

MARKTONDERZOEK INCASSOBRANCHE

EINDRAPPORT

seo • economisch onderzoek

AUTEURS

BERT TIEBEN, ROB WINKELMOLEN, NARD KOEMAN

IN OPDRACHT VAN

MINISTERIE VAN JUSTITIE EN VEILIGHEID

AMSTERDAM, MAART 2022

Samenvatting

Uit dit onderzoek blijkt dat er ruim 550 incassobureaus actief zijn in de sector. Dit zijn veel relatief kleine spelers en enkele (zeer) grote bedrijven met veel omzet. Bedrijven verwachten zowel negatieve als positieve effecten van de Wki.

Figuur S. 1 Belangrijkste resultaten



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022)

Omvang van de markt voor incassobureaus en factoringondernemingen

De markt voor incassobureaus en factoringondernemingen bestaat uit relatief veel kleine ondernemingen en enkele (zeer) grote bedrijven. Voor het afhandelen van grote volumes aan vorderingen is schaalgrootte nodig vanwege de benodigde automatisering. Vanwege de benodigde ICT-investeringen is het voor kleine bedrijven in de incassobranche lastig om door te groeien naar een kantoor van middelgrote omvang.

In 2021 waren er naar schatting ruim 550 incasso- en factoringondernemingen actief in Nederland. Bijna de helft van de bedrijven (49 procent) is opgericht als een besloten vennootschap (BV). Verder zijn een eenmanszaak en een vennootschap onder firma (VOF) relatief veelvoorkomende rechtsvormen (met respectievelijk 42 en 6 procent). De meeste incassobureaus zijn jonger dan twintig jaar. Circa een kwart van de bedrijven is na 2015 opgericht. Het aantal incassobureaus lijkt te krimpen. Er zijn al enkele jaren meer bureaus die stoppen dan starten.

Factoring en het opkopen van vorderingen worden in de incassobranche gezien als specialismen. De exacte omvang van deze deelmarkten is onbekend. Factoring wordt vooral uitgevoerd door relatief grote financieringsmaatschappijen. Er zouden enkele tientallen incassobureaus actief zijn met het opkopen van vorderingen.

Aantal personeelsleden

56 procent van de incassobureaus heeft geen personeel in dienst (zelfstandigen zonder personeel). 33 procent van de ondernemingen heeft 2 tot 10 werkzame personeelsleden (microbedrijf). De overige 10 procent van de bedrijven heeft meer dan 10 personeelsleden in dienst. In 2021 had een incassobureau gemiddeld 10 personen in dienst, met een mediaan van 3 personen.

De kosten en omzet van het incassobureau

De gemiddelde jaarlijkse omzet van het doorsnee incassobureau is € 50.000 tot € 77.500 op basis van circa 250 incassotrajecten. De gemiddelde jaarlijkse kosten van het doorsnee incassobureau bedragen € 16.000 tot € 30.000. De bruto marge van de incassobureaus is voldoende om registratiekosten van €2.000 onder de Wki te kunnen dragen. Als incassobureaus dit bedrag niet doorberekenen aan opdrachtgevers komt 5,3 procent in de problemen met een negatieve marge. Als de registratiekosten wel worden doorberekend, komt geen enkel incassobureau in financiële problemen door de registratieplicht.

Internationaal

Er zijn enkele internationale bedrijven actief op de Nederlandse incassomarkt. Circa vier procent van de respondenten van de webenquête geeft aan dat zij een dochteronderneming zijn van of verbonden zijn aan een buitenlands bedrijf. Het marktaandeel van deze internationale spelers is onbekend.

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Inhoudsopgave	4
1 Inleiding	1
1.1 Aanleiding en onderzoeksvraag	1
1.2 Aanpak onderzoek en leeswijzer	2
2 Juridisch kader	3
2.1 Definitie incasso-activiteiten	3
2.2 Wet Normering Buitengerechtelijke Incassokosten	4
2.3 Wetsvoorstel Kwaliteit Incassodienstverlening (WKI)	4
3 Markt voor incasso-activiteiten	5
3.1 Overzicht totale markt	5
3.2 Bedrijfskenmerken	8
3.3 Bedrijfseconomie	20
3.4 Impact Wki	26
3.5 De financiële veerkracht van incassobureaus	29
4 Conclusie	33
Referenties	37
Bijlage A Gesprekspartners	38
Bijlage B Vragenlijst verkenning markt voor factoring en incassobureaus	39
Bijlage C Enquêteresultaten in detail	45
Bijlage D Kruistabellen bedrijfskarakteristieken	48

1 Inleiding

Hoeveel bedrijven zijn er actief op de markt voor incasso en factoring? Hoe omvangrijk is de sector in termen van omzet en werknemers? Dit rapport biedt inzicht in de aard en omvang van de markt voor factoring en incasso voor de verdere uitwerking van het wetsvoorstel Wet kwaliteit incassodienstverlening.

1.1 Aanleiding en onderzoeksvraag

Aanleiding

In 2015 onderzocht de ACM de aard en omvang van consumentenproblemen bij incassotrajecten. Dit onderzoek concludeert dat consumenten financieel gedupeerd raken door en emotionele stress ondervinden van de handelswijze van incassobureaus. Problemen die de ACM signaleert zijn onder meer dat consumenten worden geconfronteerd met onterechte vorderingen, onterechte kosten, onduidelijke berekeningen en ze worden op ontoelaatbare wijze onder druk gezet om te betalen (ACM, 2015). Om de kwaliteit van de buitengerechtelijke incassodienstverlening te verbeteren ligt er momenteel een wetsvoorstel bij de Tweede Kamer: de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki).

Het wetsvoorstel verplicht alle incassobureaus, met uitzondering van gerechtsdeurwaarders en (incasso)advocaten, om zich in te schrijven in een speciaal register en stelt een systeem van toezicht en handhaving in. De kosten van dit toezicht en de handhaving dienen gedragen te worden door de markt zelf, met andere woorden door de incassobureaus die zich inschrijven. Om de marktwerking niet negatief te beïnvloeden met te hoge lasten voor toezicht is het ministerie van Justitie en Veiligheid (hierna: ministerie) voornemens om de stelregel te hanteren dat maximaal 10 procent van de omzet in de sector zou mogen worden aangewend voor de lasten van het toezicht.

Voor de inwerkingtreding van de wet wil het ministerie inzicht krijgen in de omvang van de economische activiteiten en marktpartijen die vallen onder de reikwijdte van het voorgestelde toezicht. Het inzicht in de omvang is noodzakelijk om vooraf een onderbouwde inschatting te kunnen geven over de verhouding tussen de verwachte lasten van het toezicht enerzijds en de bijdrage die maximaal vanuit de sector kan worden verwacht.

Onderzoeksvraag

De centrale probleemstelling omvat het in kaart brengen van de absolute omvang van de sector(partijen) die vallen onder de reikwijdte van de Wki. De belangrijkste maatstaven voor de omvang zijn hierbij de (jaarlijkse) omzet en het aantal werkzame personen (FTE).

Aangezien organisaties deze economische activiteit ook als nevenactiviteit kunnen uitvoeren, is het van belang om scherp te krijgen welk deel van de omvang te relateren is aan de incassoactiviteiten. Daarnaast dient de probleemstelling ook gezien te worden in het licht van veranderende marktomstandigheden, zoals bijvoorbeeld de gevolgen van COVID-19. De dynamiek van de markt – toe- en uittreding en veranderingen in kenmerken van bedrijven – is daarmee een belangrijke component om in kaart te brengen.

1.2 Aanpak onderzoek en leeswijzer

Methode van onderzoek

Het onderzoek combineert verschillende methoden om de onderzoeksvragen te beantwoorden. Om de markt voor factoring- en incassoactiviteiten in kaart te brengen gebruiken we data van de KvK over de ondernemingen die met SBI-code 8291 als hoofd- of nevenactiviteit staan ingeschreven. De gegevens van de KvK geven inzicht in het aantal ondernemingen dat onder de reikwijdte van de Wki valt, het aantal werkzame personen, het aantal bestuurders, de oprichtingsdatum en de dynamiek van de markt.

Daarnaast is dit onderzoek gebaseerd op een enquête die is uitgezet onder de ruim 1.400 bedrijven die in het register staan ingeschreven onder SBI-code 8291. De enquête geeft inzicht in de omzet en kosten van de ondernemingen, het aantal incassotrajecten dat zij uitvoeren, het aantal buitenlandse ondernemingen en het specialisme. Daarnaast zijn er vijf diepte-interviews gehouden met zowel Nederlandse als buitenlandse ondernemers. De gesprekken bieden inzicht in de bedrijfseconomische aspecten van incassobureaus en dienen tevens om ontwikkelingen in de sector te kunnen duiden.

De derde methode was het koppelen, analyseren en verwerken van de enquête- en KvK-data. Hiermee is een representatief beeld opgezet van de markt voor incasso en factoring. Op basis van de inzichten is de probleemstelling beantwoord.

Leeswijzer

Dit rapport schetst in Hoofdstuk 2 kort het juridisch kader voor de markt van buitengerechtigde incasso. Hoofdstuk 3 rapporteert de conclusies van dit onderzoek over de kenmerken van deze markt. Hoofdstuk 4 rapporteert de conclusies en beantwoordt de onderzoeksvragen.

2 Juridisch kader

Dit hoofdstuk beschrijft de definitie van buitengerechtelijke incasso. Daarnaast beschrijven we het juridisch kader.

2.1 Definitie incasso-activiteiten

Onder incasso verstaan we in dit rapport de buitengerechtelijke incassoactiviteiten van private bedrijven gericht op het innen van vorderingen bij bedrijven of consumenten. Incasso kan gericht zijn op de debiteuren van het eigen bedrijf, maar wordt ook uitgevoerd in opdracht van een andere onderneming. Deze laatste vorm - incasso in opdracht van derden - gebeurt in de regel op een *no cure, no pay* basis. Een incassobureau heeft geen wettelijke bevoegdheden, een belangrijk onderscheid met de gerechtsdeurwaarder. Iedereen kan incassodiensten uitvoeren. In de praktijk voeren, naast gespecialiseerde incassobureaus voeren advocaten, boekhouders, administratiekantoren en bedrijven met een deurwaarderspraktijk deze diensten ook uit.

Openstaande vorderingen vormen een activum op de balans van een onderneming. Op basis hiervan kunnen banken en andere partijen werkkapitaal aan de onderneming verstrekken. Het verstrekken van financiering op basis van de debiteurenportefeuille heet factoring. In sommige gevallen neemt de financieringsmaatschappij daarbij ook het debiteurenbeheer van de klant over. In Hoofdstuk 3.2 gaan we verder in op de relatie tussen factoring en incasso.

Een andere financieringsvorm gerelateerd aan incasso is de verkoop van vorderingen. Het verkopen van vorderingen is een transactie waarbij het eigendomsrecht van de vordering van partij A (verkoper) naar partij B (koper) gaat. In ruil hiervoor ontvangt de verkoper van de vordering een financiële vergoeding. Na de verkoop staan de vorderingen op de balans van de opkopende partij en is deze laatste verantwoordelijk voor het debiteurenbeheer: hij is de nieuwe schuldeiser. Volgens Ecorys (2019) verkopen bedrijven hun vorderingen om hiermee direct aan werkkapitaal te komen. Ook vergroot de verkoop de liquiditeit van de onderneming wat gunstig kan zijn voor de kredietwaardigheid. Dat is een voordeel ingeval de onderneming vreemd vermogen zou willen aantrekken. ACM (2015) meldt dat het opkopen van vorderingen vooral voorkomt in de telecom- en energiesector en bij financieringsmaatschappijen. Het gaat dikwijls om oude vorderingen waarbij de consument al geruime tijd niet heeft betaald. Ecorys (2019) rapporteert ook andere vormen van verkoop van vorderingen zoals 'forward flow'. Dit zijn juist relatief jonge vorderingen met een beperkt risico op oninbaarheid. Deze vorderingen worden na een bepaalde periode van herinnering en aanmaning standaard verkocht tegen een vooraf vastgesteld percentage van de oorspronkelijke vordering.¹

Voor de afbakening van dit rapport is het van belang buitengerechtelijke incasso te onderscheiden van de werkzaamheden van de gerechtsdeurwaarder. Het incassobureau bewandelt de weg van de minnelijke invordering waarbij de communicatie met de consument via brief, e-mail en telefoon centraal staat. Wanneer invordering uiteindelijk niet lukt, kan het incassobureau een gerechtsdeurwaarder inschakelen. Een gerechtsdeurwaarder kan beslag leggen op goederen bij wijze van voldoening van een schuld. Voor het leggen van beslag is een vonnis of dwangbevel van de rechter nodig. Gerechtsdeurwaarders zijn zelfstandige ondernemers belast met ambtelijke

¹ De Tweede Kamer heeft in 2018 de motie De Lange aangenomen (Tweede Kamer 2017-2018, 24 515, nr. 444). De motie roept de regering op om onderzoek te doen naar de mogelijkheid voor een debiteur om opgekochte vorderingen terug te kopen voor het bedrag waarvoor de vordering is opgekocht van de oorspronkelijke schuldeiser. Ecorys (2019) is uitgevoerd in reactie op deze motie.

werkzaamheden. Naast de ambtelijke werkzaamheden als gerechtsdeurwaarder, houden zij zich bezig met buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, zoals hierboven beschreven, en juridisch advies.

2.2 Wet Normering Buitengerechtelijke Incassokosten

In 2012 is de Wet Normering Buitengerechtelijke Incassokosten (WIK) in werking getreden. Deze wet beoogt consumenten en kleine bedrijven te beschermen tegen onredelijke incassokosten. Het doel van de wet is ook om de hoogte van de incassokosten te reguleren. Daarvoor is het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten per 1 juli 2012 in werking getreden. Dit Besluit werkt uit voor welke vorderingen de WIK geldt en hoe de incassokosten worden berekend.

De WIK bepaalt dat een schuldeiser incassokosten in rekening mag brengen bij een consument indien deze 14 dagen na ontvangst van een schriftelijke aanmaning de vordering niet heeft betaald. Zowel deze termijn als welke incassokosten de consument verschuldigd is als hij niet tijdig betaalt, moeten vermeld staan in de aanmaning. Andere kosten zoals sommatie-, herinnerings-, registratie- en dossierkosten mogen niet in rekening worden gebracht door incassobureaus. Een vordering bestaat derhalve uit: de initiële vordering, de incassokosten, BTW over de incassokosten en rente. De rente kan na afloop van elk jaar worden opgeteld bij de initiële vordering.

Volgens ACM (2015) is onzeker of de invoering van de WIK de beoogde resultaten heeft gehad. Zo zou de 14 dagen termijn de druk op consumenten zou hebben verhoogd, omdat zij eerder dan voorheen met incassokosten worden geconfronteerd. Ook zou het een stimulans zijn geweest voor bedrijven om zelf het debiteurenbeheer te gaan uitvoeren vanwege de mogelijkheid om incassokosten te vragen.

2.3 Wetsvoorstel Kwaliteit Incassodienstverlening (Wki)

Het kabinet gaat de incassobranche reguleren. Het wetsvoorstel kwaliteit incassodienstverlening (Wki) zorgt voor beter toezicht op incassodienstverleners door aan hun werkwijze inhoudelijke eisen te stellen. Het wetsvoorstel verplicht alle incassobureaus, met uitzondering van gerechtsdeurwaarders en (incasso)advocaten, om zich in te schrijven in een speciaal register en stelt een systeem van toezicht en handhaving in. De kosten van dit toezicht en deze handhaving dienen gedragen te worden door de markt zelf, met andere woorden door de geregistreerde incassobureaus. Om de marktwerking niet negatief te beïnvloeden met te hoge lasten voor toezicht is het ministerie van Justitie en Veiligheid voornemens om de stelregel te hanteren dat maximaal 10 procent van de omzet in de sector zou mogen worden aangewend voor lasten voor toezicht.

Dit onderzoek richt zich op bedrijven die onder de reikwijdte van de Wki zullen vallen en poogt in kaart te brengen wat de omzet van de totale markt is, de dynamiek (in- en uittreding) en hoe de mix van aanbieders eruitziet. Op basis van deze resultaten kan een betere voorspelling worden gedaan van de gevolgen van de invoering van de Wki voor de ondernemers in de incassobranche.

Gerechtsdeurwaarder voeren ook buitengerechtelijke incasso uit en hebben dus te maken met de bepalingen van de Wki. Zij hebben volgens het huidige wetsvoorstel geen registratieplicht, omdat zij al geregistreerd zijn als gerechtsdeurwaarder.² Ook het toezicht op de gerechtsdeurwaarders is afwijkend. Volgens het huidige wetsvoorstel blijft het Bureau Financieel Toezicht (Bft) verantwoordelijk voor het toezicht op de gerechtsdeurwaarders.

