

Slimmer incasseren levert de maatschappij miljoenen op

Met het project Rijksincasso, onderdeel van het programma Compacte Rijksdienst, wil de rijksoverheid alle vorderingen door één organisatie laten innen. Dat zou een efficiencywinst van zo'n veertig miljoen euro opleveren. Je kunt echter ook de opbrengsten van incasso aanzienlijk verhogen door slimmer te incasseren.

Zo'n 142 organisaties houden zich op rijksniveau bezig met het incasseren van vorderingen op burgers, bedrijven en instellingen, zoals boetes en aflossingen van schulden. Het project Rijksincasso beoogt dit te bundelen in – op termijn – één Rijksincassobureau. Een ambitieus project, waarin een belangrijke rol is weggelegd voor harmonisatie en standaardisatie van wet- en regelgeving. Door de grote verscheidenheid aan wetten en regels vragen de vorderingen van diverse overheden om een eigen aanpak. Het is bij de verdere samenwerking en centralisatie de kunst om zowel de voordelen van die eigen aanpak als het gemeenschappelijke belang van een gezamenlijk incasso (zoals efficiencyvoordelen en overzichtelijkheid voor de burger) in het oog te houden. In het project gaat nu een aantal grote uitvoeringsorganisaties stapsgewijs samen één proces consolideren. Als dit positief uitwerkt, wordt de bundeling uitgebreid naar meer processen en meer organisaties. Naar verwachting zijn de resultaten van dit eerste project deze zomer bekend.

Efficiencywinst

Het project Rijksincasso streeft vooral naar efficiencywinst. Winst is echter ook te behalen door de effectiviteit van de inning te vergroten. Door slim te incasseren kan de overheid de incasso-opbrengsten met miljoenen euro's verhogen, zo leren voorbeelden in het buitenland. Het gaat daarbij niet alleen om het actief innen van gelden, maar ook om het verrekenen van vorderingen met nog lopende betalingen. CGI, waar Logica nu deel van uitmaakt, heeft een oplossing ontwikkeld die onder meer wordt gebruikt door het Verenigd Koninkrijk, Australië, Canada en diverse staten in de VS. Deze overheden hebben hun incasso-opbrengsten de afgelopen jaren met in totaal twee miljard dollar zien toenemen.

Persoonsgericht incasso is een uitgangspunt van het project Rijksincasso.

Mark Hartman en Gert-Jan Schnepfer, principal business consultants Government bij CGI, leggen uit dat 'Collections360' een gecombineerde oplossing is van software, processen en methoden. Data uit verschillende systemen worden verzameld en geanalyseerd, waardoor een overzicht ontstaat van alle openstaande vorderingen per burger, zijn betaalgedrag en zijn financiële situatie. Dit maakt persoonsgericht incasso mogelijk. Dat is ook een uitgangspunt van het project Rijksincasso.



Nu krijgt een burger bijvoorbeeld een boete voor te hard rijden van het CJIB en lost hij studieschulden af via DUO. In de nieuwe situatie krijgt hij een overzicht van alle openstaande vorderingen en wordt hij benaderd op een manier die bij zijn situatie past. Ervaringen in de VS wijzen uit dat het aantal niet te incasseren vorderingen daardoor aantoonbaar afneemt met 10 tot 45 procent. De opbrengsten worden dus verhoogd, terwijl de tarieven gelijk blijven of zelfs kunnen dalen.

Gedragwetenschappen

Het systeem van CGI gebruikt ook inzichten uit de gedragwetenschappen, zodat burgers sneller en tegen minder inningskosten betalen. "Het genereert bijvoorbeeld begrijpelijke en vriendelijke brieven, waardoor burgers minder vragen hebben en het aantal telefoontjes afneemt", zegt Hartman. Ook zorgt het systeem ervoor dat het proces zelf effectiever verloopt. Zo blijkt dat het sturen van een tweede aanmaning nauwelijks zin heeft. De welwillende burger heeft tegen de tijd dat die wordt verstuurd meestal al betaald, terwijl deze aanmaning op de niet-welwillende burger weinig effect heeft. Met het schrappen van de tweede aanmaning is dus direct een kostenbesparing te realiseren. Het systeem van CGI is modulair en flexibel toe te passen. De staat Californië zette het meteen groot in voor de inning van al haar vorderingen; het Verenigd Koninkrijk startte klein.

"We zouden bij de Nederlandse incasso-organisaties graag een quick scan uitvoeren", zegt Schnepfer. "Daarmee geven we inzicht in wat nu wel en niet goed werkt, wat er beter kan en welke winst te behalen is. Zodat je niet alleen kosten bespaart, maar ook de resultaten van het incasso aanzienlijk verhoogt. Maar dat is niet de enige winst: met deze oplossing verbeter je ook de dienstverlening aan de burger. Die krijgt immers te maken met een veel overzichtelijker en vriendelijker incassoproces."

Californië

De staat Californië liep elk jaar een verlies aan incasso-inkomsten mis. De data, applicaties en technieken waren versnipperd en de systemen waren inflexibel of zelfs overbodig. CGI implementeerde diverse onderdelen van haar geïntegreerde incasso-oplossing en realiseerde daarmee inmiddels extra opbrengsten van 960 miljoen dollar. CGI koos voor een bijzonder financieringsmodel: men sprak met de staat af dat die pas voor de oplossing zou gaan betalen als extra opbrengsten werden gerealiseerd. Dat bleek in de praktijk na negen maanden het geval.