

intrum



Sociaal incassorapport

Januari - december 2024

Inhoudsopgave



03

Introductie

04

Financiële voetafdruk

05

Sociaal incasseren: zeven stappen

09

Persoonlijk contact cruciaal

17

Klantcases

Hoe Intrum de “financiële voetafdruk” van Nederlandse bedrijven verkleinde.

In 2024 heeft Intrum haar leidende rol versterkt door meer dan 5.217 Nederlandse bedrijven te helpen hun cashflow problemen te verminderen en hun financiële voetafdruk te verkleinen.

Dit rapport belicht de prestaties en initiatieven van Intrum die bijdroegen aan een duurzamere en financieel gezondere bedrijfsomgeving in Nederland.

Door maatschappelijk verantwoord debiteurenbeheer heeft Intrum niet alleen bijgedragen aan de financiële stabiliteit van bedrijven en personen, maar ook aan de bredere economische veerkracht, de werkgelegenheid en aan het beheersen van de kosten.



Guy Colpaert
Managing Director
Intrum Benelux



Financiële voetafdruk

Wat is de "financiële voetafdruk" van een bedrijf?

De financiële voetafdruk van een bedrijf verwijst naar de totale impact van een bedrijf, organisatie of individu op de financiële gezondheid van betrokken partijen, zoals debiteuren, crediteuren en de bredere economie.

Deze impact wordt gemeten door de mate waarin financiële activiteiten bijdragen aan of afbreuk doen aan economische stabiliteit, liquiditeit, toegang tot krediet, en de vermindering van schuldenlast en onnodige kosten.

Steeds vaker wordt van bedrijven verwacht dat zij hierin verantwoordelijkheid nemen en transparant zijn over de gevolgen van hun financiële keuzes, met name in het kader van ESG-rapportages (Environmental, Social, Governance).

Voor Intrum verwijst de "financiële voetafdruk" specifiek naar de manier waarop ons debiteurenbeheer en onze incassoprocessen de financiële gezondheid van schuldenaren en schuldeisers beïnvloeden.

1 Verkleinen van de schuldenlast:

Door efficiënte en empathische incassomethoden helpt Intrum de schulden van schuldenaren te verminderen waarbij hun financiële situatie centraal staat. Uit onderzoek is gebleken dat een empathische methode de stress wegneemt bij de schuldenaar, met duurzamere en betere resultaten tot gevolg voor de schuldeiser.

2 Bevorderen van economische stabiliteit:

Intrum draagt bij aan de economische stabiliteit door bedrijven te helpen hun cashflow te verbeteren en systeemrisico's te verminderen.

3 Ondersteunen van toegang tot krediet:

Door schuldbeheer en het vermijden van verdere schuldenlast, helpt Intrum schuldenaren om hun kredietwaardigheid te herstellen, wat hun financiële toekomst verbetert.

4 Voorkomen van juridische kosten:

Door alternatieve oplossingen zoals betalingsregelingen en schuldbewaking, minimaliseert Intrum de noodzaak voor dure en langdurige juridische procedures, wat kosten bespaart voor alle betrokkenen. Minnelijke incasso is de snelste weg naar resultaat en houdt de kosten beheersbaar. Een strategie die werkt voor bedrijven die hun financiële positie willen versterken.

5 Maatschappelijke impact:

De aanpak van Intrum vermindert de druk op het juridisch apparaat en de schuldhulpverlening, wat bijdraagt aan een gezondere samenleving.

Reactie op het Afsprakenkader voor Sociaal Incasseren: Integratie van de 7 Stappen in ons Sociaal Rapport

Op 25 maart 2025 werd door 28 publieke en private partijen het Afsprakenkader Sociaal Incasseren ondertekend, waarin zij hun commitment uitspreken om sociaal incasseren als de nieuwe norm in Nederland toe te passen. Dit kader richt zich op vroegtijdig persoonlijk contact, het aanbieden van betalingsregelingen op maat, het minimaliseren van incassokosten, en het doorverwijzen van financieel kwetsbare huishoudens naar passende ondersteuning.