² Zie: Tweede Kamer 2020-2021, 35 733, nr. 2: Wet Kwaliteit incassodienstverlening, artikel 4.

3 Markt voor incasso-activiteiten

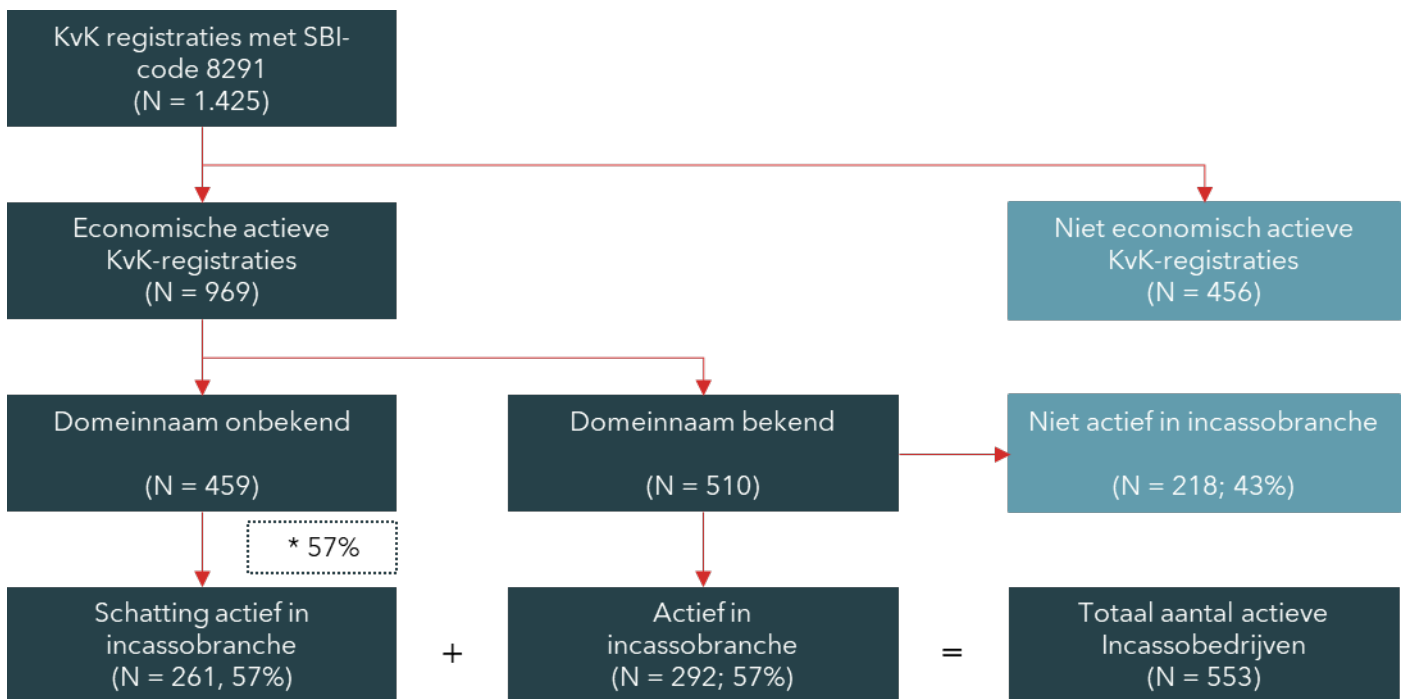
Op basis van een webenquête en populatiebestanden van de Kamer van Koophandel is de markt voor incassobureaus en factoring in kaart gebracht. De resultaten laten zien dat er in 2021 ruim 550 bedrijven in deze branche actief waren.

3.1 Overzicht totale markt

Aantal actieve incassobedrijven

In 2021 waren er naar schatting 553 bedrijven actief in de incassobranche (zie Figuur 3.1). Het gaat hierbij om bedrijven die bij de KvK staan ingeschreven met SBI-code 8291 als hoofd- of nevenactiviteit en economisch actief zijn.

Figuur 3.1 Naar schatting zijn er in 2021 553 bedrijven economisch actief in de incassobranche



Noot: Uit deze schatting blijkt dat er ruim 550 incassobureaus in de branche actief zijn. Zoals de figuur laat zien, is dit aantal gecorrigeerd voor het aantal bedrijven dat niet economisch actief is en het aantal bedrijven dat niet actief is in de incassobranche. Merk op dat niet alle incassobedrijven straks onder de Wki vallen. De Wki richt zich op incasso in het B2C-segment. Figuur 3.12 laat zien dat zo'n 16 procent van de incassobureaus zich enkel focust op het B2B-segment. Hiervoor is niet gecontroleerd in deze inventarisatie van het aantal bedrijven dat actief is in de incassobranche.

Het startpunt voor het in kaart brengen van de markt voor incassobureaus en factoring is het populatiebestand van de KvK. SBI-code 8291 omvat alle bedrijven die zich bezighouden met het informeren en adviseren over kredietwaardigheid, soliditeit en verhaalbaarheid bij vorderingen van bedrijven, instellingen en personen; het innen voor derden van gelden of andere geld vertegenwoordigende waardepapieren welke vaak in het normale betalingsverkeer niet worden ingelost; factoring, incasso voor medische beroepsbeoefenaars. Deze klasse omvat niet bedrijven die zich richten op het innen van huren, het geven van rechtskundige adviezen en deurwaarders.

Een deel van de bij de KvK geregistreerde ondernemingen is niet actief in de markt voor incassobureaus maar enkel in de markt voor kredietinformatie. Zij vallen derhalve niet onder de reikwijdte van de Wki. Op basis van de bij de KvK beschikbare gegevens kan deze groep ondernemingen niet geïsoleerd worden.

In totaal staan er bij de KvK 1.425 ondernemingen ingeschreven met SBI-code 8291 als hoofd- of nevenactiviteit (zie Figuur 3.1). 969 van deze ondernemingen zijn volgens de KvK economisch actief. De KvK-data bevatten voor een deel van de geregistreerde ondernemingen een domeinnaam (dit kwam 510 maal voor). Voor de beschikbare domeinnamen is met een websearch handmatig gecontroleerd of de onderneming daadwerkelijk actief is in de markt voor incasso en/of factoring. De ondernemingen die duidelijk inactief zijn of actief zijn in een andere branche zijn uit de data gefilterd (dit kwam 218 maal voor). Uit deze handmatige controle blijkt dat 57 procent van de gecontroleerde ondernemingen werkzaam is in de incasso- of factoringbranche. Voor 459 ondernemingen was de domeinnaam onbekend. Ook binnen deze groep van ondernemingen zal waarschijnlijk een gedeelte niet werkzaam zijn in de incasso- of factoringbranche. Om hiervoor te corrigeren hebben wij het aantal bedrijven met een onbekende domeinnaam vermenigvuldigd met het percentage dat gevonden was voor de bedrijven waarvan de domeinnaam wel bekend was (57 procent). De conclusie van deze analyse is dat er naar schatting 553 bedrijven actief zijn in de incassobranche.

Het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) heeft in 2012 onderzoek gedaan naar de markt voor buitengerechtelijke incasso's. Destijds werd het aantal actieve ondernemingen met incasso-activiteiten als hoofd- of nevenactiviteit geschat op 444. In 2018 heeft het WODC nogmaals onderzoek gedaan naar deze sector. Het WODC heeft toen een andere onderzoeksmethodiek gehanteerd. De analyse richtte zich in 2018 alleen op bedrijven met incasso als hoofdactiviteit. Ook werd niet gecorrigeerd voor niet-traceerbare bedrijven. De schatting van het WODC kwam in 2018 met 382 ondernemingen circa 15 procent lager uit dan in 2012.

Daarmee ligt onze schatting van de markt zo'n 1,5 keer hoger dan die van het WODC in 2018. De voornaamste reden hiervoor is dat wij ook alle ondernemingen met incasso-activiteiten als nevenactiviteit hebben meegenomen in de schatting. Ondernemingen met incasso-activiteiten als nevenactiviteit vallen ook onder de reikwijdte van de Wki.

Tot slot voeren ook gerechtsdeurwaarders buitengerechtelijke incassotrajecten uit. Uit interviews blijkt dat vrijwel alle gerechtsdeurwaarders actief zijn in het minnelijke traject. Volgens de gesprekspartners betreffen de minnelijke incassoactiviteiten van gerechtsdeurwaarders voor een belangrijk deel vorderingen op consumenten. Gerechtsdeurwaarders zullen voor deze activiteiten straks ook onder de Wki vallen. In de populatiegegevens van de KvK zitten 39 gerechtsdeurwaarders. Er waren volgens gegevens van het CBS in 2020 146 kantoren van gerechtsdeurwaarders (CBS 2021).

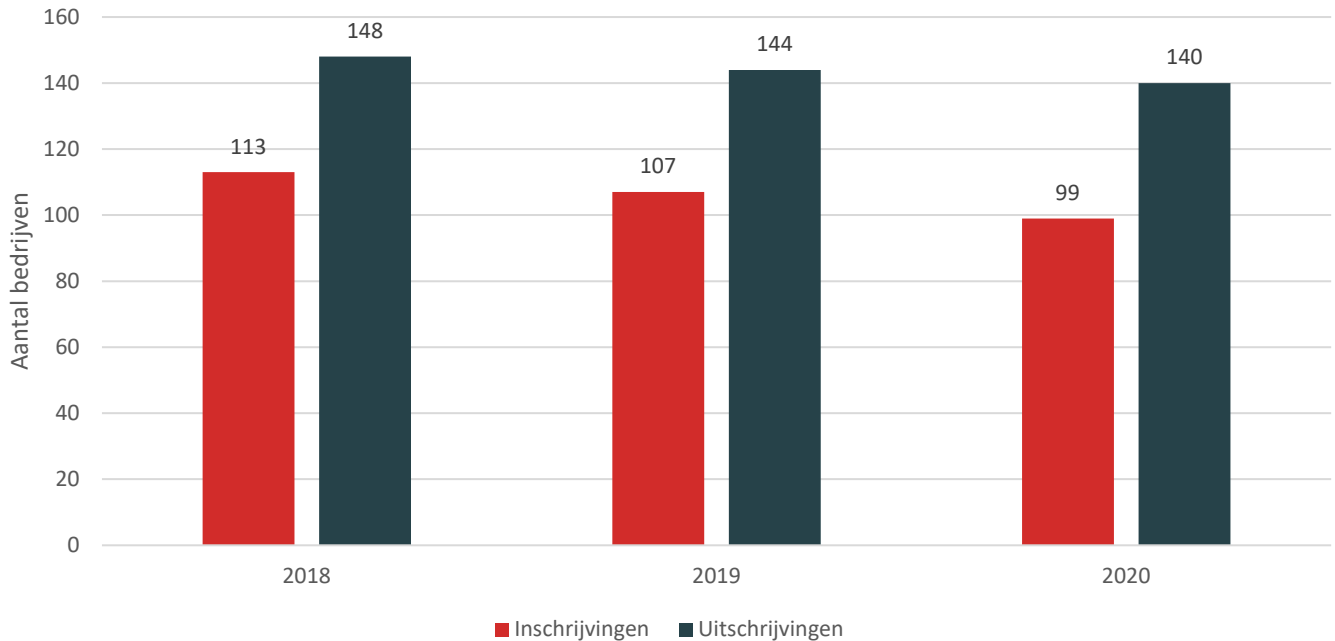
Marktdynamiek

De ontwikkeling van het aantal actieve bedrijven in de sector is afhankelijk van de toetreding en uittreding van bedrijven. Daarnaast kan het aantal bedrijven veranderen door consolidatie; fusies en overnames van bedrijven.

Om meer zicht te krijgen op de marktdynamiek zijn gegevens opgevraagd over het aantal inschrijvingen en opheffingen per jaar. Deze cijfers zijn beschikbaar voor de periode 2018-2020. In deze periode lag het aantal uitschrijvingen elk jaar hoger dan het aantal inschrijvingen (zie Figuur 3.2). In 2020 schreven 99 ondernemingen zich in bij de KvK met SBI-code 8291 als hoofd- of nevenactiviteit. 140 ondernemingen schreven zich uit in deze categorie. Deze aantallen zijn voor 2018 en 2019 ongeveer gelijk. Dit betekent dat het totaal aantal spelers in de markt in de periode

2018-2020 per jaar is afgenomen. Bij consolidatie van ondernemingen zou deze krimp nog sterker kunnen zijn. Er zijn echter geen gegevens verzameld over fusies en overnames in de sector, maar gesprekspartners bevestigen dat er in de sector een trend is naar schaalvergroting.

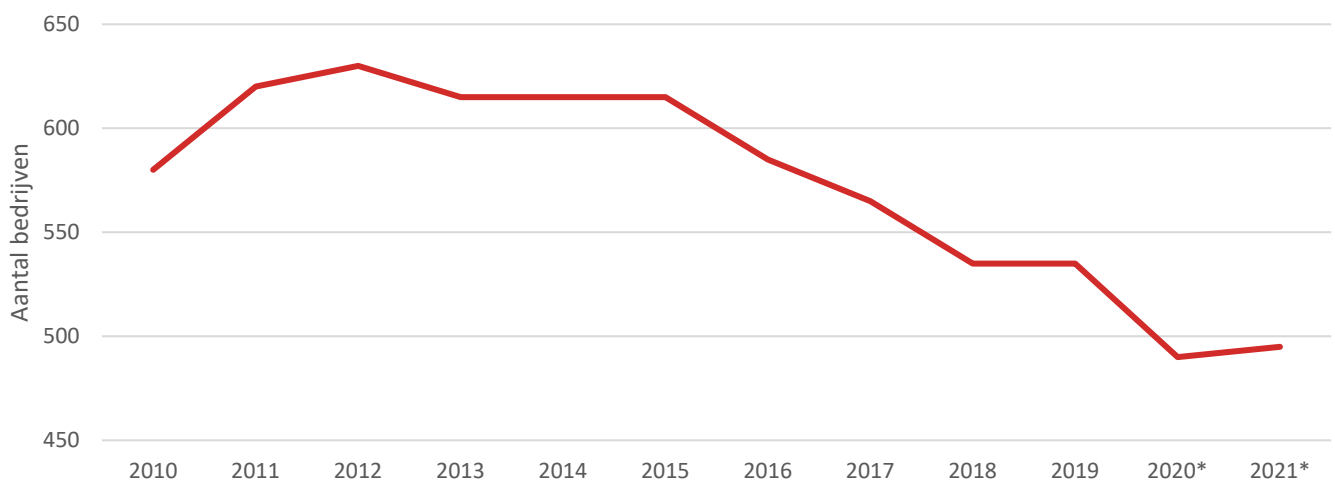
Figuur 3.2 Sinds 2018 is het aantal kredietinformatie- en incassobureaus afgenomen



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. de KvK (2021)
 Noot: Deze figuur geeft de in- en uitschrijvingen voor ondernemingen met SBI-code 8291. De figuur omvat dus alle kredietinformatie- en incassobureaus in Nederland.

Het beeld van een krimpende markt wordt bevestigd door de beschikbare cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (zie Figuur 3.3). Volgens het CBS neemt het aantal ondernemingen met SBI-code 8291 als hoofdactiviteit af van 630 in 2012 naar 495 in 2021.

