen met kosten voor een traject zonder succes en Van Arkel kan zich richten op debiteuren met verhaalsmogelijkheden.

## **6. Consumentenaangelegenheden**

Van Arkel is een transparante organisatie. Die transparantie laat zich onder meer zien in de wijze waarop wij omgaan met onze opdrachtgevers. Zowel in het acquisitieproces als in de overige klantcontacten, verstrekt Van Arkel zo volledig mogelijke informatie over de werkzaamheden die zij uitvoert. In de offerte is informatie opgenomen over de werkzaamheden en tarieven van Van Arkel. De tarieven voor het uitvoeren van ambtshandelingen zijn wettelijk vastgelegd en, bijvoorbeeld via internet, tevens op ieder gewenst moment vindbaar. Veel opdrachtgevers hebben daarnaast online inzage in zowel lopende als afgewikkelde dossiers.

Van Arkel zorgt er met een efficiënte dossierbehandeling voor dat er geen onnodige kosten worden gemaakt, zodat ook de opdrachtgever niet met onnodig hoge kosten wordt geconfronteerd op het moment dat de betreffende debiteur geen verhaalsmogelijkheden biedt, of in een schuldsaneringstraject terecht komt.



## **7. Maatschappelijke betrokkenheid**

Van Arkel toont haar maatschappelijke betrokkenheid op verschillende vlakken. Onder het kopje 'MVO bij Van Arkel' leest u hoe deze maatschappelijke betrokkenheid tot uiting komt.

### **MVO bij Van Arkel**

Deurwaarders hebben over het algemeen een negatief imago, wat niet strookt met de werkelijkheid. Een deurwaarder is een onafhankelijk ambtenaar, die de belangen van zowel de schuldenaar als de schuldeiser in het oog houdt. Van Arkel draagt er zorg voor als onafhankelijk tussen de partijen te staan en beide partijen in de gehele procedure te informeren over hun rechten en plichten. Van Arkel is zich er verder van bewust dat haar debiteuren de klanten zijn van háár klanten en is in contacten altijd respectvol. De manier waarop Van Arkel in de maatschappij staat, is zichtbaar in haar missie, werkprocessen en komen tot uiting in de activiteiten op maatschappelijk gebied.

#### **Ethisch manifest**

Van Arkel onderschrijft het ethisch manifest van de ambitiecoalitie 'Van Schulden naar Kansen', een initiatief van Delta Lloyd. Deze coalitie is gevormd door bedrijven in een primaire schuldeiserspositie die bereid zijn om zaken anders en beter te organiseren, om te voorkomen dat klanten in grote betalingsachterstanden terechtkomen.

De coalitiepartners hebben gezamenlijk een [ethisch manifest](#) opgesteld, waaraan zij zich allen verbinden. In dit ethisch manifest zijn 10 regels vastgesteld betreffende de omgang met klanten (van de klanten), met als doel het voorkomen van betalingsproblemen. Ook Van Arkel verbindt zich aan het ethisch manifest, voor zover dit mogelijk is bij het uitvoeren van haar specifieke vorm van dienstverlening. Door het ethisch manifest te onderschrijven, draagt Van Arkel zowel intern als extern expliciet uit dat ethiek binnen haar organisatie belangrijk is.

Van Arkel onderschrijft het manifest, omdat zij vanuit haar specifieke achtergrond ook maatschappelijk van nut wil zijn bij het oplossen en voorkomen van schulden. In 2016 was Van Arkel coalitiepartner. In 2017 is er een splitsing gemaakt in primaire en secundaire schuldeisers.



Enkel de primaire schuldeisers zijn coalitiepartner. Daarmee is Van Arkel geen partner meer. Maar daar Van Arkel het manifest nog steeds onderschrijft, blijven wij ketenpartner. Van Arkel wil het onderschrijven van het manifest door andere bedrijven in de keten stimuleren, door dit te bespreken met haar relaties.

## **Vereenvoudigen communicatie**

Van Arkel heeft een plan opgesteld om de gehele communicatie van Van Arkel om te zetten naar heldere, begrijpelijke taal. Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat begrijpelijke teksten ertoe bijdragen dat de ontvanger van de boodschap hier ook daadwerkelijk gevolg aan geeft. In de periode 2018/2019 heeft een team van 10 medewerkers uit allerlei disciplines een groot aantal brieven herzien. Deze zijn opnieuw opgesteld op B1 niveau.

