

Hoe verlaag je
de werkdruk?

7 gouden tips voor efficiënte bewindvoering!

...Datgene wat elke bewindvoerder
tegenwoordig (helaas) hard nodig heeft.

“Zij die het slechtste
gebruik maken van
hun **tijd** klagen
het meest over de
kortheid ervan.”

— *Jean de la Bruyere*



Jouw eerste stap is gezet!

Het verschil daadwerkelijk maken en de verandering starten begint bij jezelf. Met deze whitepaper heb jij de eerste stap gezet om ook een efficiënte bewindvoerder te worden en jouw werkdruk te verlagen. Je zult je misschien afvragen 'waarom eigenlijk deze whitepaper?'. Wij zijn geen branche experts. We hebben echter wel veel ervaring in jouw branche. Steeds vaker signaleerden we dat de branche flink transformeert: er moeten simpelweg meer taken uitgevoerd worden in dezelfde tijd, voor dezelfde vergoeding, tegen stijgende kosten. Je hoeft geen geleerde te zijn om te concluderen dat zo'n optelsom onhoudbaar is. Tegelijkertijd vroegen we ons af wat de succesvolle bewindvoerders gemeen hebben, want die kennen we eigenlijk best goed. Dus zijn we het ze zelf maar gaan vragen. Uiteindelijk hebben 23 succesvolle bewindvoerders meegewerkt aan deze whitepaper. Dat maakt het verre van een wetenschappelijk onderzoek, dat beseffen we maar al te goed. Toch zit er veel overlapping in de waardevolle feedback en dit willen we graag met jou delen. De 7 bruikbare tips gaan jou absoluut verder helpen en zullen je wijze van werken positief veranderen.

Op jouw success!

Edwin Pinkster & Björn Six

AnnTac Nederland

Inhoud

Voorwoord	3
De oplossing ligt niet alleen in een hogere beloning	4
Wat speelt er bij bewindvoerders?	5
Verskil tussen efficiënt en effectief	6
De risico's als je het niet doet	6
De 7 gouden tips voor bewindvoerders	7
De volgende stap	13





De werkdruk onder bewindvoerders verlaag je niet alleen met een hogere beloning!

Het volgende wat ik met je deel omtrent problematiek in de markt voor bewindvoering zal niets nieuws zijn. Integendeel, waarschijnlijk is het helaas een en al herkenning. Maar wellicht denken we wel anders over de oplossing.

Het landschap voor bewindvoerders zag er een dikke 10 tot zelfs 20 jaar terug heel anders uit. Er was veel minder regelgeving en de maatschappij om je heen had niet echt een beeld, laat staan een mening, over jou en ons vak. In de loop der jaren kwamen er nieuwe wetten, verbeteringen en strengere kwaliteitseisen én controles. De branche werd daarmee professioneler en in vergoeden kwamen zelfs verschillen, aangezien het ene dossier, zoals met schulden, simpelweg meer tijd vroeg van een bewindvoerder dan een ander type dossier. Al met al goede ontwikkelingen.

Toch is er veel veranderd. Ik signaleer bij steeds meer collega's een enorme werkdruk en pittige uitdagingen. Sterker nog: ik zie steeds vaker bewindvoerders overstappen naar een andere branche! De werkzaamheden die een bewindvoerder moet uitvoeren voor zijn of haar cliënt is inderdaad steeds meer uitgebreid. De vergoeding en het aantal uren binnen het dossier daarentegen niet. Daarnaast is veel rondom het vak ingewikkelder geworden al dan niet stroperiger. De eisen en veelal digitale omgevingen die gemeentes en de Rechtspraak hebben geïntroduceerd, maken het niet makkelijker en prettiger werken. De negatieve berichten in het nieuws over bewindvoerders of de toenemende agressie van cliënten evenmin. En wat te denken van permanente educatie, landelijke inflatie, de arbeidskrachte en het gewenste, veelal op HBO-niveau, salaris voor ondersteunende medewerkers van een bewindvoeringskantoor? Ga er maar aan staan. Dat betekent een hoop dossiers aannemen.