Figuur 3.3 Het aantal ondernemingen met SBI-code 8291 als hoofdactiviteit krimpt volgens het CBS



Bron: CBS Statline; bedrijven - bedrijfstak, geraadpleegd op 5-1-2022

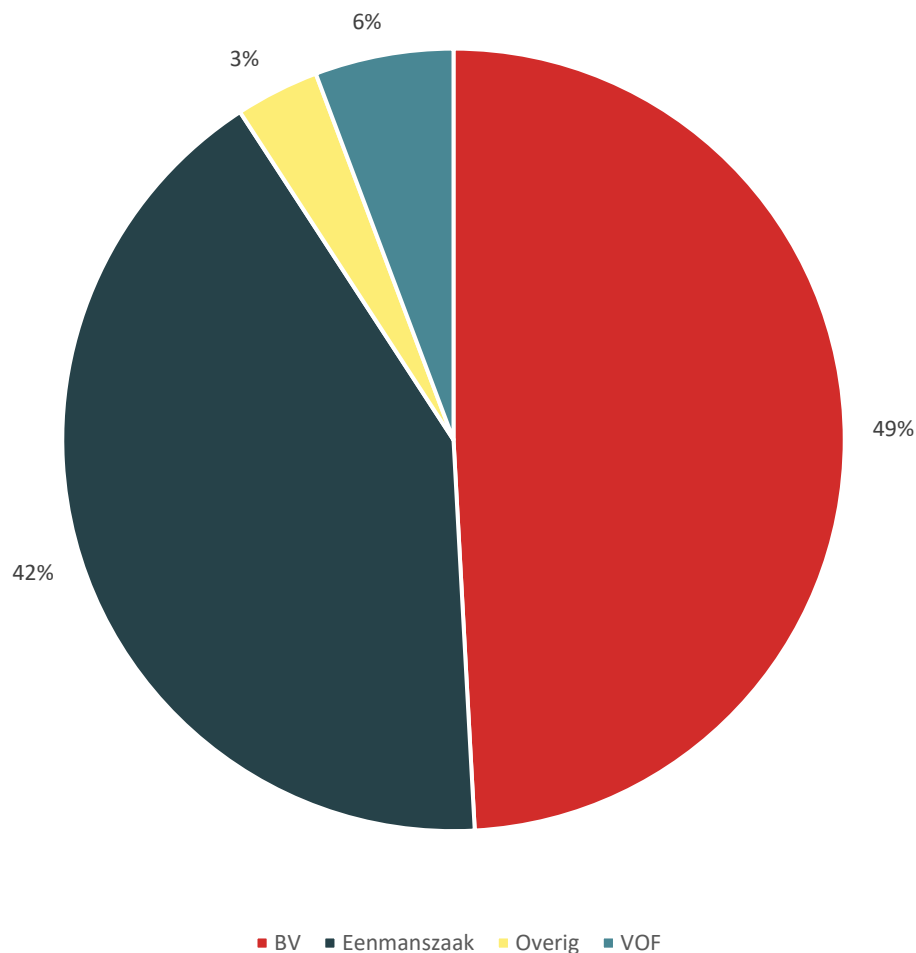
Noot: Op de horizontale as staat er bij de jaren 2020 en 2021 een asterisk. Deze cijfers betreffen voorlopige cijfers.

3.2 Bedrijfskenmerken

Rechtsvorm

Bijna de helft (49 procent) van de organisaties is opgericht als een besloten vennootschap (zie Figuur .4). Verder is een eenmanszaak een relatief veelvoorkomende rechtsvorm met 42 procent.

Figuur 3.4 De meeste kredietinformatie- en incassobureaus hebben een besloten vennootschap als rechtsvorm



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. de KvK (2021)

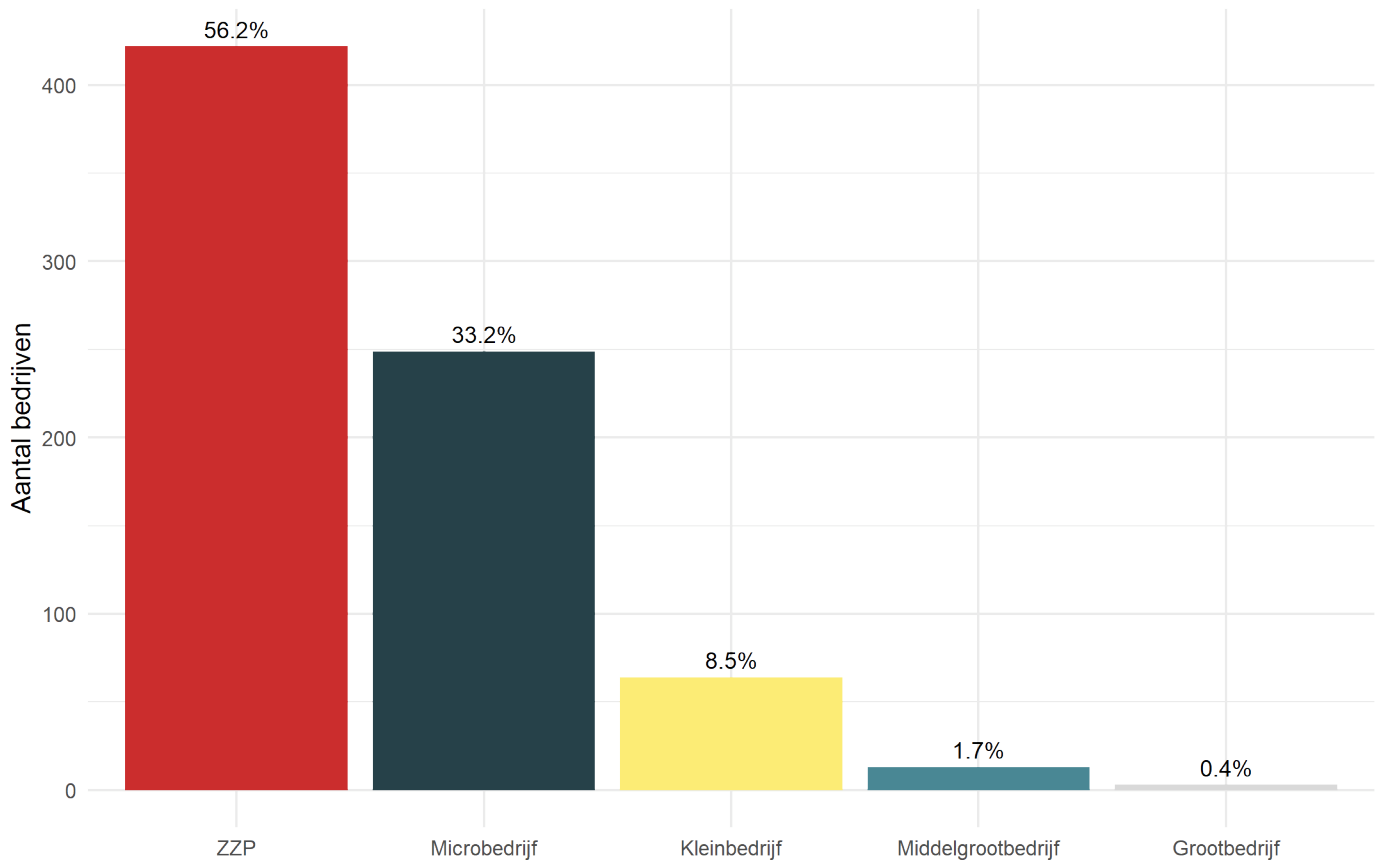
Noot: De percentages in deze figuur zijn gebaseerd op 751 waarnemingen. Dit betreft het aantal bedrijven dat economisch actief is (969 stuks) minus het aantal bedrijven waarvan via een websearch is bewezen is dat ze niet in de incassosector werkzaam waren (218 maal). Deze cijfers sluiten aan bij de cijfers die in Figuur 3.1 zijn genoemd. De restcategorie 'Overig' bestaat uit buitenlandse EG-vennootschap met onderneming in Nederland, commanditaire vennootschap, maatschap, stichting, coöperatie en naamloze vennootschap.

Aantal personeelsleden

56 procent van de kredietinformatie- en incassobureaus heeft geen personeel in dienst (zie Figuur 3.5). Een derde van de bedrijven heeft 2 tot en met 10 personeelsleden in dienst. Volgens de CBS-classificatie zijn zij in termen van

aantal personeelsleden een microbedrijf. De overige 10 procent van de bedrijven heeft volgens de KvK meer dan 10 personeelsleden in dienst.

Figuur 3.5 De meeste kredietinformatie- en incassobureaus hebben geen personeel in dienst (zelfstandigen zonder personeel)



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. de KvK (2021)

Noot: Deze figuur is gebaseerd op 751 waarnemingen. Dit betreft het aantal bedrijven dat economisch actief is (969 stuks) minus het aantal bedrijven waarvan via een websearch is bewezen is dat ze niet in de incassosector werkzaam waren (218 maal). Deze cijfers sluiten aan bij de cijfers die in Figuur 3.1 zijn genoemd. De bedrijfsklassen zijn als volgt afgebakend: een ZZP'er heeft 0 of 1 medewerker. Een microbedrijf heeft 2 tot 10 medewerkers. Het kleinbedrijf heeft 10 tot 50 medewerkers en een middelgroot bedrijf heeft 50 tot 100 medewerkers. Ten slotte heeft het grootbedrijf 100 of meer medewerkers.

Ook in de webenquête is gevraagd naar het aantal personeelsleden dat de organisatie in dienst heeft. Circa 43 procent van de respondenten geeft aan dat hun organisatie in 2021 personeel in dienst had (zie Figuur 3.6). Ter vergelijking; volgens het KvK-bestand heeft 44 procent personeel in dienst.³

De ondernemingen met personeel geven in de enquête aan dat zij in 2021 gemiddeld genomen 13 medewerkers hadden (zie Figuur 3.7). De markt voor incassobureaus kenmerkt zich door de aanwezigheid van enkele grote bedrijven en vele kleinere ondernemingen. Daarom is het beter om naar de mediaan te kijken om een inschatting te maken van het aantal personeelsleden van een incassobureau in 2021. De mediaan ligt op 4 medewerkers. Ook

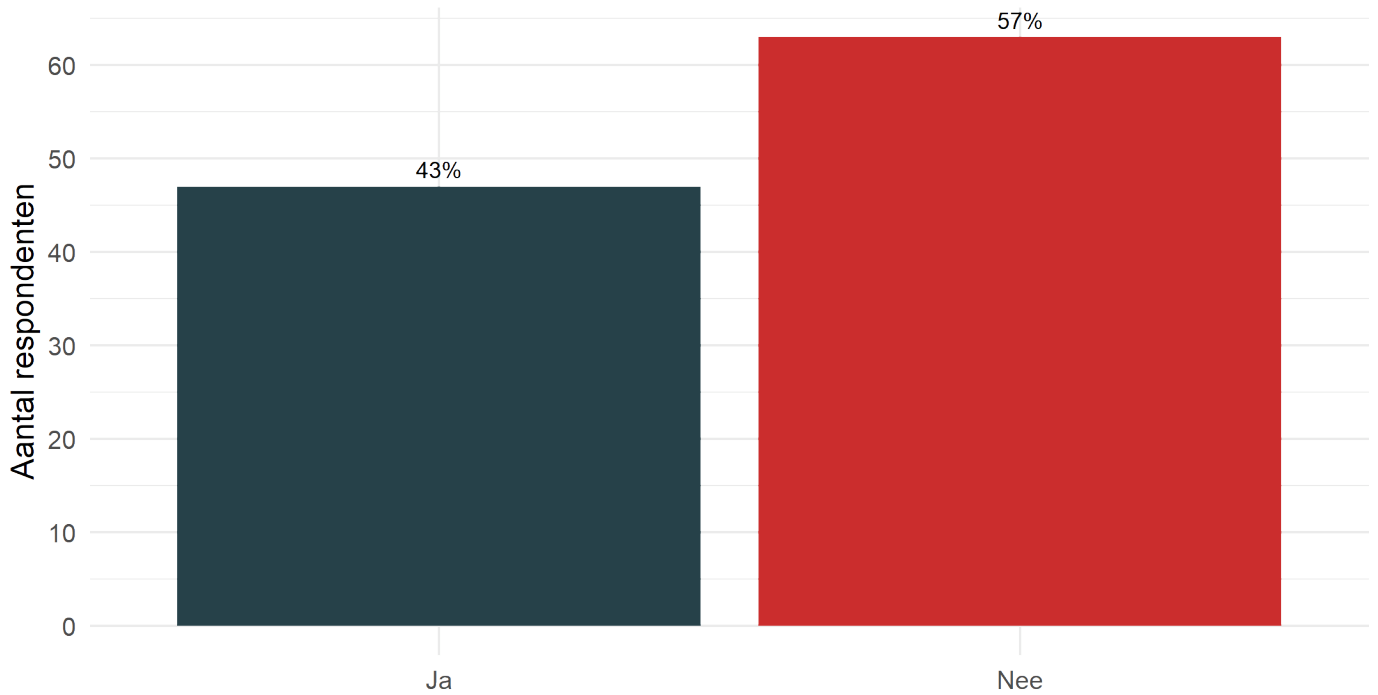
³ Dit percentage is als volgt berekend: 33,2 procent (microbedrijf) + 8,5 procent (kleinbedrijf) + 1,7 procent (middelgrootbedrijf) + 0,4 procent (grootbedrijf) = 43,8 procent

deze bevindingen stroken op hoofdlijnen met de data van de KvK - de bedrijven met personeel hebben gemiddeld genomen 10 werkzame personen in dienst. De mediaan voor deze groep ligt op 3 werkzame personeelsleden.

Geïnterviewde ondernemers herkennen de marktstructuur zoals die volgt uit de empirische analyse: een markt met enkele grootbedrijven en veel microbedrijven en zzp'ers. Er zijn nauwelijks middelgrote ondernemingen actief in de incassobranche. De reden hiervoor is volgens gesprekspartners dat het beheer van grote volumes vorderingen een vergaande mate van automatisering vraagt, die voor relatief kleine ondernemingen niet is te realiseren. Kleinere incassobureaus werken vooral in het zakelijke segment (B2B). Zij realiseren een positieve marge door het beperkt houden van hun operationele kosten. Bij het opschalen van de onderneming groeien deze operationele kosten snel. De opbrengsten groeien echter niet navenant mee. De kostenstructuur verklaart met andere woorden de aanwezigheid van relatief veel zzp'ers en microbedrijven in de incassobranche.

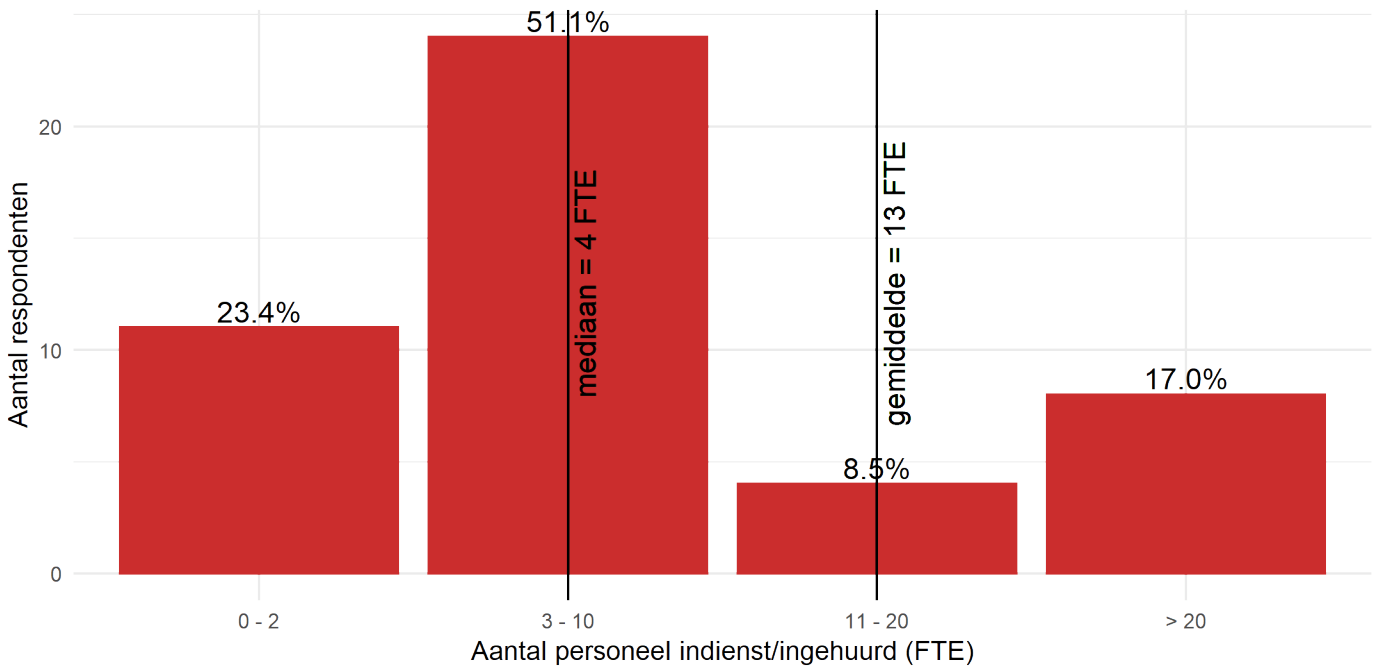
De vergelijking tussen incassobureaus en de kantoren van gerechtsdeurwaarders is in dit verband interessant. Van de 146 kantoren van gerechtsdeurwaarders in 2020 vielen er 6 in de categorie groot-, 54 middelgroot- en 86 in de categorie kleinbedrijf (CBS 2021). Volgens gesprekspartners hebben kantoren van gerechtsdeurwaarders vaker klanten die op grotere schaal vorderingen uitbesteden. Dit geldt voor de wettelijke taken, maar ook voor de buitengerechtelijke incasso. Hierdoor is uitbreiding van de onderneming voor de gerechtsdeurwaarder bedrijfseconomisch sneller rendabel dan voor het gemiddelde incassobureau. Gemiddeld is de bedrijfsomvang van het kantoor van de gerechtsdeurwaarder met 23 FTE dan ook groter dan het incassobureau (13 FTE). In totaal was de werkgelegenheid op de kantoren van gerechtsdeurwaarders in 2020 3.300 FTE waarvan 52 procent werkzaam was op een groot kantoor, 36 procent op een middelgroot kantoor en 12 procent op een klein kantoor (CBS 2021).