In lijn met deze ontwikkelingen hebben wij in het sociaal incassorapport de zeven fundamentele onderdelen uit dit kader geïntegreerd. Het rapport, gebaseerd op de bevindingen van het Schuldenlab, benadrukt de maatschappelijke meerwaarde van sociaal incasseren, die jaarlijks tussen de 260 en 390 miljoen euro ligt. Dit wordt bereikt door betalingsachterstanden vroegtijdig aan te pakken, waardoor escalatie naar problematische schulden wordt voorkomen en de maatschappelijke kosten aanzienlijk worden verlaagd.

Voorkomen dat schuldproblemen escaleren

Intrum is eerder actief in het credit management proces van haar opdrachtgevers. Door innovatief en mensgericht debiteurenbeheer namens de opdrachtgever (White Label reminder services) helpt Intrum betalingen te innen vóórdat het incassotraject begint. Intrum speelt hierbij een cruciale rol in het verbeteren van de klantreis voor de klanten van haar opdrachtgevers.

De klantreis, oftewel het proces dat een klant doorloopt vanaf het moment van aankoop tot de financiële afwikkeling, wordt door Intrum op verschillende manieren geoptimaliseerd. Dit gebeurt zowel om de klantrelatie tussen schuldeiser en schuldenaar te beschermen als om problematische schulden te voorkomen. Zo worden de processen eenvoudiger, efficiënter en socialer, wat resulteert in een verbeterde financiële situatie voor onze opdrachtgevers.

Intrum richt zich op vroege interventie door betalingsproblemen zo snel mogelijk te identificeren. Door gebruik te maken van data-analyse en AI-gestuurde digitale trajecten, kan Intrum op grote schaal proactief communiceren met klanten die risico lopen op betalingsachterstanden. Incassokosten en rente lopen zo niet verder op, waardoor schulden klein worden gehouden voor onze klant, de consument. Dit voorkomt dat schuldproblemen escaleren en zorgt voor een soepelere oplossing, zowel voor de klant als voor onze opdrachtgever, de schuldeiser.

Ondersteuning & schulphulp verlening	Creditmanagement beleid & NVI	Voorkomen dat schuldproblemen escaleren	AI bij ondersteuning gemiste betalingen	Duurzaame betalingsregelingen	Besparen op gerechtelijke kosten	Gerechtelijk traject - indien noodzakelijk
1	2	3	4	5	6	7



783.180
dossiers afgewikkeld

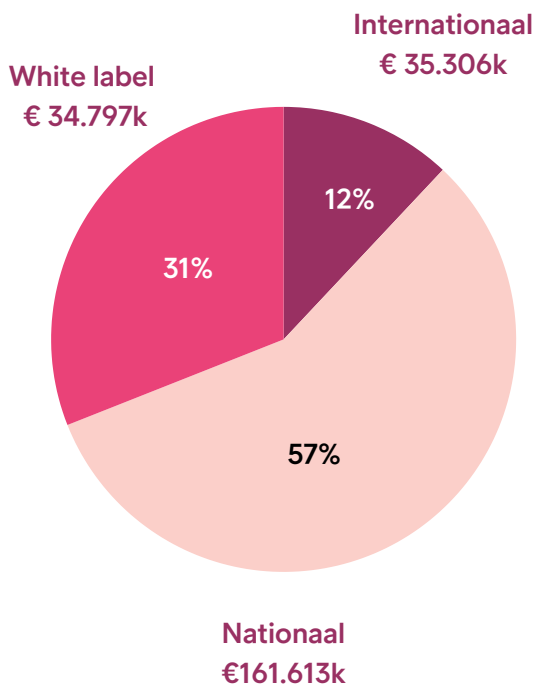


70 miljoen €
geïnd

Geïnde dossiers 2024

783.180 dossiers in behandeling genomen

Intrum behandelt zaken voor zowel nationale als internationale schuldeisers. 12% van onze incassozaken sturen wij door naar een van onze 20 Europese zusterkantoren.



Nationaal, internationaal incasso & White label

Kosten beheersen

In 2024 heeft Intrum **70 miljoen euro geïnd** voor meer dan 5.000 bedrijven.

Door de cashflow te versnellen en achterstalige betalingen tot een minimum te beperken, speelt Intrum een essentiële rol in het bestrijden van inflatie.