“Wees nou eens heel eerlijk... verlaagt uitsluitend meer geld de werkdruk? Koop je hiermee meer tijd? Het antwoord is nee!”

Dan de oplossing! Want goed nieuws: die oplossing is er wel degelijk. Als ik soms andere bewindvoerders spreek hoor ik simpelweg vaak dat de oplossing schuilt in een hogere beloning per dossier. Ik ben het daar deels mee eens, want ja het klopt dat onze Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie de tarieven wederom niet heeft verhoogd voor 2023. Inclusief inflatie is er echt een flinke correctie nodig. Maar wees nou eens heel eerlijk... verlaagt uitsluitend meer geld de werkdruk? Koop je hiermee meer tijd? Het antwoord is nee! Op dit soort externe ontwikkelingen heb jij als bewindvoerder geen invloed. Op interne ontwikkelingen daarentegen wel. Begin bij jezelf. Kijk kritisch in de spiegel naar jezelf en je werkwijze. Kan dat niet beter? Werk je wel efficiënt? Zo nee, wat is er dan wel mogelijk? Het goede goed doen... zo makkelijk en vanzelfsprekend is dat niet. Mijn mening? Werkdruk verlaag je niet uitsluitend met een hogere beloning, maar door zelf te veranderen en efficiënter te gaan werken. Meer dossiers in minder tijd is wel degelijk mogelijk. Laat dit document jou een start maken met 7 laagdrempelige en eenvoudige stappen.

Veel leesplezier!

GeJa Kuit
Financiën Beheer





"Ik zie cliënten steeds mondiger en agressiever worden. Sommige stalken echt ons kantoor. Ik kan er zelf nog redelijk goed mee omgaan, maar voor sommige medewerkers is het echt zwaar."

Geïnterviewde bewindvoerder (anoniem)

20%

Nederlandse huishoudens met problematische schulden: **1 op 5**

NationaleOmbudsman.nl



"Vandaag de dag moet ik als bewindvoerder op zoveel verschillende portals inloggen van banken, gemeentes en de Rechtbank. Elke partij heeft weer zijn eigen systematiek en regels."

Geïnterviewde bewindvoerder (anoniem)

273.000

Mensen onder bewind: **ca. 35.000 (2013)** vs **ca. 225.000 (2018)** vs **ca. 273.000 (2022)**

Brief van de Minister voor Rechtsbescherming, okt. 2022



"Inmiddels heb ik al 4 bewindvoerders om mij heen vanwege de hoge werkdruk zien vertrekken naar een compleet andere markt. En we komen al zoveel mensen tekort in deze branche. Een zorgelijke ontwikkeling."

Geïnterviewde bewindvoerder (anoniem)

60%

% Nederlanders in een financieel ongezonde situatie: **60% (2022)** vs **50% (2021)**

Onderzoek Nibud, Deloitte & Universiteit Leiden



"Vroeger volgde ik nog wel eens tijdens werktijd een cursus of opleiding, maar tegenwoordig is daar echt geen tijd meer voor en doe ik het maar in mijn vrije tijd of laat het even zitten."

Geïnterviewde bewindvoerder (anoniem)

70%

Jongvolwassenen/18-35-jarigen met betalingsproblemen in de afgelopen 12 maanden: **70%**

SchuldHulpMaatje.nl



"De hoeveelheid post en e-mailverkeer dat ik tegenwoordig heb te verwerken en te archiveren aan het juiste dossier is zo extreem tijdrovend en foutgevoelig. Het slokt werkelijk hele dagdelen gewoon op."

Geïnterviewde bewindvoerder (anoniem)

35,5%

Kostenaandeel bewindvoering binnen Bijzondere Bijstand: **35,5%**

Divosa Benchmark Armoede en Schulden



"Mijn dagelijkse uitvoerende taken zijn zo explosief gestegen! Van meerdere keren een energietoeslag aanvragen tot uitbreiding van vele gemeentelijke regelingen en belastingen, zoals kwijtschelding wat is ingegaan met ook nog eens terugwerkende kracht. Dit alles moet in dezelfde uren en tariefstelling."