Figuur 3.6 43 procent van de respondenten had in 2021 personeel in dienst of ingehuurd



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. 110 waarnemingen
 Vraag: Had u in 2021 personeel in dienst of ingehuurd?

Figuur 3.7 Gemiddeld genomen hebben de bedrijven 13 FTE in dienst / ingehuurd

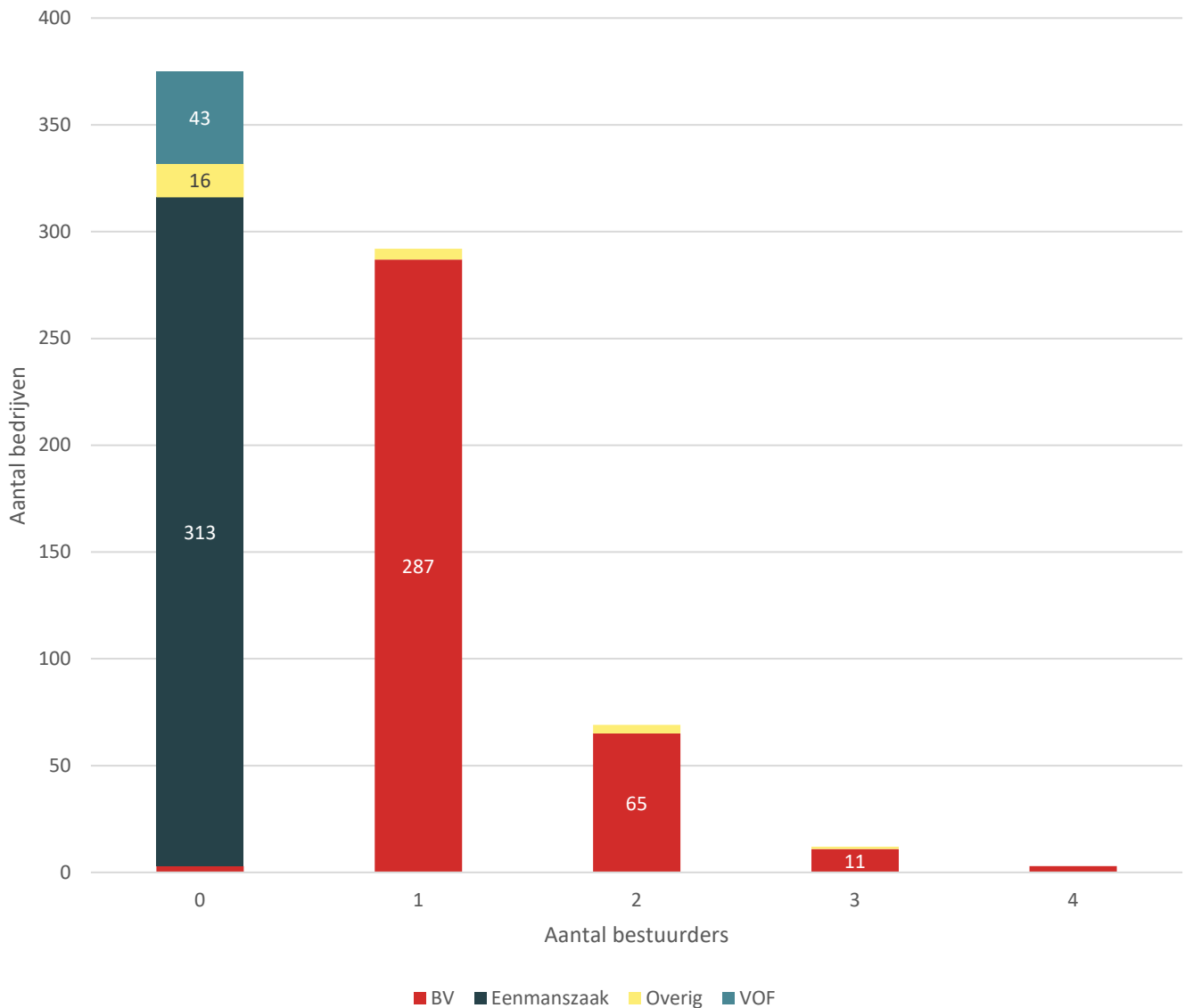


Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. 47 waarnemingen
 Vraag: Hoeveel personeelsleden had uw bedrijf in 2021 op de loonlijst staan/ ingehuurd?
 (Toelichting: gelieve het gemiddelde aantal fte invullen)

Aantal bestuurders

De meeste kredietinformatie- en incassobureaus hebben geen bestuurder (zie Figuur 3.8). De verklaring hiervoor hangt samen met de rechtsvorm van de ondernemingen. Een eenmanszaak is een relatief veel voorkomende rechtsvorm in de kredietinformatie- en incassobranche. Een eenmanszaak heeft, juridisch gezien, geen rechtspersoonlijkheid en heeft derhalve geen bestuurder. Daarnaast toont de figuur dat er relatief veel kredietinformatie- en incassobureaus met één bestuurder zijn.

Figuur 3.8 De meeste kredietinformatie- en/of incassobureaus hebben geen bestuurders



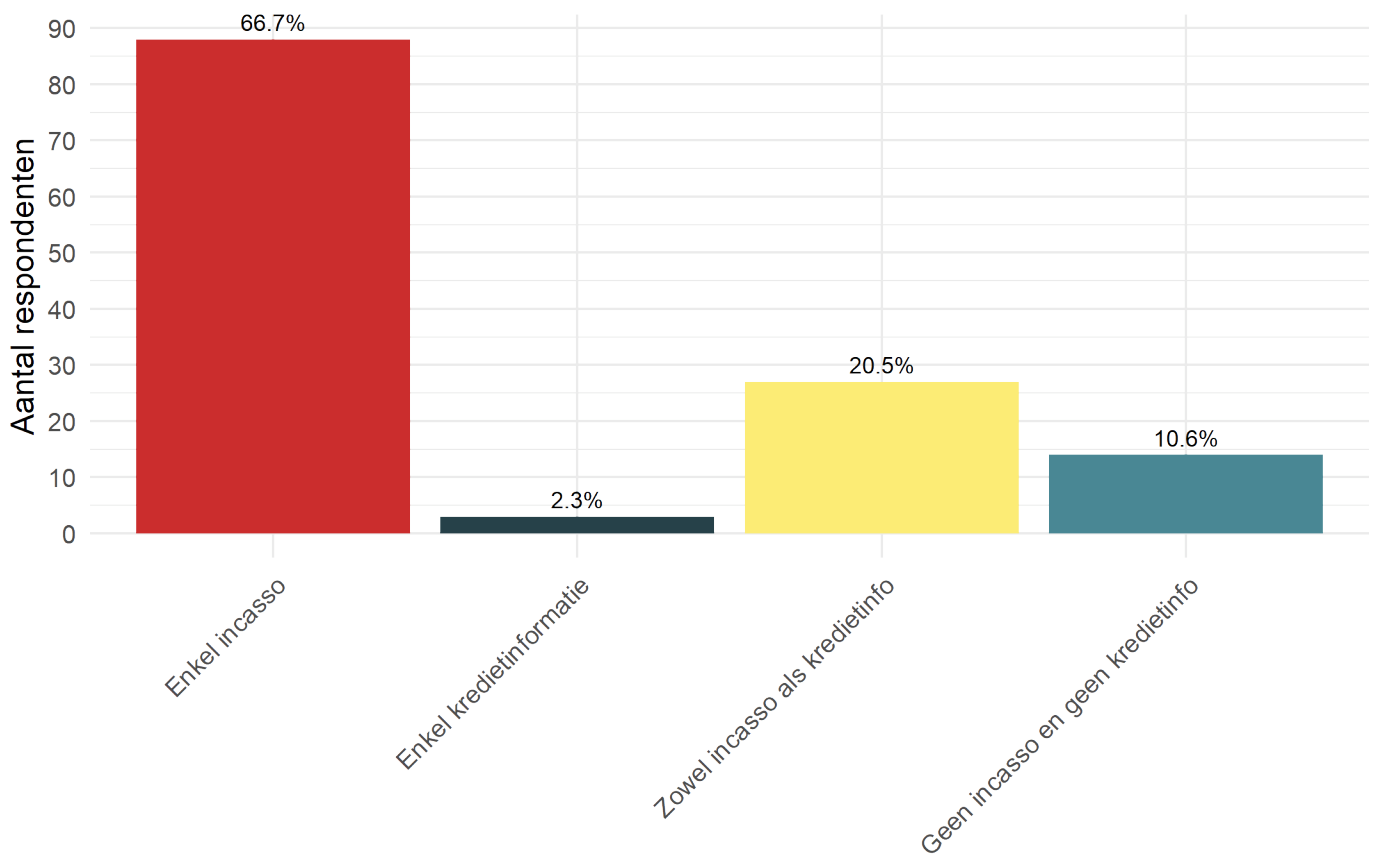
Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. de KvK (2021)

Noot: Deze figuur is gebaseerd op 751 waarnemingen. Dit betreft het aantal bedrijven dat economisch actief is (969 stuks) minus het aantal bedrijven waarvan via een websearch is bewezen is dat ze niet in de incassosector werkzaam waren (218 maal). Deze cijfers sluiten aan bij de cijfers die in Figuur 3.1 zijn genoemd. Velden met minder dan tien waarnemingen zijn leeg gelaten.

Valt de onderneming onder het werkingsgebied van de Wki?

In totaal zijn 132 respondenten aan de vragenlijst begonnen. Om te zorgen dat deze respondenten tot de onderzoekspopulatie behoren, zijn er twee selectievragen gesteld. Deze selectievragen hebben als doel om te onderzoeken of de respondent incassowerkzaamheden uitvoert of een ander type bedrijf beheert. Twee derde (66,7 procent) van de respondenten gaf aan dat zij enkel actief zijn op de incassomarkt (zie Figuur 3.9). Een op de vijf (20,5 procent) gaf aan dat zij actief zijn op zowel op de incassomarkt als op de markt voor het verlenen van kredietinformatie. Tezamen valt dus 87 procent van de respondenten onder het werkingsgebied van de Wki. De overige 13 procent valt buiten de reikwijdte van dit marktonderzoek en is niet betrokken in de analyse.

Figuur 3.9 87 procent van de respondenten is actief op de markt voor incasso's (66,7 procent + 20,5 procent)



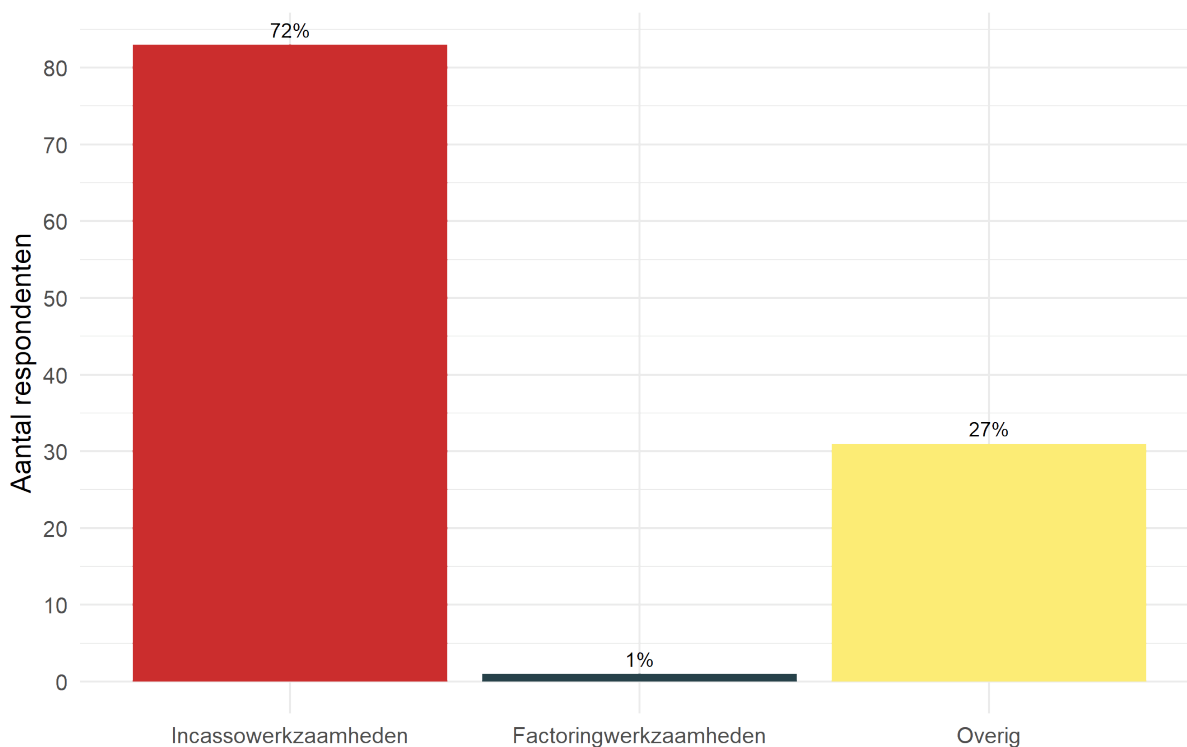
Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. 132 waarnemingen
 Vragen: Om deze figuur op te stellen zijn er twee vragen gesteld.
 1. Bent u actief op het terrein van incasso en/of factoring? en
 2. Bent u actief in de markt voor het verstrekken van kredietinformatie?

Bedrijfsactiviteiten

Figuur 3.10 laat zien dat 72 procent van de respondenten (n = 83) zich hoofdzakelijk bezighoudt met het uitvoeren van incassowerkzaamheden. Volgens gesprekspartners voeren de meeste incassokantoren buitengerechtelijke incassotrajecten volledig zelf uit. Veel van de kleinere incassokantoren werken samen met gerechtsdeurwaarders en/of advocaten voor de afhandeling van de gerechtelijke incassotrajecten. Het is niet ongebruikelijk dat de incassokantoren naast incassodiensten ook kredietinformatie en/of rechtskundig advies verstrekken. 27 procent van de respondenten (n = 31) geeft aan dat zij zich hoofdzakelijk bezighouden met andere werkzaamheden - categorieën zoals juridische advisering, consultancy en advisering en (vastgoed)beheer worden daarbij vaak genoemd. De ondernemers zien deze diensten als complementair aan incassowerkzaamheden. Hierbij is het verstrekken van kredietinformatie volgens gesprekspartners vooral relevant in het voortraject voor een buitengerechtelijke incassozaak en het verstrekken van rechtskundig advies voor het gerechtelijke traject.

Slechts 1 procent van de respondenten (n = 1) geeft aan dat zijn/haar onderneming zich hoofdzakelijk bezighoudt met factoringwerkzaamheden. Deze bevinding strookt niet met het beeld uit de gesprekken. Diverse factoringmaatschappijen zijn lid van brancheorganisatie FAAN. Deze factoringmaatschappijen zijn kennelijk onder een andere SBI-code geregistreerd bij de KvK en zijn om deze reden niet uitgenodigd voor de webenquête.⁴ Ook uit de handmatige controle (websearch) van de bij de KvK bekende domeinnamen is gebleken dat slechts een klein deel van deze ondernemingen factoringwerkzaamheden uitvoert (7 van de 292 onderzochte kredietinformatie- en incassobureaus hielden zich hoofdzakelijk bezig met factoring).

Figuur 3.10 De meeste respondenten zijn hoofdzakelijk bezig met incassowerkzaamheden



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. 115 waarnemingen
 Vraag: *Zijn de incassowerkzaamheden en/of factoring uw hoofdactiviteit of uw nevenwerkzaamheden?*

⁴ Een voorbeeld is SBI-6420 Financiële holdings.

Volgens de gesprekspartners is factoring meer een financieringsvorm dan een vorm van incasso. De ondernemingen die zich bezighouden met deze vorm van financiering zijn dan ook vaak gelieerd aan de bancaire wereld. Het hoofddoel van deze vorm van factoring is het verschaffen van werkkapitaal. Hiervoor verpanden de bedrijven die werkkapitaal nodig hebben vorderingen bij de factoringondernemingen. Deze vorm van factoring vraagt veel werkkapitaal en is daarom het speelveld van relatief grote ondernemingen. Bovendien betreft het onderpand vaak vorderingen in het B2C-segment van de markt. In dit segment begeven de kleinere incasso-ondernemers zich minder graag vanwege de lage slagingskans bij het innen en de lage marges.