Wanneer bedrijven te maken krijgen met moeilijk inbare schulden, rekenen ze de hieruit voortvloeiende kosten en verliezen immers vaak door in de prijzen voor hun klanten.

Door het percentage "bad debt" drastisch te verlagen, helpt Intrum om deze vorm van prijsstijging te voorkomen en de inflatoire druk te verminderen.

White Label Credit Management is een dienst waarbij een creditmanagement organisatie namens een opdrachtgever optreedt, onder de merknaam van die opdrachtgever.

Dit betekent dat het bedrijf dat de credit management diensten aanbiedt, onzichtbaar is voor de klant van de opdrachtgever. Processen zoals facturatie, betaalallocatie, betalingsherinneringen en debiteurenbeheer worden uitgevoerd alsof ze door het merk van de opdrachtgever zelf worden beheerd.

Intrum biedt haar diensten aan in een "White Label"-vorm, wat betekent dat de opdrachtgever zijn eigen merknaam kan koppelen aan deze diensten zonder dat het voor de klant duidelijk is dat een derde partij erbij betrokken is. Dit stelt bedrijven in staat om professionele credit managementdiensten aan te bieden zonder zelf de infrastructuur, expertise of het personeel daarvoor in huis te hebben.



149.381



schuldenaren
schuldenvrij



90% particulieren



10% bedrijven

Intrum hielp in 2024 bijna 150.000 schuldenaren schuldenvrij worden en terugkeren naar een leven zonder financiële zorgen en stress.

Het betreft 90% particuliere schuldenaren en 10% zakelijke schuldenaren. In veel gevallen betekende dit dat de persoon of het bedrijf opnieuw toegang tot krediet kreeg, wat essentieel is voor hun financiële herstel en groei.

Daarnaast droegen deze inspanningen bij aan de vermindering van maatschappelijke kosten die gepaard gaan met schulden, zoals gezondheidsproblemen en verminderde productiviteit.



Persoonlijk contact cruciaal naast AI en Machine Learning

In 2024 verstuurde Intrum bijna 4 miljoen berichten om schuldenaren te helpen bij het voldoen van hun betalingsverplichtingen. Daarnaast hecht Intrum veel waarde aan persoonlijk contact met de schuldenaar via de telefoon. Meer dan een miljoen keer belden we zelf de schuldenaar op. Meer dan 150.000 keer kwam het initiatief om te bellen van de schuldenaar.

Soms kan het voorkomen dat we een structureel probleem vaststellen bij de schuldenaar. In dat geval brengen we de schuldenaar in contact met schuldhulpverlenende instanties.

“Empathie en innovatie voor succesvol incasseren”

Wat Intrum onderscheidt, is de empathische en gepersonaliseerde manier waarop alles gebeurt door de inzet van AI. Bij elk contactmoment, of het nu via brief, e-mail, sms of telefoon is, zet Intrum sterk in op een benadering die rekening houdt met de persoonlijke omstandigheden van de schuldenaar.

Intrum zet actief in op laagdrempeligheid door moderne en toegankelijke oplossingen aan te bieden aan schuldenaren. Via QR-codes, een self-service portal en betaallinks maakt Intrum het eenvoudig om betalingen snel en veilig af te handelen. Daarnaast worden gepersonaliseerde video's ingezet om duidelijke en op maat gemaakte informatie te verstrekken. Deze tools maken het proces gebruiksvriendelijker en verlagen de drempel om actie te ondernemen, zonder extra stappen of complicaties.

Dit alles zorgt ervoor dat schuldenaren zich gehoord en gerespecteerd voelen, wat de kans op succesvolle invordering en op financieel herstel van de schuldenaar aanzienlijk vergroot. Intrum bewijst elke dag dat een empathische benadering niet alleen moreel juist is, maar ook effectief in het bereiken van de beste resultaten voor alle betrokken partijen.