Geïnterviewde bewindvoerder (anoniem)

€ 2,-

Rendement € 1,- financiële hulpverlening op de maatschappij: **€ 2,- (2022)**

Onderzoek NVVK, Bureau Purpose & Hogeschool van Amsterdam

Efficiënt én effectief: het goede goed doen!

Een hogere beloning is welkom, maar leidt dus niet tot een lagere werkdruk. Harder werken ook niet. Efficiënter opereren wel. De succesvolle bewindvoerders bereiken het dus wel: meer dossiers in minder tijd. Dat is makkelijk zo gesteld, maar hoe word je dan die efficiënte bewindvoerder? Het doel met efficiëntie is om jouw bewindvoerderstaken richting je cliënten zo goed mogelijk uit te voeren in & met een zo min mogelijke tijdsperiode, inspanning en kostenstructuur. Oftewel het goede doen.

Voeg je daar nog eens effectief werken aan toe, dan werk je als bewindvoerder ook nog eens heel doelgericht, sturend op het eindresultaat. Oftewel het goede doen. De kunst zit hem echter in de combinatie: het goede goed doen!

Alleen die combinatie leidt tot een hogere productiviteit (meer dossiers) én tijdsbesparing (minder tijd). Meer dossiers in minder tijd... de sleutel tot een lagere werkdruk voor bewindvoerders en ook nog eens een beter bedrijfsresultaat!



De 3 extreem grote risico's: wat als je het niet doet?

Blijven opereren zoals je nu doet gaat niet leiden tot het goede goed doen. Sterker nog, het kan bij een aanblijvende hoge werkdruk zelfs tot 3 zeer grote risico's leiden:

1. Je werk als bewindvoerder is nooit af.

De dagelijkse takenlijst komt nooit af en wordt alsmaar langer. Dit is frustrerend en leidt tot een ongelukkige werksfeer. Groeien in aantal dossiers, goede mensen behouden en lange termijn investeringen doen wordt zo steeds lastiger tot zelfs onmogelijk.

2. Je gaat als bewindvoerder daadwerkelijk fouten maken.

Laat echter artikel 444 uit het Burgerlijk Wetboek (1) jou nu als bewindvoerder aansprakelijk stellen indien je tekortschiet richting de cliënt. Toch wordt deze situatie op lange termijn steeds aannemelijker.

3. Je gaat er zelf als persoon aan onderdoor.

Zeker bewindvoerders zouden extra alert moeten zijn. Vaak is de erfenis bij een langdurige hogere werkdruk dat iemand opgebrand raakt. Bespaar jezelf dus een burn-out.



De 7 gouden tips



Tip #1

Stel jezelf centraal

— *Pascal Koster, COBI Bewind*

AnnTac vroeg 23 bewindvoerders, waaronder ik, naar tips om maximaal efficiënt te opereren. Vrijwel allemaal gaven ze aan dat het eerst bij jezelf begint. Jouw gemoedstoestand, mindset en ritme zijn de basis. Dus de vruchten plukken van efficiënter en effectiever werken komt voort uit slimmer werken in plaats van harder en dit start uitsluitend bij jou.

Zorg voor goede voeding, ruim voldoende nachtrust, beweging en breng tijd door met vrienden en familie. Dat vraagt wel om juist vaker nee te zeggen tegen je omgeving. Wat een prettig gevolg kent: vaker nee zeggen leidt tot een lagere werkdruk.

Als je dit eenmaal begrijpt en onder de knie hebt zul je merken dat je een vast ritme gaat ontwikkelen. Dat biedt weer als bijkomend voordeel dat je nog meer door gaat krijgen waar jouw concentratiepiek ligt als bewindvoerder. Is dat in de ochtend? Of juist begin van de avond? Speel er handig op in. Als je start met deze eerste tip te omarmen, zul je zien dat de volgende 6 gouden tips eenvoudig zijn uit te voeren!