Voor een inschatting van de omvang van deze bancaire vorm van factoring is gekeken naar de leden van de FAAN. Deze koepelorganisatie telt negen leden. Het aantal factoring-klienten van de FAAN-leden is sinds 2015 gestegen met 140 procent. Eind 2020 hebben de FAAN-leden 5.942 klienten. De stijging van het aantal klienten is vooral zichtbaar in de categorie met minder dan € 10 miljoen overgedragen omzet. In de categorie € 50 tot € 100 miljoen overgedragen omzet neemt het aantal klienten af. De klienten komen vooral uit de groothandel, industrie, transport en zakelijke dienstverlening. Uit gegevens van de FAAN-leden blijkt dat de factoringvolumes in Nederland in 2020 met 1,4 procent zijn gestegen (t.o.v. 2019). Op jaarbasis bedraagt de overgedragen omzet volgens FAAN ruim 113 miljard euro.⁵

Naast de bancaire factoringondernemingen zijn er in specifieke marktsegmenten factoringondernemingen actief. De zorg is hiervan het bekendste voorbeeld. Infomedics is de grootste factoringonderneming op dit terrein. Het verschil met de bancaire factoringondernemingen ligt vooral bij het doel van de onderneming: het debiteurenbeheer staat centraal; niet het verschaffen van werkkapitaal. De kern van factoringondernemingen zoals Infomedics is het volledig geautomatiseerd overnemen van het debiteurenbeheer van zorgaanbieders. Het gaat hierbij om grote aantallen facturen met relatief kleine bedragen. Specifiek voor de zorg is dat een deel van deze facturen voldaan wordt door de zorgverzekeraar. De factoringondernemingen verzorgen dit proces. Zij regelen de betaling voor de zorgaanbieder via de zorgverzekeraar en declareren een eventueel restbedrag bij de patiënt. Voor dit doel worden zij meestal juridisch gezien eigenaar van de vordering. Dit houdt in dat het eigenaarschap van de vordering voor 100 procent van de waarde overgaat van de zorgaanbieder naar de factoringonderneming. Er vindt geen afslag plaats op de waarde. De zorgaanbieder betaalt een vaste vergoeding (eventueel met risico-opslag) voor de dienstverlening van de factoringonderneming.

Minnelijke incasso is onderdeel van het debiteurenbeheer zoals uitgevoerd door de factoringondernemingen in de zorg. Sommige factoringondernemingen hebben voor dit doel intern een incassobureau ingericht. De nadruk ligt op minnelijke incasso, omdat de vorderingen relatief kleine bedragen betreffen en de incasso de relatie tussen de zorgaanbieder en de patiënt niet in de weg mag staan. Het proces is volledig geautomatiseerd in verband met de grote aantallen vorderingen. Alleen Infomedics bedient al 7.500 zorgaanbieders en hun patiënten. Dit betreft op jaarbasis zo'n 35 miljoen declaraties. Dergelijke volumes verklaren waarom de sector de afgelopen 10 jaar sterk is geconsolideerd. Ook voor deze vorm van factoring is een grote schaalgrootte van het bedrijf noodzakelijk om succesvol te kunnen opereren.

Zoals blijkt uit het voorbeeld van factoring in de zorg, heeft deze vorm van financiering een relatie met het juridische eigendom van de vordering. Dit juridische eigendom kan ook verhandelbaar worden gemaakt. In dit geval spreken we van het opkopen van vorderingen. Tegenwoordig bestaan er diverse internetplatformen die er op gericht zijn de verkoop van vorderingen mogelijk te maken. De platformen richten zich op ondernemers die te maken hebben met lastig inbare vorderingen. Het bedrijfsmodel van de opkopers bestaat uit de afslag op de vorderingen: de

⁵ Zie: FAAN (Factoring & asset based financing association Netherlands) (2021), Marktinformatie, tweede halfjaar 2020.

vorderingen worden voor een gedeelte van de nominale waarde overgenomen. De potentiële opbrengst bestaat uit de mogelijk te innen vorderingen.

Het bedrijfsmodel achter het opkopen van vorderingen verschilt daarmee in belangrijke mate van factoring in de zorg. Ondernemingen zoals Infomedics vergoeden de zorgaanbieder 100 procent van de waarde van de vorderingen. De opbrengst bestaat uit de vergoeding voor het debiteurenbeheer. In de zorg betreft factoring bovendien de reguliere stroom facturen waarvan bijna 99 procent wordt betaald door de patiënt. De portefeuille van de opkoper bestaat uit moeilijk inbare vorderingen.

Ook voor het opkopen van vorderingen is schaalgrootte nodig. Er zijn volgens gesprekspartners meerdere grote incassobureaus actief in dit marktsegment. Het exacte aantal opkopers is onbekend. Een deel van de vorderingen die worden opgekocht heeft betrekking op consumptief krediet. Dergelijke opkopers zijn vergunningsplichtig bij de AFM. In het register van de AFM staan circa 6 incassobureaus die zich bezighouden met het opkopen van vorderingen gelieerd aan consumptief krediet. Voor het opkopen van vorderingen geldt dat deze vorderingen vaak het B2C-segment betreffen. Het opkopen van vorderingen kan gepaard gaan met grote winstmarges, maar de risico's zijn navenant groot. Om deze reden groeit deze markt volgens gesprekspartners niet sterk. Er zouden in Nederland hooguit enkele tientallen partijen actief zijn in deze markt. Innovatie speelt overigens wel een rol. Via een app als Klarna wordt de aankoop van een product omgezet in een vorm van consumptief krediet door de mogelijkheid van uitgestelde betaling. Klarna neemt daarmee de krediet- en frauderisico's van de webwinkelier over.⁶

Ook de trend voor het opkopen van vorderingen kan alleen worden bepaald op basis van voorbeelden. Ecorys (2019) trekt op basis van onderzoek naar vijf jaarrekeningen de volgende kwalitatieve conclusies:

- De omvang van het marktsegment aangekochte vorderingen is bij de onderzochte (inter-)nationale incassobureaus op basis van de jaarrekeningen groter geworden;
- Doorverkoop van aangekochte vorderingen aan andere incassobureaus lijkt bij deze (inter)nationale incassobureaus op basis van de jaarrekeningen niet of beperkt plaats te vinden;
- Er is bij deze (inter)nationale incassobureaus op basis van de jaarrekeningen geen informatie beschikbaar over de omvang van het aantal oninbare vorderingen.

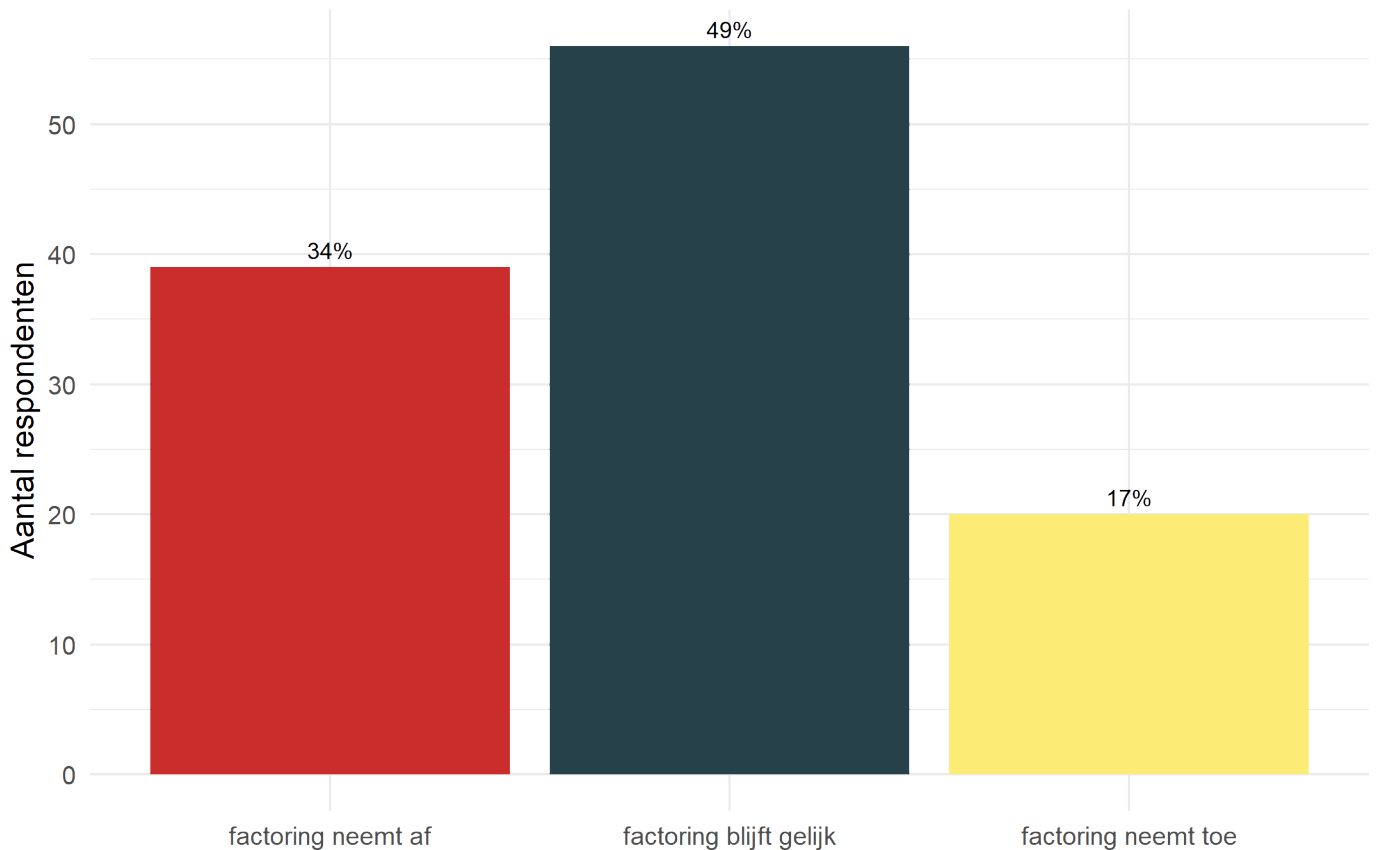
Toekomst van factoring

Wanneer gevraagd naar de toekomst van factoring geeft het grootste gedeelte (49 procent) van de respondenten aan dat zij verwachten dat het aandeel factoring gelijk zal blijven (zie Figuur 3.11). Hierbij moet worden opgemerkt dat veel respondenten aangeven dat zij de toekomst van factoring moeilijk kunnen inschatten en daarom neutraal hebben geantwoord. Daarnaast wordt vaak genoemd dat factoring en incasso aparte specialismen zijn: factoring is volgens de respondenten in essentie een vorm van financiering. 34 procent van de respondenten verwacht dat het aandeel factoring in de toekomst zal dalen. De meest genoemde reden hiervoor is dat factoring een kapitaalcrachtig proces is dat voornamelijk voor grote bedrijven is weggelegd (de grotere spelers zullen blijven groeien, en de kleinere zullen de markt verlaten). De overige 17 procent van de respondenten verwacht dat het aandeel factoring in de toekomst zal stijgen. De voornaamste reden hiervoor is het lucratieve verdienmodel en de toename van het gebruik van factoringdiensten door zzp'ers en kleine bedrijven.

⁶ Klarna is naar eigen zeggen "één van de snelst groeiende ondernemingen van Europa". Informatie over de omzet van het bedrijf in Nederland is niet bekend.

Enkele gesprekspartners maken zich zorgen over de ontwikkelingen rond factoring en het opkopen van vorderingen. Bij factoring en het opkopen van vorderingen vindt een investering plaats voordat de incassowerkzaamheden beginnen. Dit genereert een economische prikkel om een zo groot mogelijk gedeelte van de schuld te innen. Hierdoor ontstaat de indruk dat de partijen in dit marktsegment meer druk op debiteuren uitoefenen dan reguliere incassobureaus. De band tussen oorspronkelijke schuldeiser en schuldenaar is bovendien doorgesneden. De nieuwe schuldeiser heeft geen belang om de schuldenaar als klant te behouden wat de kans op een positieve uitkomst in een minnelijk incassotraject verkleint.

Figuur 3.11 De meeste respondenten verwachten dat het aandeel factoring in de toekomst gelijk zal blijven

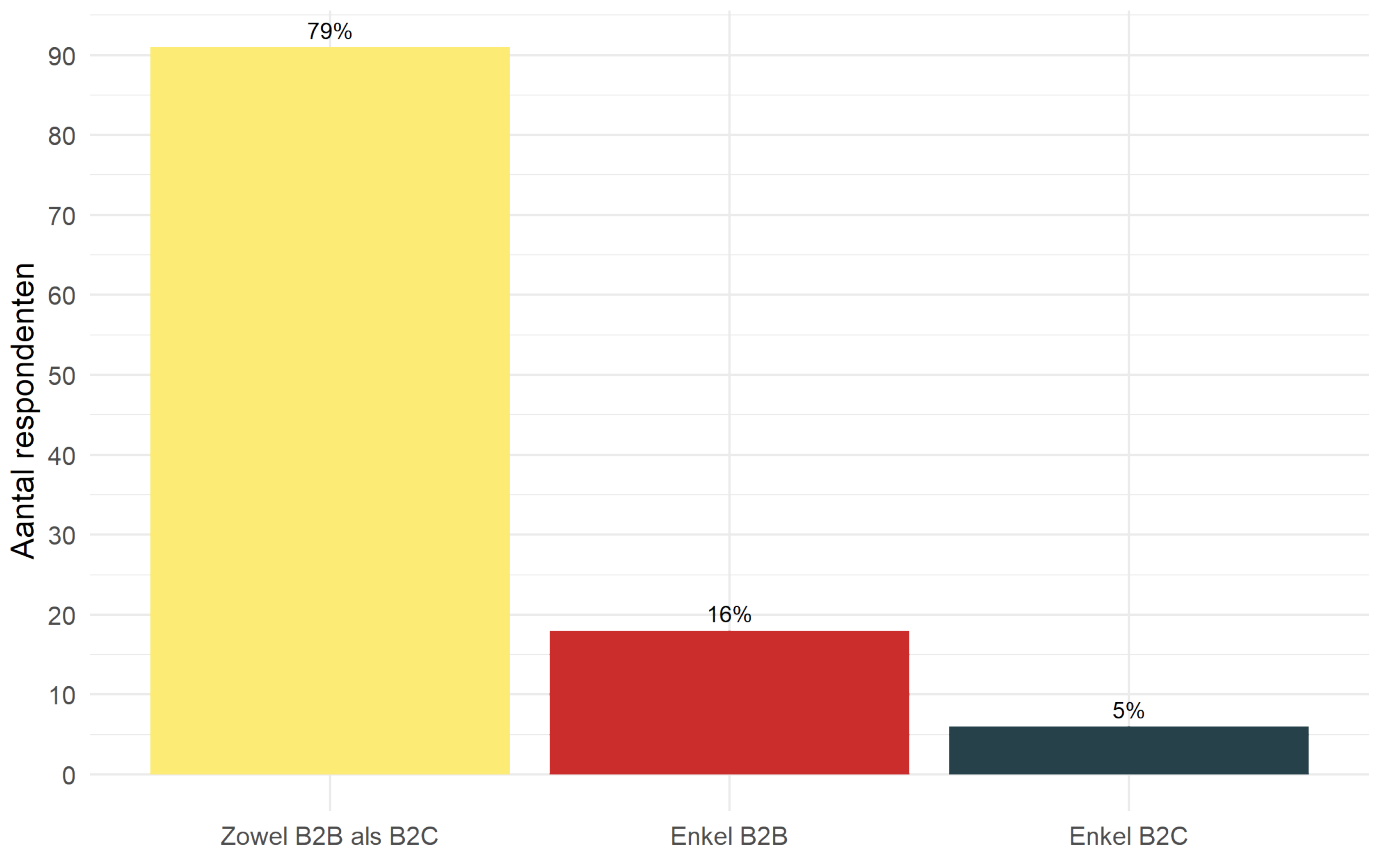


Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. 115 waarnemingen
 Vraag: Kunt u aangeven in welke richting de incassomarkt zich volgens u op de lange termijn beweegt?
 (Toelichting: U kunt de knop over de balk verslepen, de score die u toewijst verschijnt onder de balk).

