



TECHNOLOGIE BIJ BETALINGS- REGELINGEN

Nadja Jungmann

Mei 2022

TECHNOLOGIE IS NIET MEER WEG TE DENKEN

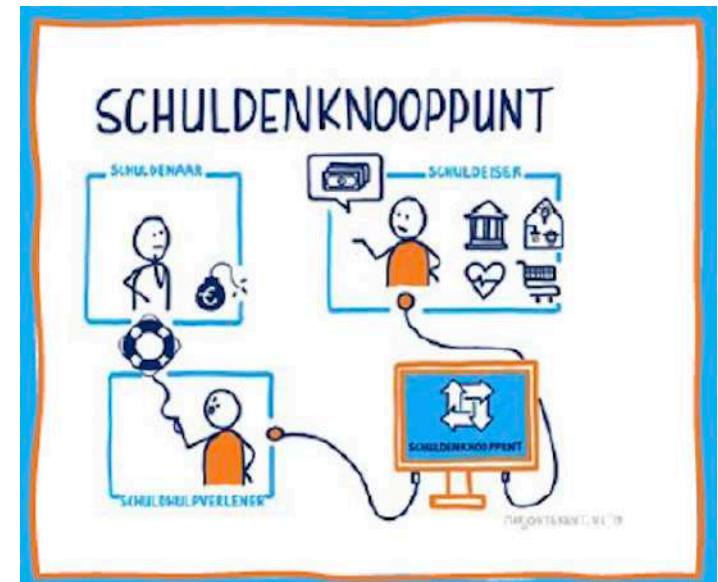


**REGIONALE
BELASTING
GROEP**



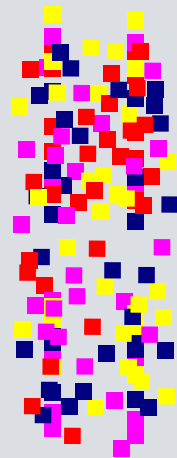
Centraal Justitieel Incassobureau
Ministerie van Justitie en Veiligheid