Tip #2

Stel duidelijke doelen op & prioriteer je taken

We gaan er vanuit dat jij (of je werkgever) een duidelijk ondernemingsplan hebt. Want een goed businessplan is een fundament waar je niet omheen kan. Het geeft het bewindvoeringskantoor richting. Is dit niet het geval? Dan snel aan de slag!

Door externe en interne analyses op te stellen weet je waar je aan begint, kruip je in de huid van je doelgroep(en), ontdek je hoe concurrenten in de markt opereren en beschik je over financiële kengetallen. Tevens brengt het doelen met zich mee en deze toets je elk jaar opnieuw en indien nodig stuur je bij. Onder deze strategische doelstellingen formuleer je weer subdoelen tot zelfs maandelijks, wekelijkse of dagelijkse taken.

SMART is een goede leidraad voor doelen. Zo blijf je gemotiveerd en efficiënt. Zorg tevens dat je alles op één plek hebt, werk daarom met een vaste lijst. Dus weg met losse briefjes en post-its. Uiteraard zijn niet alle taken even urgent. Prioriteren is helder hebben wat van belang is en urgentie heeft. Voer vervolgens met focus taken in de juiste volgorde uit. Werken in tijdsblokken gevolgd door een korte pauze of zelfs thema's aan vaste dagen koppelen is iets wat veel efficiënte bewindvoerders doen.

Wat deze bewindvoerders sowieso gemeen met elkaar hebben is dat ze allemaal werken met het 'eat that frog principe': ze starten de dag met het meest lastige dossier of cliënt.