Ondersteuning & schulphulp verlening	Creditmanagement beleid & NVI	Voorkomen dat schuld problemen escaleren	AI bij ondersteuning gemiste betalingen	Duurzaame betalings regelingen	Besparen op gerechtelijke kosten	Gerechtigd traject - indien noodzakelijk
1	2	3	4	5	6	7



86.904

aantal logins Customer Portal

Via de Customer Portal bieden wij de klanten van onze opdrachtgevers een ongeëvenaarde self-service. Hierbij is het mogelijk om 24/7, waar of wanneer de schuldenaar het maar wil, tot een oplossing te komen voor openstaande schulden. Het traditionele incassobeheer, waarbij alle klanten min of meer op dezelfde manier worden behandeld in de Customer Portal, maakt sinds enige tijd plaats voor een meer gepersonaliseerde incasso benadering. Dit heeft duurzamere betalingsregelingen tot gevolg.

Dankzij AI en Machine Learning kan Intrum nu incasso oplossingen bieden die effectiever zijn afgestemd op de individuele behoeften en financiële situatie van elke eindklant. Intrum heeft met de overname van Ophelos deze nieuwe technologieën omarmd om een meer mensgericht en duurzaam incassobeheer te realiseren, vooral in de omgang met kwetsbare consumenten via haar customer portal.

128.693 betaalafspraken

intrum

Contact



 **Goedemorgen**

Fijn dat u tot een oplossing wilt komen.
Log in om hulp te krijgen.

Voer uw code in 

Aan de slag →

Dit voorkomt vaak de noodzaak van dure en langdurige gerechtelijke procedures, die niet alleen belastend zijn voor onze opdrachtgever, maar ook voor zijn klant.

Daarnaast helpen we met deze aanpak de negatieve schulden螺旋 bij consumenten te doorbreken en verminderen we de druk op het juridische systeem en de schuldhulpverlening in Nederland.

Intrum maakte in 2024 ruim 100.000 betaalafspraken. Rekening houdend met het betalingsvermogen van de schuldenaar maken wij samen een duurzame betalingsregeling op. Dit vermindert stress bij de schuldenaar en komt het betaalgedrag ten goede.

Indien het nodig is voor de schuldenaar wordt een tijdelijk uitstel van betaling verleend voor het volledige factuurbedrag. Daarmee krijgt de schuldenaar de kans om zijn financiële situatie te stabiliseren. Zodra de financiële situatie gestabiliseerd is, maken wij met de debiteur een duurzame betaalafpraak.

Vaker wordt een maandelijks afbetalingsplan voorgesteld. Door een haalbaar maandelijks afbetalingsplan voor te stellen in combinatie met een rentestop, geeft Intrum schuldenaren financiële ademruimte. Gemiddeld kozen schuldenaren ervoor om hun schuld in 7 maanden af te lossen, met een gemiddelde maandelijks aflossing van €117,-.

Door samen met onze opdrachtgevers flexibele afbetalingsplannen aan te bieden, slagen we erin om complexe financiële situaties te doorbreken en te stabiliseren.



Ondersteuning & schulphulp verlening	Creditmanagement beleid & NVI	Voorkomen dat schuld problemen escaleren	Al bij ondersteuning gemiste betalingen	Duurzame betalings regelingen	Besparen op gerechtelijke kosten	Gerechtelijk traject - indien noodzakelijk
1	2	3	4	5	6	7

128.693 betaalafspraken



Intrum maakte in 2024 ruim 100.000 betaalafspraken. Rekening houdend met het betalingsvermogen van de schuldenaar maken wij samen een duurzame betalingsregeling op. Dit vermindert stress bij de schuldenaar en komt het betaalgedrag ten goede.

Indien het nodig is voor de schuldenaar wordt een tijdelijk uitstel van betaling verleend voor het volledige factuurbedrag. Daarmee krijgt de schuldenaar de kans om zijn financiële situatie te stabiliseren. Zodra de financiële situatie gestabiliseerd is, maken wij met de debiteur een duurzame betaalafpraak.

Vaker wordt een maandelijks afbetalingsplan voorgesteld. Door een haalbaar maandelijks afbetalingsplan voor te stellen in combinatie met een rentestop, geeft Intrum schuldenaren financiële ademruimte. Gemiddeld kozen schuldenaren ervoor om hun schuld in 7 maanden af te lossen, met een gemiddelde maandelijks aflossing van €117,-.

Door samen met onze opdrachtgevers flexibele afbetalingsplannen aan te bieden, slagen we erin om complexe financiële situaties te doorbreken en te stabiliseren.