De belangrijkste kenmerken van teksten op taalniveau B1 zijn:

- duidelijke titel en tussenkoppen;
- actieve schrijfstijl met voorbeelden;
- eenvoudige woorden die iedereen kent;
- korte en duidelijke zinnen.

Beter leesbare brieven leiden tot minder (onnodige) vragen bij onze debiteuren. Daarnaast wil Van Arkel met haar communicatie debiteuren meer uitnodigen om contact op te nemen om de zaak op te lossen. De aangepaste brieven zijn in mei 2019 geïmplementeerd. Ook in de komende tijd zal aandacht besteed blijven worden aan dit onderwerp.

*'Schulden? Minder kunnen we het niet maken, wel begrijpelijker!'*



## **Informereren en doorverwijzen**

Juist vanwege de impact die incasso- en executie gerelateerde werkzaamheden met zich mee kan brengen, besteedt Van Arkel veel aandacht aan het informeren en doorverwijzen van onder andere debiteuren. Een sociale kaart geeft een actueel en volledig overzicht van organisaties en praktijken op het gebied van Zorg en Welzijn. Om haar debiteuren optimaal te informeren over de mogelijkheden die er zijn om hulp te krijgen bij het oplossen van met name financiële problemen, heeft Van Arkel op haar website [een link](#) geplaatst naar de site van DISK (landelijke digitale sociale kaart).



## **Voorlichting**

Van Arkel ziet het als haar plicht om met haar unieke kennis over schuldenproblematiek voorlichting te geven aan stakeholders.

### Kennis-sessies stakeholders

Van Arkel organiseert regelmatig kennissessies voor stakeholders waaronder schuldhulpinstanties, maar ook opdrachtgevers. Bij kennissessies voor schuldhulpinstanties staan steeds dezelfde vragen centraal: Hoe kunnen schulden voorkomen worden? Hoe kan er het beste omgegaan worden met schulden? Met als doel dat de schuldenproblematiek vooral niet erger wordt en er naar een oplossing wordt gewerkt voor alle betrokken partijen. Partijen die geïnteresseerd zijn in een dergelijke kennissessie kunnen contact met ons opnemen via [accountmanagement@vanarkelgdw.nl](mailto:accountmanagement@vanarkelgdw.nl).

In oktober 2018 was er het seminar: Deurwaarder in de praktijk: de do's en don'ts bij minnelijke en gerechtelijke incasso. Tijdens ons seminar 'Deurwaarder in de praktijk' kregen deelnemers praktische tips en voorbeelden. Een van onze deurwaarders liet zien hoe opdrachtgevers sterk komen te staan in een procedure of hoe die juist worden voorkomen om onnodige kosten te vermijden. Aan de hand van een casus besprak de deurwaarder vragen en opmerkingen van de deelnemers.



U kunt hierover meer lezen op onze website:

<https://vanarkelgerechtsdeurwaarders.nl/agenda/seminar-deurwaarder-in-de-praktijk-de-dos-en-donts-bij-minnelijke-en-gerechtelijke-incasso/>

### Aandacht voor depressieve gevoelens bij schulden

Het is zwaar om (grote) financiële problemen te hebben. Schulden hebben impact op je functioneren en je gevoel van welbevinden. Aan de andere kant zijn schulden soms juist een gevolg van andere (grote) problemen in iemands leven. Soms leiden deze zaken tot depressieve of zelfs suïcidale gevoelens. In de periode 2019/2020 gaat Van Arkel door middel van interne audits, medewerkers vragen naar hun ervaring met depressieve debiteuren en aan de hand daarvan beleid en acties uitzetten.

### **Recyclen**

Wanneer mogelijk doneert Van Arkel vervangen (gebruiks)voorwerpen, zoals toners, cartridges, printers en meubilair aan diverse goede doelen. Zo laat Van Arkel oude toners en cartridges ophalen door de Stichting AAP. De stichting zorgt ervoor dat deze worden gerecycled. De opbrengst hiervan komt ten goede aan de dagelijkse kosten voor de opvang van de door de stichting opgevangen apen.



## **Week van het geld**

Van Arkel verzorgt in de week van het geld jaarlijks verschillende gastlessen op basisscholen in verschillende regio's rondom haar kantoren. In zestig minuten worden kinderen op een interactieve wijze betrokken bij het thema 'leren omgaan met geld'. Deze gastlessen laten ook zien hoe het leren omgaan met geld kan worden ingepast in bestaande vakken en lessen. Door kinderen al jong financieel bewust te maken, wordt de basis gelegd voor financiële zelfredzaamheid op volwassen leeftijd. Want jong geleerd is oud gedaan, zeker als het om geldzaken gaat.