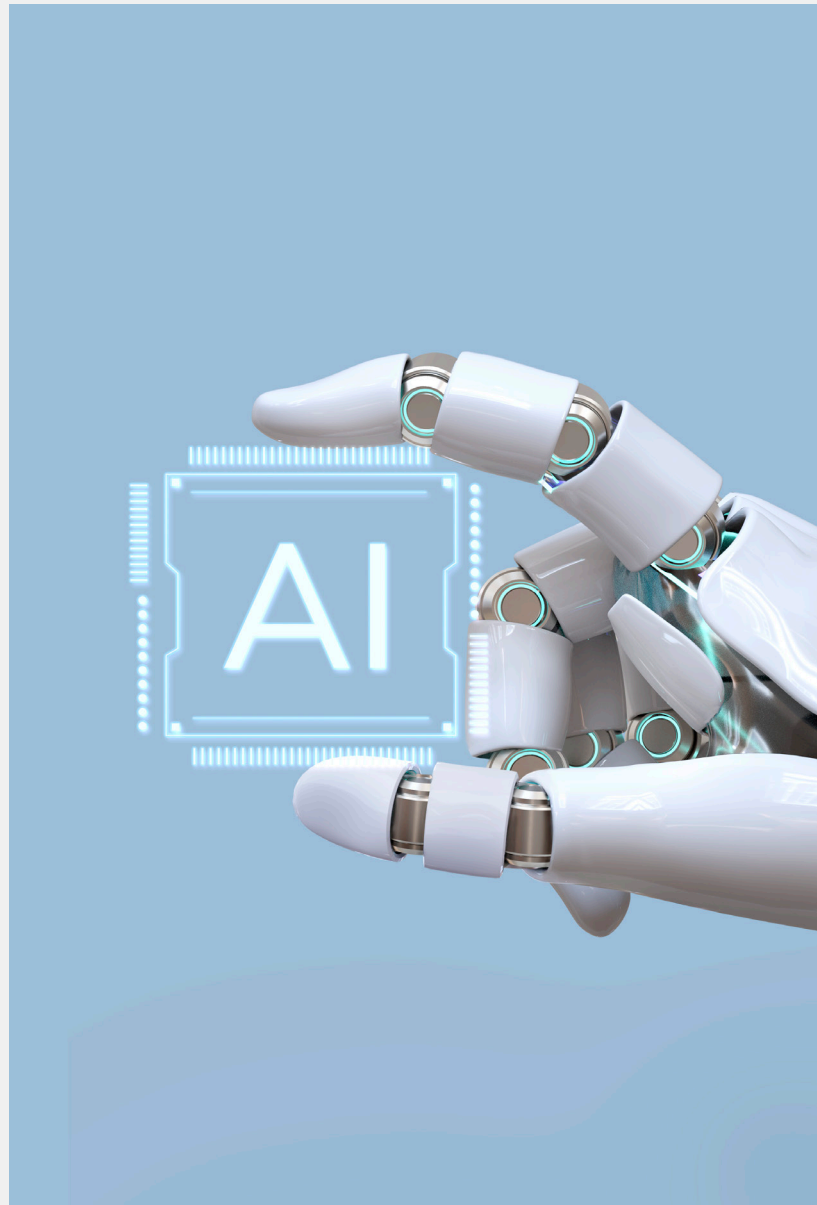
Tip #3

Laat technologie je helpen

— Stefan Buikema, Finta Bewind

Na tip 1 & 2, jezelf centraal stellen en prioriteren, is het moment daar om één van de belangrijkste tips onder de loep te nemen: zoveel mogelijk uit technologie halen. Hoe meer je digitaliseert, automatiseert en systematiseert, hoe efficiënter je gaat opereren. Richt je werkproces in en stem software vervolgens hierop af (en dus niet andersom). Neem de tijd voor het inrichten van jouw infrastructuur.

Een slimme tool voor een bewindvoerder om mee te werken is Microsoft 365. Hiermee kan tevens met collega's makkelijk en inzichtelijk een agenda gedeeld worden en met Teams is online vergaderen appeltje-eitje. Documenten gezamenlijk bewerken en delen kan middels een integratie met OneDrive. Een andere slimme tool is OnView. Hiermee is een dossier eenvoudig in te richten en verloopt de communicatie richting cliënt, schuldeiser en Rechtbank heel gestroomlijnd. OnView heeft tevens koppelingen naar andere softwarepakketten. Handig.





Tip #3

Voor uitstekend dossierbeheer, waaronder je volledige post- en e-mailverwerking, zijn slimme document management software tools op de markt. Zo biedt AnnTac een bewindvoedersarchief dat veilig in de cloud draait en zelfs 2 back-ups maakt in datacenters op Nederlandse bodem. Sommige softwarepakketten kunnen middels OCR-technologie elk gedigitaliseerd document in slechts 1 muisklik razendsnel terugvinden uit miljoenen documenten. Zo ben je als bewindvoerder dus nooit meer iets kwijt en bespaar je fysieke ruimte in je kantoor. Er bestaan vandaag de dag zelfs zelflerende online archieven die jouw documenten automatisch in de juiste map plaatsten, waardoor je zelfs nog meer tijd overhoudt.

Machine learning software en Artificial Intelligence (AI) komt steeds meer op en draagt veel bij aan efficiënt opereren. Zo zijn zelfs videoboodschappen, zoals met Synthesia software, tegenwoordig in een handomdraai te maken. Hiermee kun je als bewindvoerder bijvoorbeeld informatie richting je doelgroepen (cliënten en schuldeisers) voordelig, makkelijk en snel in beeld brengen.

Daarnaast zijn uitgekende CRM-tools, zoals Zoho, heel bereikbaar geworden en bestaan er al veilige en efficiënte deelplatforms waardoor je documenten niet meer onveilig per e-mail met al je doelgroepen, zoals cliënten en schuldeisers, hoeft te delen. In het gratis 'Playbook voor de efficiënte bewindvoerder' wordt dieper ingegaan op verschillende technologische tools die de bewindvoerder vooruit helpt.