Dit voorkomt vaak de noodzaak van dure en langdurige gerechtelijke procedures, die niet alleen belastend zijn voor onze opdrachtgever, maar ook voor zijn klant.

Daarnaast helpen we met deze aanpak de negatieve schuldenpiraal bij consumenten te doorbreken en verminderen we de druk op het juridische systeem en de schuldhulpverlening in Nederland.

Ondersteuning & schulphulp verlening	Creditmanagement beleid & NVI	Voorkomen dat schuld problemen escaleren	Al bij ondersteuning gemiste betalingen	Duurzaame betalings regelingen	Besparen op gerechtelijke kosten	Gerechtelijk traject - indien noodzakelijk
1	2	3	4	5	6	7



2.787.862

e-mails

724.953

brieven

482.927

SMS

1.488.344

telefoongesprekken



Besparen op gerechtelijke kosten

Naast het besparen van kosten helpt het vermijden van juridische stappen ook om de relatie tussen schuldeiser en schuldenaar minder te belasten en zorgt het voor een flexibelere en duurzamere oplossing voor schuldenbeheer. Hierdoor kunnen opdrachtgevers zich richten op hun kernactiviteiten zonder afgeleid te worden door langdurige juridische procedures.

298.420.500 €

**juridische kosten
bespaard**

In 2024 hielp Intrum meer dan 5.000 Nederlandse bedrijven zo'n 298.420.500 € aan gerechtelijke kosten te besparen door betalingsachterstanden via minnelijke incasso op te lossen.

Aantal minnelijke dossiers negatief gescreend voor juridische invordering:

Voor bijna 16.000 dossiers waarin onze opdrachtgever overwoog om gerechtelijke stappen te ondernemen, heeft Intrum door middel van een verhaalsonderzoek van de schuldenaar bepaald dat deze stappen niet rendabel zouden zijn.

Deze 15.887 dossiers vormen een mooi voorbeeld van hoe Intrum onnodige gerechtskosten actief helpt vermijden, waardoor vooral kwetsbare consumenten beschermd worden. Hiermee verkleinen wij de financiële voetafdruk van het incassoproces voor de maatschappij.

(*) We gingen bij de berekening uit van 1.500 € gemiddelde kosten voor een gerechtelijke procedure. De gerechtelijke kosten zijn afhankelijk van de specifieke omstandigheden van de zaak.

Ondersteuning & schulphulp verlening	Creditmanagement beleid & NVI	Voorkomen dat schuld problemen escaleren	Al bij ondersteuning gemiste betalingen	Duurzame betalings regelingen	Besparen op gerechtelijke kosten	Gerechtelijk traject - indien noodzakelijk
1	2	3	4	5	6	7

Minder rente in rekening gebracht

Minder in rekening gebracht omwille van bevroering van rente

Intrum houdt de schulden klein voor de consument, door rente te bevroeren. Dit kan tijdelijk of voor de volledige duur van het afbetalingsplan zijn.

Wanneer Intrum met een schuldenaar samen een afbetalingsplan overeenkomt, kan Intrum voorstellen om de rente te bevroeren om de last voor de schuldenaar te verlichten en de financiële situatie te stabiliseren. Als een openstaande schuld wordt betwist door de schuldenaar, wordt de rente eveneens bevroren zolang de betwisting niet is uitgeklaard.

Door de rente te bevroeren, blijft het bedrag dat de schuldenaar verschuldigd is gelijk, wat het gemakkelijker maakt om de schuld af te lossen.

Het biedt de schuldenaar een betere kans om financieel stabiel te blijven zonder verdere schulden te maken. Door de last voor de schuldenaar te verlichten, vergroot Intrum de kans dat de schuld wordt afgelost en helpen wij de negatieve schuldenpiraal bij consumenten doorbreken.

“Door de rente te bevroeren, helpt Intrum de negatieve schuldenpiraal doorbreken.”



677.423

dossiers bevroren rente

49.676.900 €

minder in rekening gebracht



Intrum in contact met schuldhulpverleners

Wanneer een schuldenaar in Nederland onder een vorm van schuldhulpverlening valt, moet Intrum rekening houden met specifieke regels en procedures om te voorkomen dat de schuldenaar verder in financiële problemen komt.