Type en herkomst werkzaamheden

79 procent van de incassobureaus houdt zich bezig met zowel business-to-business (B2B) als business-to-consumer (B2C) trajecten (zie Figuur 3.12). Er zijn meer incassobureaus die zich voornamelijk richten op B2B-trajecten (16 procent) dan incassobureaus die zich voornamelijk richten op B2C-trajecten (5 procent). 72 procent van de ondernemingen die zich enkel focussen op B2B-trajecten betreft ZZP'ers. Gesprekspartners valideren dit beeld van de werkzaamheden van incassobureaus. Met B2B-trajecten zijn voor kleinere incassobureaus betere rendementen te realiseren. Voor het uitvoeren van B2C-trajecten is schaalgrootte nodig vanwege de vereiste automatisering. Als het gaat om buitengerechtelijke incasso voeren gerechtsdeurwaarders volgens gesprekspartners zowel B2B- als B2C-trajecten uit.

Figuur 3.12 Het grootste gedeelte van de incassobureaus houdt zich bezig met zowel B2B- als B2C-werkzaamheden



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. 115 waarnemingen

Vraag: Kunt u aangeven welke van onderstaande stellingen het meest op uw onderneming van toepassing is?

1. Mijn onderneming verricht enkel Business to Business (B2B) incassowerkzaamheden
2. Mijn onderneming verricht enkel Business to Consumer (B2C) incassowerkzaamheden
3. Mijn onderneming verricht zowel Business to Business als Business to Consumer incassowerkzaamheden

Tabel 3.1 geeft een overzicht van de meest voorkomende werkzaamheden en de herkomst van de meeste verdelingen van incassobureaus in Nederland. De dagelijkse werkzaamheden van een incassobureau zijn divers en lopen uiteen van klantonderzoek tot procedures voeren bij de kantonrechter of rechtbank.

De herkomst van de meeste vorderingen is huur/verhuur, onbetaalde facturen, medische dienstverlening, e-commerce, zakelijke dienstverlening en abonnementen. Het valt op dat incassobureaus zelden een specialisatie hebben in bepaalde vorderingen. De meeste respondenten geven aan actief te zijn op een of meerdere terreinen.

Tabel 3.1 Een incassobureau heeft zelden een specialisatie wat betreft werkzaamheden of herkomst vorderingen

Werkzaamheden	Herkomst vorderingen
Correspondentie	Huur/verhuur
Administratieve werkzaamheden	Onbetaalde facturen MKB
Procedures bij kanton/rechtbank	Medische dienstverlening
Klantonderzoek	E-commerce
Onderhandeling	Zakelijke dienstverlening
Advisering	Abonnementen

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. 99 waarnemingen

Vragen: Om deze tabel op te stellen zijn er twee vragen gesteld:

1. Kunt u in een aantal steekwoorden uw dagelijkse werkzaamheden omschrijven? (zie linker kolom);
2. Kunt u met steekwoorden omschrijven wat de herkomst van de meeste van uw vorderingen is? (zie rechter kolom)

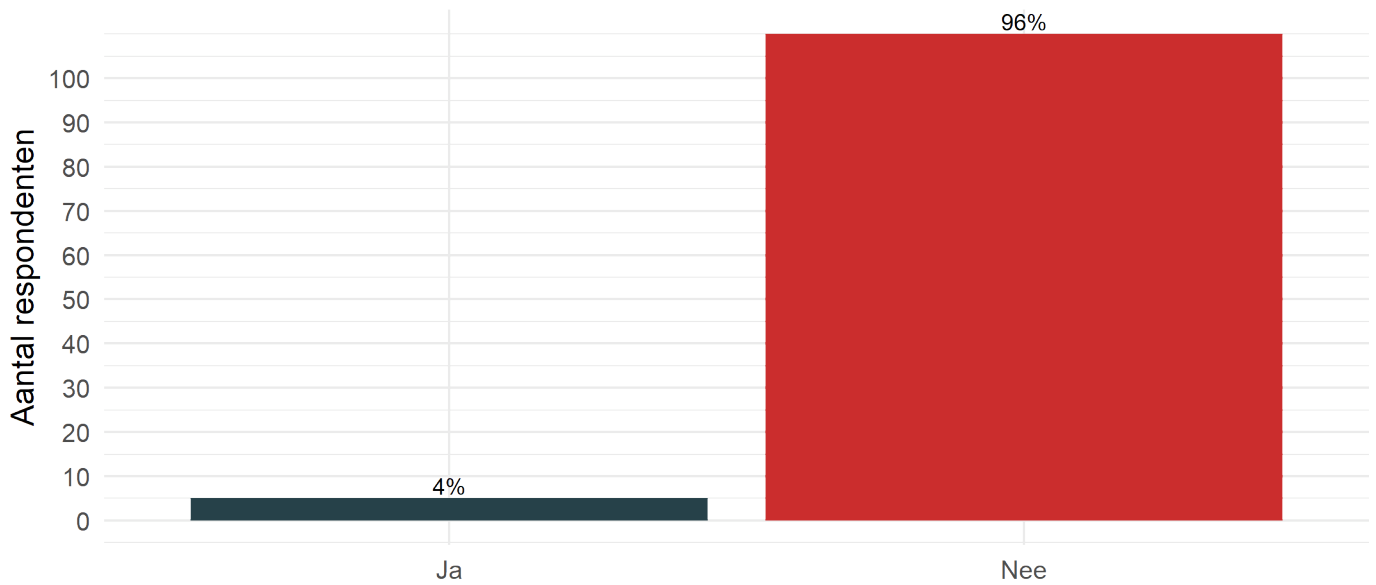
Internationaal

In de webenquête is aan alle respondenten gevraagd of zij willen aangeven of zij een dochteronderneming zijn van, of verbonden zijn aan een buitenlands bedrijf (zie Figuur 3.13). Vier procent van de respondenten geeft aan dat zij een dochteronderneming zijn van, of verbonden zijn aan, een buitenlands bedrijf. Bij de handmatige controle (web-search) van de bij de KvK bekende domeinnamen was bij slechts bij 4 van de 292 onderzochte domeinnamen sprake van een internationaal opererende organisatie (1 procent).

Gesprekspartners bevestigen het relatief beperkte marktaandeel van buitenlandse incassobedrijven op de Nederlandse markt. De internationale incassokantoren die wel in Nederland actief zijn, zijn grote, kapitaalkrachtige ondernemingen met vestigingen door heel Europa. Zij focussen zich vaak op de combinatie van incasso, het opkopen van vorderingen en factoring. In enkele gevallen is sprake van een buitenlandse investeerder die een aandeel neemt in een Nederlands incassobureau. Het is onbekend hoeveel van dergelijke investeerders actief zijn in Nederland.

Ecorys (2019) concludeert op basis van "beknopte deskresearch" dat sprake is geweest van sterke internationalisering. Voorbeelden die het rapport in dat kader noemt zijn de fusie Lindorf (Noorwegen) met Intrum (Zweden) leidend tot één organisatieonderdeel in Nederland; de overname van Vesting Finance door Arrow Global (Verenigd Koninkrijk) en de toetreding van Hoist (Zweden) op de Nederlandse markt in 2007. Over de mate waarin internationale bedrijven actief zijn op de Nederlandse markt, geeft dit rapport echter geen cijfers. Die zijn ook niet beschikbaar uit andere bronnen.

Figuur 3.13 Slechts 2 incassobureaus zijn een dochteronderneming van of verbonden aan een buitenlands bedrijf



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. 115 waarnemingen

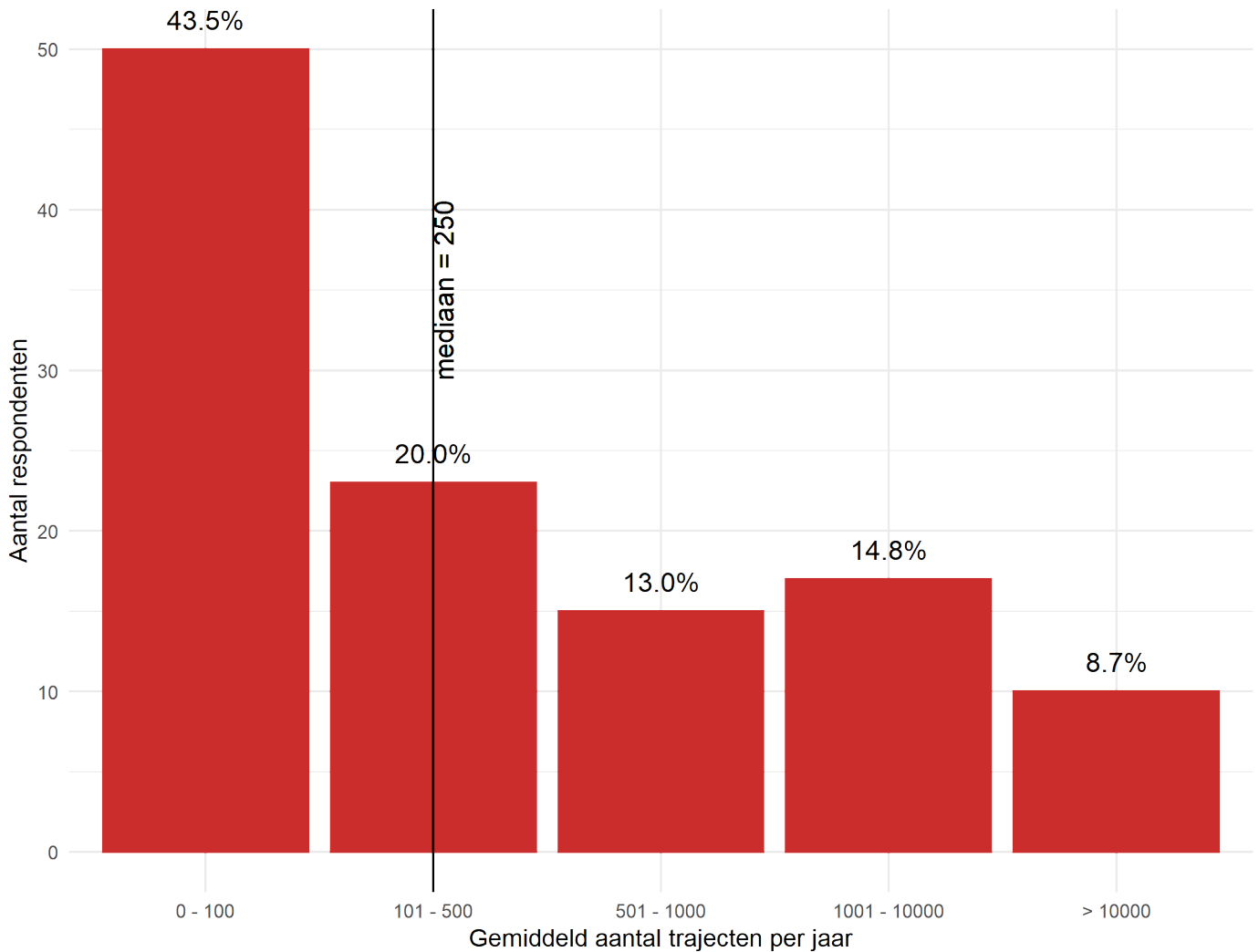
Vraag: Is uw bedrijf een dochteronderneming van of verbonden aan een buitenlands bedrijf?

3.3 Bedrijfseconomie

Aantal trajecten

Ruim 43 procent van de incassobureaus voert jaarlijks tussen de 0 en de 100 incassotrajecten uit (zie Figuur 3.14). Zij zijn relatief kleine spelers in de markt. Bijna 9 procent van de respondenten geeft aan dat zij meer dan 10.000 incassotrajecten per jaar uitvoeren. Dit zijn de grote spelers in de markt. In de webenquête is aan alle respondenten gevraagd of zij willen aangeven hoeveel incassotrajecten zij gemiddeld genomen per jaar uitvoeren. De markt voor incassobureaus kenmerkt zich door de aanwezigheid van enkele grote ondernemingen en vele kleinere ondernemingen. Derhalve geeft de mediaan een betere inschatting van het aantal incassotrajecten dat het doorsnee incassobureau jaarlijks uitvoert. De mediaan ligt op 250 trajecten per jaar. De interviews met enkele ondernemers in de incassobranche valideren dit aantal.

Figuur 3.14 De mediaan ligt op 250 incassotrajecten per jaar



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. 115 waarnemingen

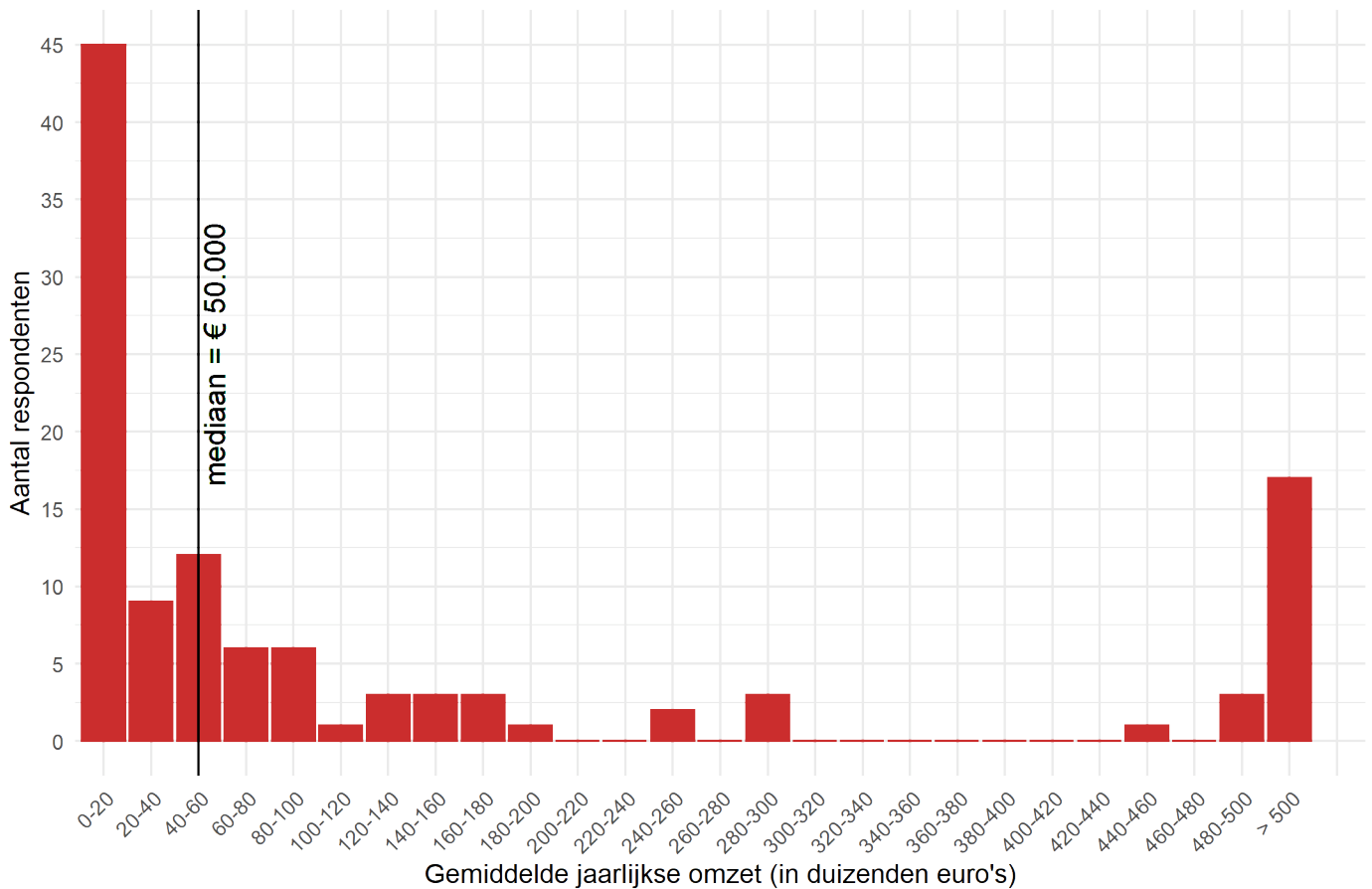
Noot: Om deze figuur op te stellen zijn de numerieke antwoorden van de respondenten in vijf categorieën geplaatst. Vier respondenten hebben bij deze vraag als antwoord '0' aangegeven. Dit kan een indicatie zijn dat deze bedrijven deze informatie liever niet wilde delen met de onderzoekers (deze vraag was verplicht). Hierdoor kan de laagste categorie (0 t/m 100 incassotrajecten) een overschatting zijn.

Vraag: Hoeveel incassotrajecten voert u gemiddeld jaarlijks uit?