Tip #4

Pas batch-verwerking toe

Tip #2 gaf al aan dat prioriteren en focus een eerste goede stap is. Batchverwerking, het in één keer oppakken en uitvoeren van soortgelijke verzamelde taken, gaat nog een stap verder en is essentieel voor elke efficiënte bewindvoerder. Met deze werkwijze elimineer je bovendien het fenomeen multitasking. Hoe interessant deze vaardigheid ook klinkt om onder de knie te hebben, multitasking leidt altijd tot enorm tijdsverlies.

Begin liever elke week én dag met een duidelijk plan en bundel taken als postverwerking, telefonisch overleg met cliënten en betalingen samen en voer deze dan per taak in één keer uit. Tevens geldt hier wederom dat terugkerende handelingen te standaardiseren zijn. Zo kunnen bezwaarschrift brieven in een standaard format met variabele velden, wat vervolgens maximaal 2 alinea's aan wijzigingen vraagt per cliënt. Middels batchverwerking kost dit hoogstens een half uur voor de succesvolle bewindvoerder zonder in te boeten op kwaliteit.



Tip #5

Reduceer de tijds slurper e-mail

— **GeJa Kuit, Financiën Beheer**

Werkdruk en tijd zijn twee woorden die veelvuldig voorkomen in deze whitepaper en e-mail is er naadloos aan te koppelen. Het is één van de grootste tijds slurpers waar bewindvoerders mee te maken hebben. Elimineren is een utopie, echter reduceren kan wel degelijk, al vraagt het om discipline.

De dag starten met een taak in plaats van met e-mail gaat je werkwijze positief veranderen. Veel bewindvoerders beginnen eerst met het openen van hun mailbox, maar de efficiënte bewindvoerders blijken dit juist niet te doen. Enkele vaste momenten om de e-mail te lezen en te verwerken draagt ook sterk bij aan een lagere werkdruk. Daarnaast helpt het sterk als je jezelf steeds vaker uit de CC (en vooral de BCC) laat halen: je mist minder dan je denkt.

Eenmaal aan de slag, zorg er dan voor dat je mailbox alleen mails laat zien van zaken die je nog moet behandelen. Sla afgehandelde mails elders op dan in je inbox. Sommige document management software en archieven hebben een Outlook-plugin die e-mails met bijlagen automatisch in het juiste dossier plaatsen. Zo blijven je taken overzichtelijk, zonder dat je gestoord wordt door reeds verrichtte zaken.

Zoek naar technologische oplossingen (tip #3) die helpen in het reduceren van e-mail, zoals deelplatforms waar documenten aangeleverd en gedeeld kunnen worden. Het is al mogelijk dat een communicatietool hieraan is gekoppeld wat alle conversaties na afronding in één keer in de juiste map archiveert. Dit scheelt aanzienlijk veel heen en weer e-mailen, wat leidt tot meer tijd, meer overzicht en minder stress. Het is bovendien veiliger met data omgaan. Dit wordt overigens ook in het 'Playbook voor de efficiënte bewindvoerder' nader toegelicht.



Tip #6

Creëer een overzichtelijke werkplek

Een prettige en overzichtelijke werkplek dien je niet te onderschatten. Investeer in een goede stoel en je favoriete koffie of thee. Zorg dat je bureau op de juiste hoogte staat, opgeruimd is én blijft en vermijd overige afleidingen. Het is bewezen dat dit bijdraagt aan een hogere concentratie en een heldere geest. Stapels papieren en mappen zijn dankzij nieuwe technologische oplossingen tevens niet meer nodig.

Deze bekende 'clean desk policy' kun je naast kantoor bovendien thuis implementeren. Onder dezelfde condities is het dan net zo prettig en efficiënt hybride werken. Thuiswerken is door het coronavirus nog meer omarmd. Meerdere succesvolle bewindvoerders gaven aan dat structureel thuiswerken tot meer motivatie leidt en een hogere productiviteit indien er sprake is van een overzichtelijke, prettige werkplek vergelijkbaar met kantoor. Zo wordt de reistijd geëlimineerd en collega's zullen je veel minder storen. Deze extra tijd kun je dan weer goed benutten om je kerntaken als bewindvoerder goed uit te voeren of bijvoorbeeld te steken in permanente educatie.