Intrum zal in deze gevallen contact opnemen met de door de rechtbank aangestelde schuldhulpverlener, als het hiervoor een mandaat van de opdrachtgever ontvangt.

Deze persoon beheert de financiële situatie van de schuldenaar en onderhandelt met de schuldeisers over een realistisch afbetalingsplan.

Wij dienen de schuldvordering van onze opdrachtgever bij de schuldhulpverlener in. Dit omvat het indienen van bewijsmateriaal over het verschuldigde bedrag en het recht op betaling.

27.758
aantal dossiers
schuldhulpverlening

Our purpose is to lead the way to a sound economy, for individuals, companies and for society at large.

Consumenten empoweren

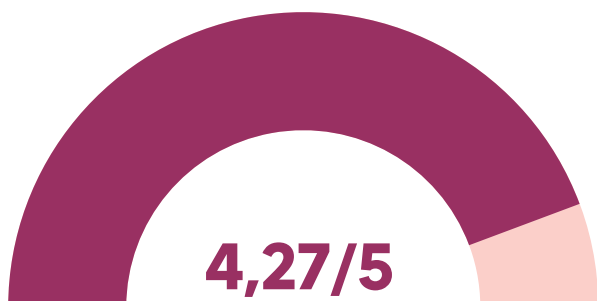
In essentie voorziet Intrum “financiële zuurstof”, ademruimte voor bedrijven en individuen om hun financiële verplichtingen na te komen, economische groei te ondersteunen en financiële stabiliteit te waarborgen.

Het omvat voldoende liquiditeit, toegang tot krediet en een gezond debiteurenbeheer die zorgen voor een duurzaam financieel ecosysteem.

Schuldenaren zijn over het algemeen zeer tevreden over de manier waarop Intrum met hen communiceert, zo blijkt uit de hoge Customer Satisfaction Score.

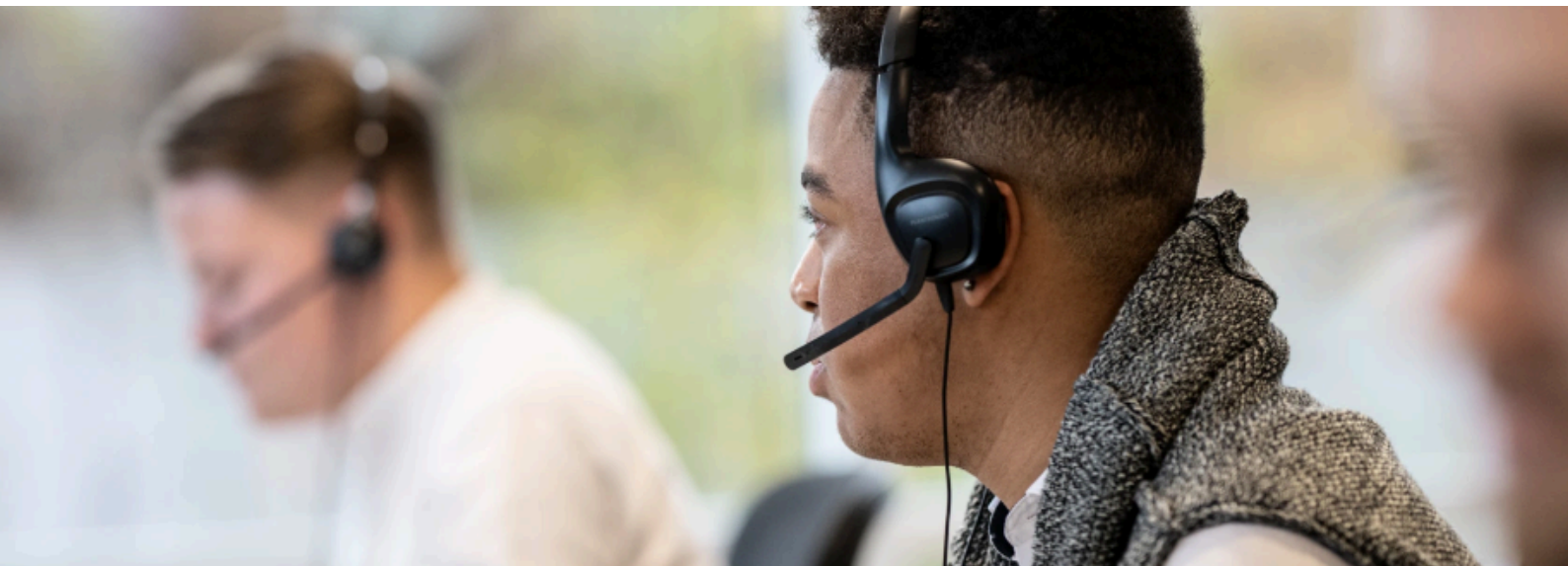
Intrum zet in zijn communicatie met schuldenaren sterk in op transparantie, respect en empathie. Dit is essentieel niet alleen om de schulden effectief te innen, maar ook om een gezonde relatie tussen de schuldenaar en de schuldeiser te behouden.