Omzet

In de webenquête is aan alle respondenten gevraagd of zij een inschatting wilden maken van hun gemiddelde jaarlijkse omzet (zie Figuur 3.15). Het merendeel van de respondenten (45 van de 115 respondenten) geeft aan dat hun gemiddelde jaarlijkse omzet onder de grens van de € 20.000 ligt. Het doorsnee bedrijf heeft een gemiddelde jaarlijkse omzet van € 50.000 (dit betreft de mediaan). Daarbij is een belangrijke kanttekening te plaatsen: 23 respondenten geven aan dat hun omzet gelijk is aan 0 of 1. Het is aannemelijk dat deze respondenten geen antwoord op deze verplichte vraag wilden geven. Indien hiervoor wordt gecorrigeerd ligt de mediaan hoger - het gaat dan om een gemiddelde jaarlijkse omzet van € 77.500.

Figuur 3.15 Het doorsnee incassobureau heeft een gemiddelde jaarlijkse omzet van € 50.000 (mediaan)



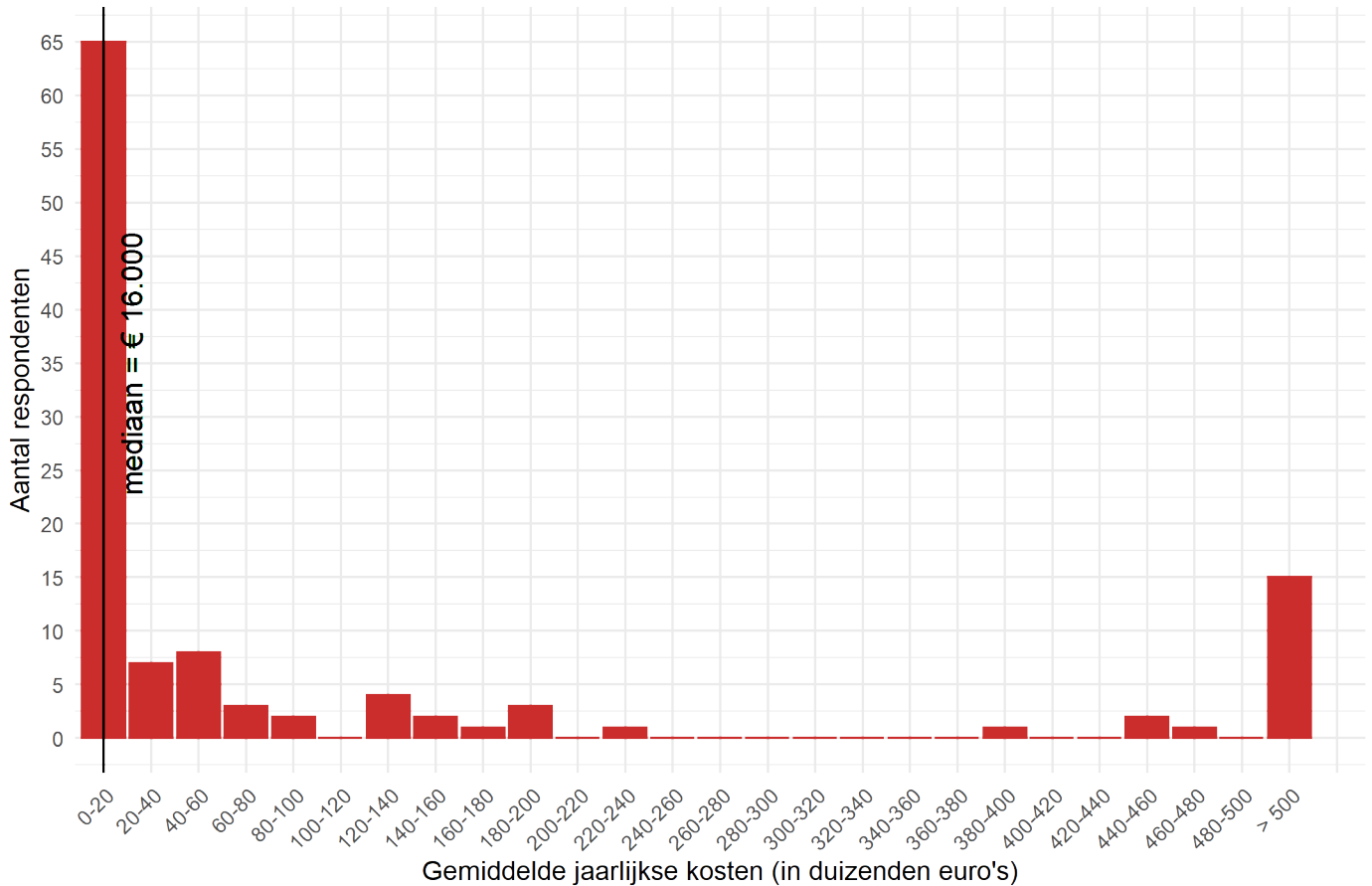
Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. 115 waarnemingen
 Vraag: Kunt u een inschatting geven van uw gemiddelde jaarlijkse omzet?

Uit CBS (2021) blijkt dat gerechtsdeurwaarders een groot deel van hun omzet (zo’n 50 procent) halen uit niet-ambtelijke werkzaamheden. Dit betreft voor een belangrijk deel omzet uit buitengerechtelijke incassotrajecten. Uit een berekening op basis van de CBS-gegevens volgt dat de gemiddelde omzet uit niet-ambtelijke werkzaamheden voor een gerechtsdeurwaarderskantoor ligt op ruim € 1 miljoen.⁷

Vervolgens is gevraagd om een inschatting van de gemiddelde jaarlijkse kosten. Figuur 3.16 geeft de resultaten weer. De gemiddelde jaarlijkse kosten voor incassobureaus liggen zoals verwacht over het algemeen lager dan de gemiddelde jaarlijkse omzet. Ook hier geeft het merendeel van de respondenten (65 van de 115 respondenten) aan dat hun gemiddelde jaarlijkse kosten onder de € 20.000 ligt. Vanwege de karakteristieken van de markt (enkele grotere spelers) geeft de mediaan een goede inschatting van de kosten van het doorsnee incassobureaus. De mediaan ligt op € 16.000. Daarbij is een belangrijke kanttekening te plaatsen: 24 respondenten geven aan dat hun kosten gelijk zijn aan 0 of 1. Het is mogelijk dat deze respondenten geen antwoord op deze verplichte vraag wilden geven. Indien hiervoor wordt gecorrigeerd ligt de mediaan hoger - het gaat dan om een gemiddelde jaarlijkse kostenpost van € 30.000.

⁷ Het gemiddelde is berekend door de omzetcijfers zoals gerapporteerd door het CBS te delen door het aantal kantoren. Volgens het CBS zijn er 86 kleine, 54 middelgrote en 6 grote deurwaarderskantoren. Volgens het CBS hebben deze deurwaarderskantoren een niet-ambtelijke omzet van respectievelijk € 13,7 mln., € 50,8 mln. en € 84 mln.

Figuur 3.16 Het doorsnee incassobureau heeft een gemiddelde jaarlijkse kostenpost van € 16.000 (mediaan)

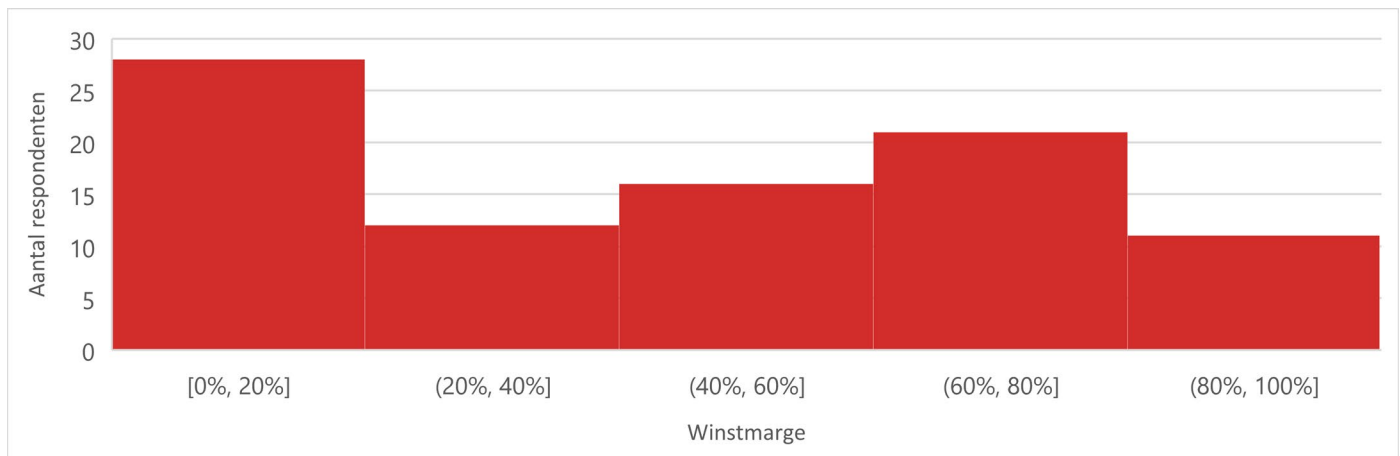


Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. 115 waarnemingen
 Vraag: Kunt u een inschatting geven van uw gemiddelde jaarlijkse kosten?

Bruto winstmarge

Op basis van de door de respondent ingeschatte omzet en de kosten is de jaarlijkse bruto winstmarge berekend (zie Figuur 3.17). Uit deze analyse blijkt dat de gemiddelde bruto winstmarge 46 procent is. Om dit te berekenen zijn enkele aannames gedaan: allereerst zijn alle bedrijven die bij de kosten of bij de winst een '0' of een '1' hebben ingevuld zijn niet meegenomen (dit kwam 24 maal voor). Vervolgens is er één respondent die heeft aangegeven dat zijn gemiddelde jaarlijkse kosten € 1 mln. euro zijn en zijn omzet € 3.000, één respondent die heeft aangegeven dat zijn gemiddelde jaarlijkse kosten € 700.000 zijn en zijn omzet € 12 en één respondent die heeft aangegeven dat zijn gemiddelde jaarlijkse kosten € 70.000 zijn en zijn omzet € 50.000. De negatieve winstmarges voor deze personen zijn niet meegenomen in de berekening. Voor alle overige waarnemingen is het de winst (inschatting van de gemiddelde jaarlijkse omzet minus de inschatting van de gemiddelde jaarlijkse kosten) gedeeld door de inschatting van de gemiddelde jaarlijkse kosten. De winstmarges van de bedrijven verschillen sterk. Naast bedrijven met een winstmarge tussen de 0 en 20 procent zijn er ook bedrijven met een winstmarge van 100 procent.

Figuur 3.17 De winstmarges van de bedrijven verschillen volgens de respondenten sterk



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. 88 waarnemingen

Noot: Deze figuur is gebaseerd op de door de respondenten geschatte gemiddelde jaarlijkse omzet en kosten. Het aantal waarnemingen ligt lager dan bij Figuur 3.15 en Figuur 3.16 omdat hier gecorrigeerd is voor respondenten die hun omzet en/of kosten hebben ingeschat op 0 of 1.

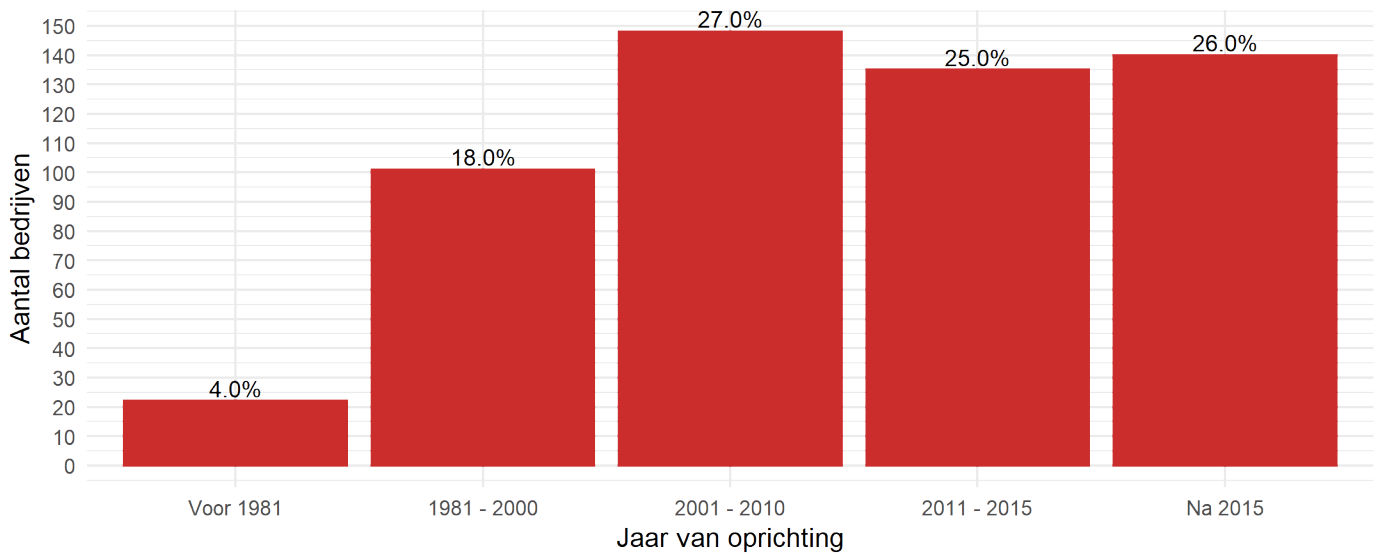
Ondernemingen met minder dan 10 personeelsleden hebben vaker een hoge winstmarge dan ondernemingen met meer personeelsleden (zie Bijlage D voor details). Er is tevens gekeken naar de relatie met het aantal bestuurders. Zo hebben ondernemingen met minder dan 2 bestuurders vaker een hoge winstmarge dan ondernemingen met meer bestuurders.⁸

Organisatieleeftijd

De meeste incassobureaus zijn opgericht tussen 2001 en 2010 (zie Figuur 3.18). De populatiegegevens van de KvK bevatten informatie over de datum van oprichting van de onderneming. Deze informatie is niet voor alle ondernemingen bekend.

⁸ De kanttekening bij deze observatie is dat er relatief weinig grote ondernemingen (meer dan 10 personeelsleden) hebben deelgenomen aan de enquête. Dit geldt ook voor het aantal bedrijven met meer dan 2 bestuurders.

Figuur 3.18 De meeste incassobureaus zijn opgericht tussen 2001 en 2010



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. de KvK (2021)

Noot: Deze figuur is gebaseerd op 546 waarnemingen. Dit betreft het aantal economisch actieve bedrijven (969) minus het aantal actieve bedrijven waarvan via een websearch is bewezen is dat ze niet in de incassosector werkzaam waren (218 maal) waarvoor de datum van oprichting bekend is.

De impact van corona

In de webenquête is aan alle respondenten gevraagd of zij willen aangeven welke gevolgen de coronacrisis heeft voor hun onderneming (dit betrof een open vraag). De meest voorkomende antwoorden zijn: *i)* corona heeft weinig impact (antwoorden zoals 'geen impact', 'vrijwel nihil', 'status quo', 'niets' komen relatief vaak voor) *ii)* corona heeft een klein/bepoort negatief effect op het aantal opdrachten en de omzet, slechte betalende klanten komen hun afspraken wel na door het ontvangen van overheidssteun en *iii)* een grote maandelijkse fluctuatie in het aantal zaken/de omzet. Ten slotte geven meerdere respondenten aan dat zij vaker zijn gaan thuiswerken.

Daarnaast hebben we alle respondenten vijf coronagerelateerde stellingen voorgelegd. Deze stellingen gaan over het verliezen van omzet, het creëren van kansen, het werven van nieuwe klanten, investeren in innovatie en het krijgen van overheidssteun. Tabel 3.2 geeft een overzicht van de stellingen en de antwoorden van de respondenten. Het algemene beeld is dat corona voor de helft van de bedrijven een negatieve invloed had op de omzet en het werven van nieuwe klanten. Corona is geen kans gebleken voor het creëren van meer afzet en ook niet voor het investeren in innovatie. De meeste ondernemers geven aan dat overheidssteun niet noodzakelijk is geweest om de coronacrisis te overleven.

De gesprekken bevestigen het beeld dat corona geen grote economische problemen heeft veroorzaakt voor de incassobranche. Grote incassobedrijven hebben wel gemerkt dat het aantal vorderingen is teruggelopen als gevolg van corona. Een ander knelpunt bleek de sluiting van de rechtbanken te zijn waardoor incassotrajecten met een gerechtelijk vervolg veel langer hebben geduurd dan gebruikelijk.