OOK IN DE SCHULDHULPVERLENING

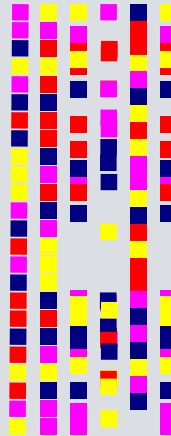


HET GEBRUIK VAN DATA

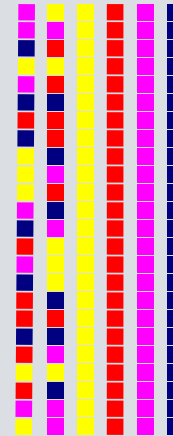
BIG DATA



ANALYTICS

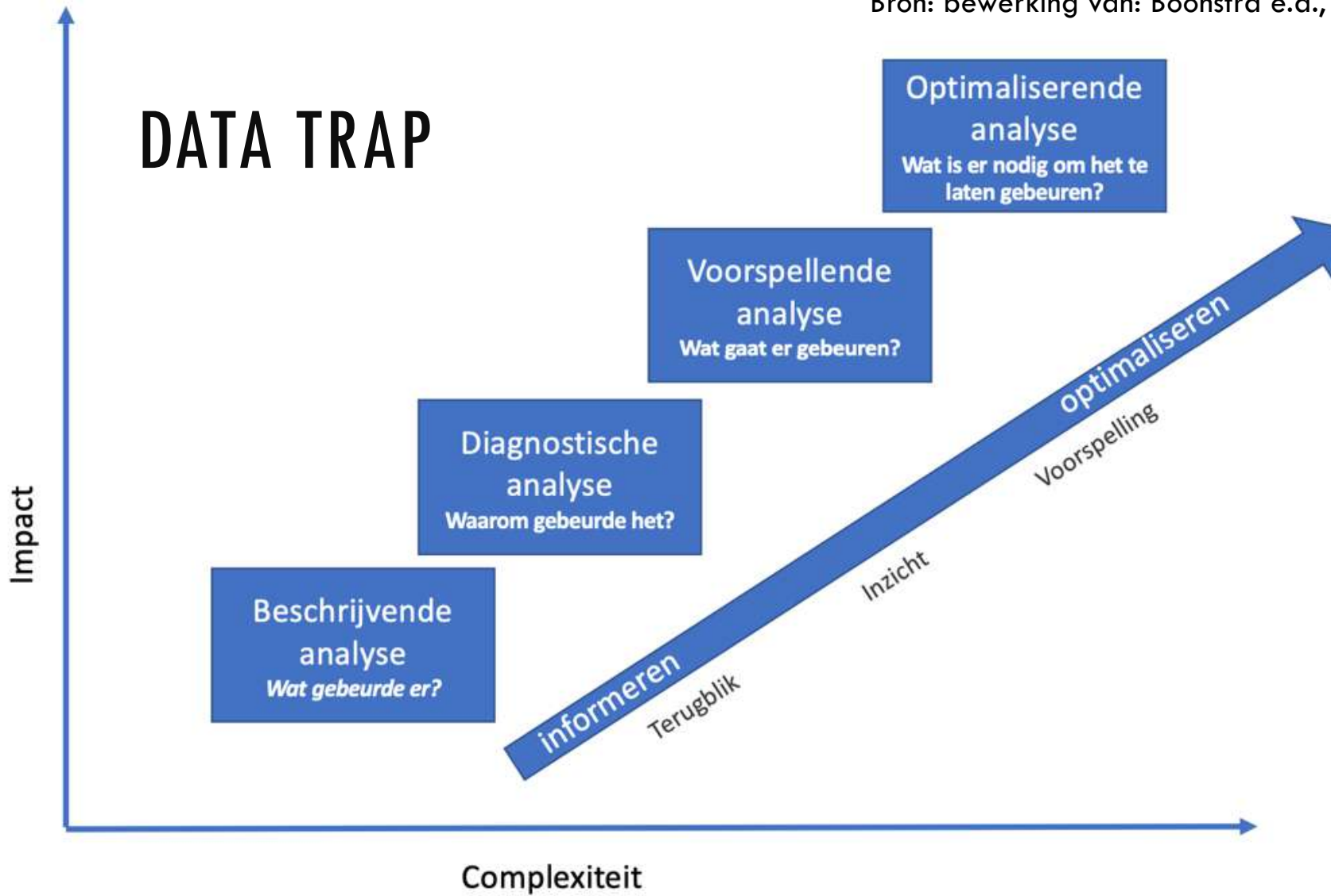


DECISIONS



Bron: bewerking van: Boonstra e.a., 2020 en Den Haag, 2020

DATA TRAP



GROTE VERSCHILLEN IN INZET OP ONTWIKKELING



1. Permanent proces
2. Volgtijdelijk experimenten
3. Vaste werkwijze en af en toe experiment

INNOVATIELABS EN LIVING LABS



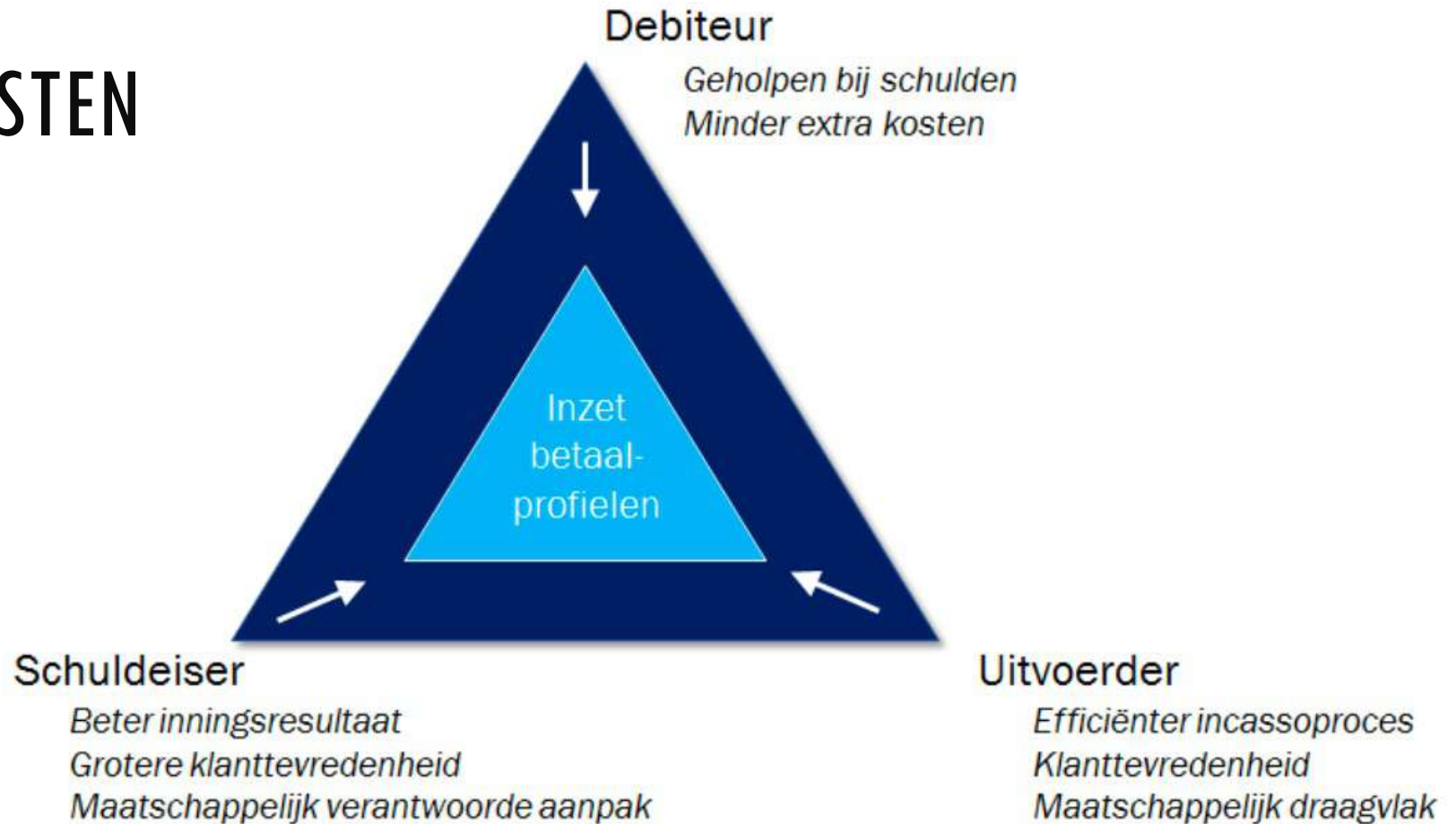
1. Experimenteer ruimte binnen de moederorganisatie
2. Structurele samenwerking met kennisinstellingen
3. Veel aandacht is voor de niet-technologische aspecten van innovatie

Living labs bieden een permanente leeromgeving; een werkplaats waar onderzoek en innovatie gericht zijn op de aanpak van concrete maatschappelijke vraagstukken

GEBRUIK BETAALPROFIELEN

1. Inschatten van **verhaalbaarheid**: voor welke vorderingen is een betalingsregeling de oplossing, welke vordering kan met een beperkte inspanning geïnd worden en welke vordering is waarschijnlijk oninbaar.
2. Inschatten met **welke toon** in de communicatie de kans op betaling het grootst is: vriendelijk, zakelijk of bijvoorbeeld streng.
3. Inschatten bij welke vorderingen **welke actie** de grootste kans op snelle inning oplevert: een brief, een gericht belactie of juist een huisbezoek.