Customer Satisfaction Score



Sinds 2024 maakt Intrum gebruik van geavanceerde AI en Machine Learning technologie om op grote schaal gepersonaliseerde ondersteuning te bieden aan individuen in financiële moeilijkheden.

Met onze empathische incasso benadering focussen wij op het terugvorderen van schulden, maar ook op het empoweren van consumenten om hun financiële gezondheid te verbeteren.



Klantcases

 [@intrumnederland](#)

General Manager, Dick de Rouwe, legt uit dat het Service Centrum BumaStemra en Sena een service centrum is voor Auteurs en Naburige rechten en de facturatie voor bedrijven die muziek afspelen voor klanten of medewerkers verzorgt.

Intrum verzorgt het eerste klantcontact en het incassotraject zonder dat klanten weten dat ze met Intrum communiceren. De Rouwe benoemt de uitdagingen van incasso, waarbij bedrijven ook zonder betaling van facturen kunnen blijven opereren, wat het proces bemoeilijkt.



Farouk Farihi, Delivery Manager bij Translink, legt uit dat Translink verantwoordelijk is voor de OV-chipkaart en sinds 2007 samenwerkt met Intrum op het gebied van debiteurenbeheer. Translink biedt reizigers onder andere de mogelijkheid om kaartkosten te betalen en automatisch saldo te laden op de OV-chipkaart.

Translink koos voor Intrum vanwege de maatwerkoplossingen die zij bieden voor het grote aantal gebruikers van de automatische laadservice.

Een opdrachtgever verklaart...

“Door Intrum direct na het dunning proces in te schakelen, wordt een laatste poging gedaan om de betalingsachterstand te incasseren en te voorkomen dat het leasecontract met onze klant wordt beëindigd. Intrum beschikt over de expertise om klanten op een respectvolle en professionele manier te benaderen, zelfs in moeilijke situaties. Dit voorkomt dat klanten zich onheus behandeld voelen en komt het klantbehoud ten goede.

Intrum start een minnelijke procedure voor de openstaande facturen en stuurt een laatste betalingsherinnering. In deze fase kan de schuldenaar het object nog steeds gebruiken. Deze herinnering biedt de klant een laatste kans om de volledige achterstand in één keer te voldoen. Intrum helpt escalatie naar juridische stappen voorkomen door in een vroeg stadium te interveniëren. Dit voorkomt dat de relatie met onze klant onherstelbaar beschadigd raakt.”

Collection Manager van een belangrijke internationale financiële groep

“Onze visie voor 2025 is helder: we blijven ons inzetten om bedrijven en particulieren de nodige financiële zuurstof te geven. Met innovatieve en empathische oplossingen blijven we hun financiële voetafdruk verkleinen, terwijl we bijdragen aan een stabielere en gezondere economie. We geloven dat een duurzaam financieel ecosysteem begint bij maatschappelijk verantwoord debiteurenbeheer en daar zetten we ons elke dag opnieuw voor in.”

Guy Colpaert, Managing Director Intrum Benelux

Helping millions achieve financial recovery

intrum

Wil je ook je financiële voetafdruk verkleinen?

Neem contact met ons op!



Telefoon

088-222 5233



E-mail

sales.nl@intrum.com



Website

www.intrum.nl



Adres

Teleportboulevard 136-138
1043 EJ Amsterdam
Nederland