Ook in maart 2019 hebben medewerkers van Van Arkel weer verschillende gastlessen gegeven.

Lees hier meer over op onze website:

<https://vanarkelgerechtsdeurwaarders.nl/agenda/gastlessen-van-arkel/>





## **Stimuleren sportieve activiteiten**

Sporten is belangrijk. Het heeft een positieve invloed op gezondheid en welzijn en bindt en v erbindt mensen. Van Arkel levert daarom een actieve bijdrage aan sportverenigingen en sport gerelateerde initiatieven. Dit beleid sluit overigens goed aan op het MVO beleid van een aantal grote opdrachtgevers van Van Arkel. Er worden verschillende sportieve activiteiten en evenementen gesteund, waaronder SVB Excelsior en ZZ leiden. Daarnaast stimuleert Van Arkel haar medewerkers om te gaan sporten door het aanbieden van bedrijfsfitness.

### Excelsior

Van Arkel is sponsor van Excelsior. Excelsior is een voetbalorganisatie, die met een jong, dynamisch en maatschappelijk betrokken karakter van meerwaarde wil zijn voor de lokale samenleving en daarbij vooral wil bijdragen aan ontwikkelingen op sportief, sociaal maatschappelijk en economisch vlak. Speciaal hiervoor is Stichting Excelsior4All in het leven geroepen. Door Excelsior te steunen, steunt Van Arkel dus niet alleen sportieve activiteiten, maar tevens de maatschappelijke doelen van Excelsior4All.



## **Communicatie MVO Beleid**

Vanzelfsprekend wordt dit MVO beleid niet alleen beschreven en uitgevoerd, maar ook gecommuniceerd. Externe publicatie vindt plaats door middel van het publiceren op de website van Van Arkel en op het publicatieplatform van de NEN. Tevens worden updates over de maatschappelijke activiteiten van Van Arkel gecommuniceerd in de nieuwsbrief. Interne publicatie geschiedt door het plaatsen van dit beleid op de intranetpagina van Van Arkel. Op deze intranetpagina is een aparte plaats ingeruimd voor dit onderwerp. Via intranet worden medewerkers op de hoogte gehouden over de maatschappelijke activiteiten van Van Arkel. Ook kunnen verzoeken tot sponsoring van medewerkers en dergelijke, via intranet worden ingediend.



## **Toekomstvisie MVO bij Van Arkel**

Op MVO gebied ligt de focus in 2019/2020 wederom op het informeren van specifieke doelgroepen en voorkomen van problematische schulden. Daarnaast blijft het verbeteren van de samenwerking met verschillende stakeholders een belangrijk punt. In het jaar 2019 – 2020 gaan we verder met het optimaliseren van de poortwachtersfunctie en het uitdragen van het ethisch manifest.

Van Arkel zal uiteraard ook blijven werken aan de wereldwijde MVO principes en de kernprincipes van Van Arkel.

### **MVO principes 2019 - 2020**

1. Het afleggen van rekenschap
2. Transparantie
3. Ethisch gedrag
4. Respect voor belangen van stakeholders
5. Respect voor wet- en regelgeving
6. Respect voor internationale gedragsnormen
7. Respect voor mensenrechten

### **Van Arkel kernprincipes MVO 2019 - 2020**

1. Bestuur van de organisatie
2. Mensenrechten
3. Arbeidsomstandigheden
4. Milieu
5. Eerlijk zakendoen
6. Consumentenaangelegenheden
7. Maatschappelijke betrokkenheid & ontwikkeling

### **Geplande activiteiten in 2019 - 2020:**

- Week van het geld
- Aandacht voor depressieve gevoelens bij schulden
- Sportsponsoring
- Informeren debiteuren via de website film/animatie
- Organiseren van kennis-sessies & workshops voor stakeholders
- Overige projecten/activiteiten indien deze een bijdrage kunnen leveren aan onze doelstelling.





## Conclusie

Wij hebben in 2017- 2018 vele activiteiten uitgevoerd die een bijdrage hebben geleverd aan het voorkomen en verminderen van schulden.

Ook in 2019 en 2020 gaan we door met onze activiteiten en zullen we nieuwe activiteiten uitvoeren op basis van de behoefte uit de markt.

Wij kunnen de schuldenproblematiek niet oplossen maar we kunnen wel een bijdrage leveren.

Henk Bos