Tip #7

Werk samen daar waar kan en durf uit te besteden!

— **Stephan van der Giessen, BBKN**

Doe niet alles alleen. Vraag andere bewindvoerders en collega's op de werkvloer hoe zij werkzaamheden efficiënter uitvoeren. Doe dit gerust ook eens buiten je branche. Het zal je nog verbazen hoe inspirerend en leerzaam het is om in een geheel andere keuken te kijken. Binnen je eigen domein is het waardevol om je (actief) aan te sluiten bij brancheverenigingen zoals NVVK, Horus of NBBI. Besef dat openstaan voor hulp en samenwerking geen teken van zwakte is, integendeel.

Delegeer daarnaast veel taken indien mogelijk, zodat jij je als bewindvoerder concentreert op jouw kerncompetenties. Alle overige zaken uitbesteden is in het begin misschien lastig, echter wel raadzaam. Alle geïnterviewde succesvolle bewindvoerders blijken dit te doen, ondanks hun redelijke tot goede kennisniveau op sommige uitbestede zaken. Denk hierbij aan administratie en ICT. In plaats van dit als een verhoging van je kostenstructuur te zien zal het naar alle waarschijnlijkheid juist een beter bedrijfsresultaat opleveren. Meer focus en tijd betekent tenslotte meer dossiers en dus een hogere beloning.



Als je de volgende stap maakt...



Inmiddels heb je 7 bruikbare tips die daadwerkelijk jouw werkwijze als bewindvoerder drastisch kunnen veranderen. Toch komt het je niet aanwaaien en zul je er wat voor moeten doen. Het simpele advies: stel niet uit, maar start er direct mee. Al zijn het kleine stapjes, je bent tenslotte al zo ver gekomen!

Maak je die stappen, neem dan het volgende mee:

- Ga je zaken uitbesteden? Let dan goed op of datgene gebruiksvriendelijk is. Vraag desnoods een demo aan en zoek naar reviews van collega bewindvoerders.
- Vraag jezelf steeds af: is dit efficiënt én effectief? Verlies 'het goede goed doen' niet uit het oog.
- Kijk of je zaken kan toevoegen waarbij je naast productiviteit en tijdsparing direct extra voordelen kan binnenhalen, zoals het direct AVG compliant zijn of lagere kosten.
- Sta je voor de keuze om data over te hevelen naar een andere partij, let er dan op hoe het met de cybersecurity zit en laat altijd backup's maken.
- Lees voorwaarden goed door en bekijk ook hoe laagdrempelig je weer afscheid kan nemen van een partij waar je mee in zee gaat.
- Tot slot: houd vol. Verandering begint bij jezelf en kost tijd. Beloon jezelf als iets goed is. Al is het maar met een compliment in de spiegel.

Op jouw succes!

Ps: heb je extra hulp nodig? [Download dan ons gratis playbook](#) voor de efficiënte bewindvoerder en ontdek de concrete stappen naar een lagere werkdruk en meer efficiëntie.



De efficiënte bewindvoerder

Of neem deel aan het gratis live webinar voor efficiënte bewindvoerders. Hierin lichten we, samen met andere succesvolle bewindvoerders, enkele tips nader toe zodat jij daarna direct aan de slag kan gaan.

MEER INFORMATIE

Meer weten? Bezoek
[AnnTac.com/bewindvoering](https://www.ann-tac.com/bewindvoering)

Colofon

“Hoe verlaag je de werkdruk? 7 gouden tips voor efficiënte bewindvoering.” door Edwin Pinkster, Björn Six (& medewerking van 23 bewindvoerders)

©2023 Copyright AnnTac BV

Niets uit deze whitepaper mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door printouts, kopieën, of op welke andere manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs van AnnTac BV.