OPBRENGSTEN



Bron: Decisio, op basis van de verkenning en de gevoerde gesprekken

TELEFOONBOTS

24/7 beschikbaar

Anoniem

Meer dan 100 talen

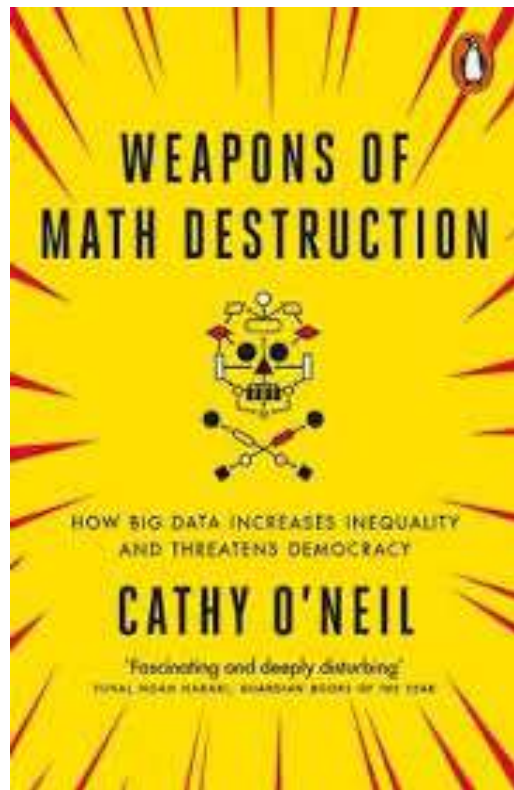
Tone of voice afgestemd
op klantprofiel

Meer ruimte voor
maatwerk waar nodig

.....



DATAGEBRUIK IS NIET NEUTRAAL



SOCIAAL KREDIETSYSTEEM



PSD2

Bevorderen van concurrentie in de Europese betaalmarkt

Motiveren van innovaties in het betalingsverkeer

Beschermen van de consument

Vergroten van de veiligheid van betalen

Bijdragen aan één Europese betaalmarkt

Mogelijke inzet

Creditcheck bij onboarding

Inzage in ruimte betalingsregeling

Check of beslag op bankrekening effect zal hebben

.....



HET GEBRUIK VAN DATA IS

GOOD

WELKE PERSPECTIEVEN LONKEN?

1. Ontdekken **vroegere voorspellers** van financiële problemen dan achterstand op huur- of energie
2. **Niet-gebruik** toeslagen en andere voorzieningen opsporen



WELKE PERSPECTIEVEN LONKEN?

1. In beeld brengen bij welke klantkenmerken de **kans op terugval** na een betalings- of schuldregeling het grootst is en daar interventies op ontwikkelen
2. Tijdens betalings- of schuldregeling de betalingen op de bankrekening volgen en contact opnemen bij **voorspellers** ontstaan nieuwe schulden
3. Schuldeisers die onzorgvuldig zijn bij acceptatie/verstrekking **minpunten** toekennen en bij schuldregeling een lager percentage uitkeren

WAT STAAT ONS TE DOEN?



1. Innovatie een permanent onderdeel maken van de bedrijfsvoering
2. Data verzamelen
3. Data beheren en schonen
4. Stappen zetten op de datatrap
5.

CRUCIAAL FINANCIËLE IDENTITEIT

Opdracht

Nadenken over het belang dat een schone lei op termijn ook moet gaan bestaan uit een **nieuwe financiële identiteit**

Omdat data uit het verleden ons anders blijft achtervolgen



NADJA JUNGSMANN

Adviseur en trainer Social Force

Lector Schulden en Incasso
Kenniscentrum Sociale Innovatie Hogeschool Utrecht

Andere functies

- Bestuurslid stichting MESIS/METAS
- Lid raad van advies NVVK
- Lid erkenningscommissie Movisie maatschappelijke ondersteuning, participatie en veiligheid
- Projectleider 113 zelfmoordpreventie
- Ambassadeur Juupu en Quiet
- Zes kinderen, twee honden en een Tinker



CONTACT EN INFORMATIE



Nadja Jungmann



www.socialforce.nl



Nadja.jungmann@socialforce.nl



06 29 22 99 77