Tabel 3.2 Over het algemeen heeft de coronacrisis een beperkte invloed op incassobureaus in 2021

#	Stelling	Zeer mee oneens	Mee oneens	Beetje mee oneens	Neutraal	Beetje mee eens	Mee eens	Zeer mee eens
1	Door corona is de omzet gedaald in 2021	8,5%	11,3%	2,8%	28,3%	7,6%	16%	25,5%
2	Corona is een kans gebleken (bv. meer omzet/afzet)	25,5%	26,4%	11,3%	26,4%	7,5%	1%	1,9%
3	Corona maakt het werven van nieuwe klanten moeilijker	5,7%	12,3%	2,8%	24,5%	12,3%	28,3%	14,2%
4	Door corona is er meer geïnvesteerd in innovatie (opleidingen)	9,4%	23,6%	6,6%	29,2%	12,3%	12,3%	6,6%
5	De financiële steun van de overheid (NOW, Tozo, TVL) is noodzakelijk geweest om de coronacrisis te overleven	39,6%	21,7%	2,8%	18,9%	2,8%	6,6%	7,6%

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. 106 waarnemingen

3.4 Impact Wki

Circa 19 procent van de respondenten geeft in de webenquête aan dat zij niet op de hoogte zijn van de aankomende Wki-wetgeving (Tabel 3.3). Zo'n 7 procent van de respondenten geeft aan alle details van de Wki te kennen.

Tabel 3.3 18 procent van de respondenten was nog niet op de hoogte van de Wki

Ik ben niet op de hoogte	Ik ben een beetje op de hoogte	Ik ben op de hoogte	Ik ben goed op de hoogte	Ik ben op de hoogte van alle details
18,9%	35,8%	18,9%	19,8%	6,6%

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. 106 waarnemingen

Noot: In hoeverre bent u op de hoogte van de aankomende Wki-wetgeving?

De Wki is van toepassing op consumentenvorderingen. Het is daarom interessant om een uitsplitsing te maken van de resultaten naar het B2C-segment. 14 procent van de ondernemingen die actief zijn in de B2C-incassobranche gaf aan niet op de hoogte te zijn van de Wki (zie Bijlage D voor details). Wanneer de bedrijfskarakteristieken nader worden bekeken om te onderzoeken welk type ondernemingen niet op de hoogte zijn van de aankomende Wki-wetgeving, blijkt het volgende:

- alle respondenten die lid zijn van de NVI zijn op de hoogte van de aankomende Wki-wetgeving;
- ondernemingen met meer personeel zijn vaker op de hoogte van de aankomende Wki-wetgeving;
- de hoogte van de omzet zegt niets over de mate waarin ondernemingen geïnformeerd zijn over de Wki-wetgeving.

Daarnaast is alle respondenten gevraagd naar eventuele bezwaren tegen de Wki. Ruim 22 procent van de respondenten (24 van de 106 respondenten) geeft aan bezwaar te hebben tegen de invoering van de Wki. Wanneer aan deze groep om een toelichting wordt gevraagd geven zij drie hoofdredenen op:

- dat zij betwijfelen dat de wet tot een hogere kwaliteit zal leiden - voorbeeldantwoorden zijn 'onvoldoende kwaliteitseisen', 'er is niet geluisterd naar de (input van de) branche', en 'er zijn onvoldoende kwaliteitscriteria benoemd waardoor de kwaliteit zal afnemen';
- dat zij zich zorgen maken om de hogere kosten - voorbeeldantwoorden zijn 'ik kan de lasten die deze wetgeving met zich meebrengt niet dragen', 'een verzwaring van administratieve lasten' en 'het is in de wandelgangen al vernomen dat het een zeer dure aangelegenheid wordt';
- dat zij vinden dat er beleid wordt gemaakt op grond van incidenten en een klein aantal 'slechte' bedrijven' - voorbeeldantwoorden zijn: 'het zijn juist incidenten die moeten worden aangepakt', 'de reden van invoering zijn de zogenaamde 'cowboybedrijven', 'het is een vrij beroep en in elke bedrijfstak heb je helaas minder nette ondernemers'.

In de gesprekken waren de ondernemers overwegend positief over de Wki. Het argument hiervoor was dat het nodig is om een kwaliteitsslag te maken in de incassowereld. Zij erkennen de onjuiste handelspraktijken van enkele incassobureaus, al stellen zij ook dat er geen signalen zijn van omvangrijke problemen in de incassobranche. De ondernemers spreken de hoop uit dat de Wki gepaard zal gaan met sancties voor het overtreden van de wet- en regelgeving. Zonder deze sancties zal de wetgeving niet of nauwelijks effectief zijn.

Enkele andere ondernemers waren in de gesprekken minder overtuigd van de toegevoegde waarde van de Wki. Zij geven aan dat er met de aanwezigheid van de NVI al een platform met een keurmerk is. Er zijn bovendien voldoende gerechtelijke wegen om onjuist handelen door incassobureaus te bestrijden. De nieuwe kwaliteitsregels zouden niet in verhouding staan met de omvang van de problemen in de incassomarkt. Zij zien bovendien de invoering van een registratieverplichting en toezicht niet als een effectieve remedie.

Ongeveer de helft van de ondernemingen is van plan om zich in te schrijven in het register

Ondanks de bezwaren geeft 50 procent van de respondenten aan dat zij zich in zouden willen schrijven in een register voor toezicht. 34 procent van de respondenten geeft aan dit nog niet te weten. Het restant (17 van de 106 ondernemingen) geeft aan zich niet in te willen schrijven.⁹

Er lijkt geen verband te zijn tussen de winstmarge van een onderneming en de bereidheid tot registratie (zie Bijlage D voor alle details). Ondernemingen met een hogere winstmarge zijn relatief gezien niet vaker bereid om zich te registreren (en de bijbehorende lasten te dragen) dan ondernemingen met lagere winstmarges. De additionele lasten lijken dus geen argument om zich niet te registreren. Nadere analyse laat zien dat alle respondenten die lid zijn van de NVI bereid zijn zich te registreren.

Verwachtingen over het toezicht op en de naleving van de Wki

Wanneer de ondernemers gevraagd wordt naar de verwachtingen over het toezicht,

- spreekt het merendeel de wens uit dat de consument beschermd zal worden en dat onjuiste handelspraktijken zullen verdwijnen - voorbeeldantwoorden zijn: 'hoop dat hiermee de rotte appels uit onze branche zullen verdwijnen', 'Ik vind het goed dat er toezicht wordt gehouden om de malafide bedrijven een halt toe te roepen' en 'ik hoop dat de incassocowboys de markt zullen verlaten';

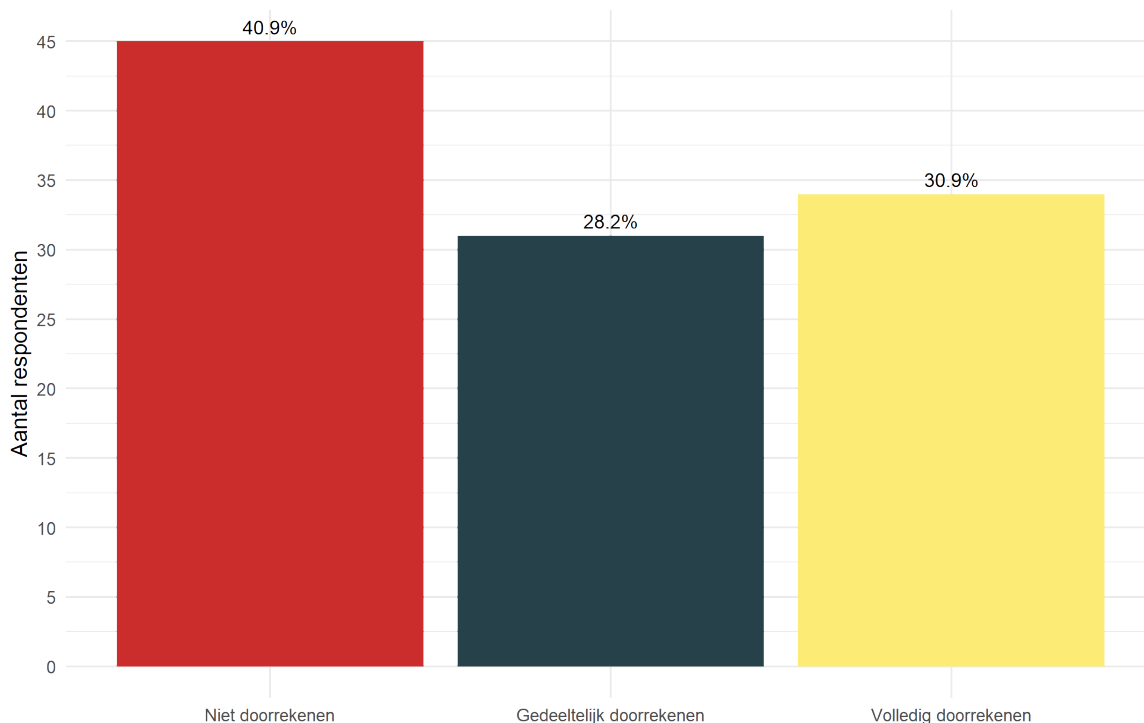
⁹ Er zijn 18 bedrijven in de populatie die alleen B2B-activiteiten uitvoeren. Deze activiteiten vallen niet onder de Wki. Zonder deze bedrijven hebben 88 respondenten antwoord gegeven op de vraag over de inschrijving in het register. 12 respondenten geven aan dit niet te zullen doen. Dit is 13 procent van het totaal aantal respondenten (zonder de B2B-bedrijven). 27 respondenten (31 procent) geven aan nog niet te weten of zij zich zullen inschrijven; 49 zullen dat wel doen (56 procent).

- geeft een klein gedeelte aan geen inschatting te kunnen maken - voorbeeldantwoorden zijn: 'kan ik niet inschatten', 'nog niet bekend', 'de gevolgen zijn mij niet geheel duidelijk';
- geeft een gedeelte aan dat zij geen of een negatieve impact verwachten - voorbeeldantwoorden zijn 'geen enkele, is meestal nietszeggend en zinloos', 'veel louche bureaus die zich niet zullen laten inschrijven', en 'verzwaring van regelgeving';
- Een klein gedeelte van de respondenten hoopt dat er strak toezicht komt en dat dit door een onafhankelijke instantie met voldoende kennis getoetst zal worden - voorbeeldantwoorden zijn: 'hopelijk wordt het een onafhankelijk orgaan, geen inmenging van de NVI of dergelijke bestaande belangenverenigingen', 'als de NVI teveel mag bepalen over de naleving van de Wki dan zijn we verder van huis' en 'het gerucht gaat dat de dienst Justis dit toezicht gaat verzorgen maar die konden mij 1 jaar geleden nog niets vertellen over de vergunningsaanvraag (net als de ambtenaren van J&V en EZK)'.

Toegenomen lasten doorberekenen aan opdrachtgevers

In de webenquête is aan alle respondenten gevraagd wat de gevolgen zijn van een toename van de lasten door extra toezicht. 41 procent van de respondenten zegt de kosten niet door te berekenen aan opdrachtgevers (zie Figuur 3.19). De meest genoemde redenen voor het niet doorberekenen van de kosten zijn de hoge concurrentie in de markt en het *no cure, no pay*-businessmodel. Er is volgens de respondenten simpelweg te weinig ruimte om kosten door te berekenen. Andere respondenten geven aan dat zij vinden dat hun opdrachtgevers er niets aan kunnen doen dat het kantoor van de respondent met extra regelgeving van doen krijgt. Zij vinden het dan ook niet juist om deze kostenstijging door te berekenen. Ten slotte geven enkele respondenten aan dat zij dit niet kunnen doorberekenen vanwege lopende contracten ('sticky prices').

Figuur 3.19 41 procent van de respondenten zal een kostenstijging niet doorberekenen



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. 110 waarnemingen
 Noot: Mogelijk krijgt uw onderneming te maken met een kostenstijging als gevolg van lasten door toezicht. Wanneer deze kostenstijging € 2.000,- bedraagt, wat zijn dan de gevolgen voor uw onderneming?

3.5 De financiële veerkracht van incassobureaus

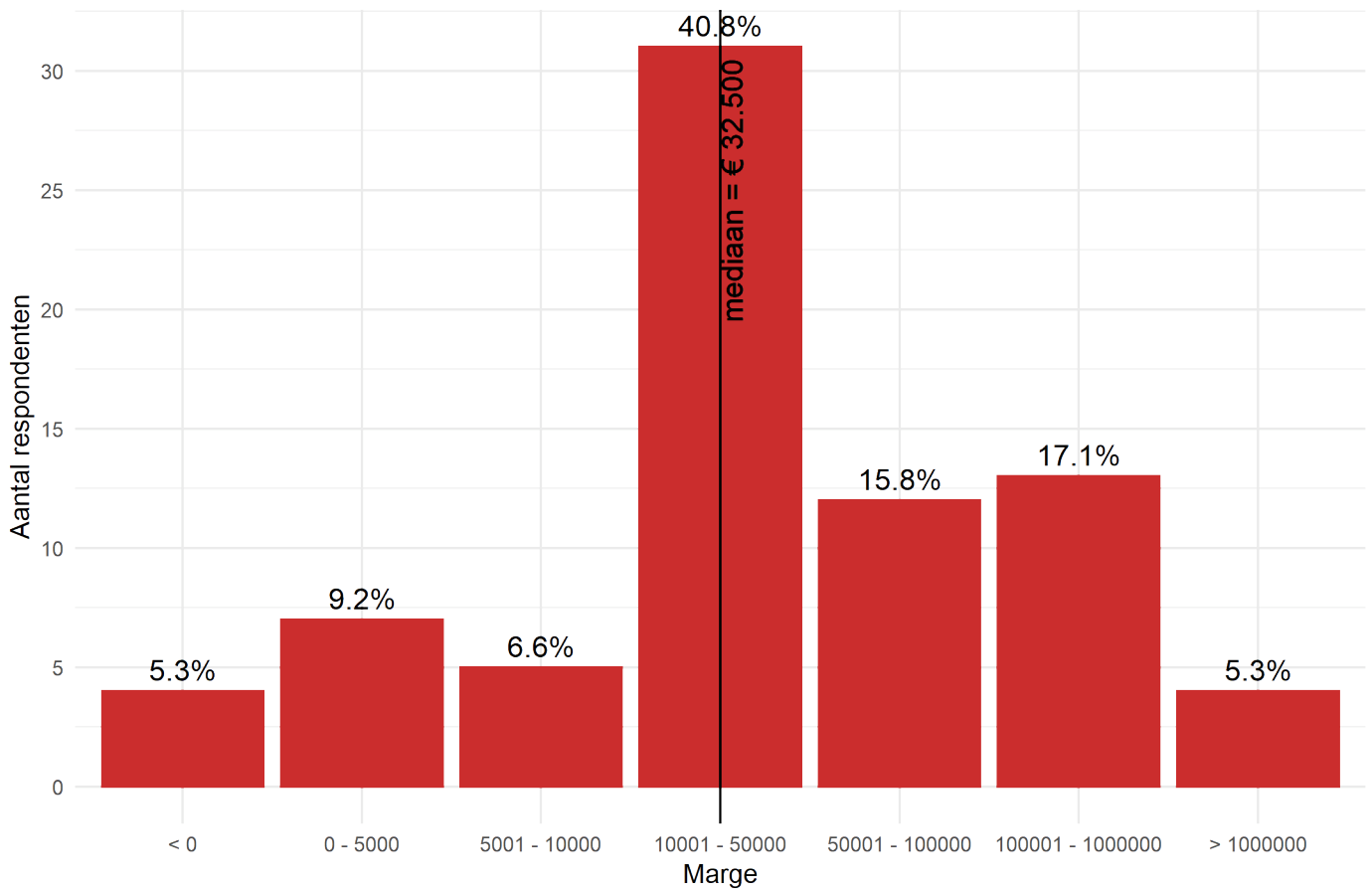
De analyse van de financiële veerkracht van incassobureaus is uitgewerkt in drie scenario's. In ieder scenario is in kaart gebracht welk deel van de incassobureaus in de problemen zal komen (systematisch hogere kosten dan omzet) als de registratieplicht onder de Wki kosten met zich meebrengt. De Wki treft alleen incassobureaus die actief zijn op het *business to consumer* segment. De onderneming die enkel *business to business* activiteiten verrichten zijn uit de data gefilterd voor deze scenarioanalyse.

Bij deze scenarioanalyse wordt uitgegaan van registratiekosten van € 2.000 en de antwoorden die de respondenten in de webenquête hebben gegeven. Het doel van deze analyse is om meer gevoel te krijgen bij de impact van de lasten op de incassobureaus.

Scenario 1: incassobureaus berekenen 0 procent van de kostenstijging door aan opdrachtgevers

Als incassobureaus de registratiekosten niet zullen doorberekenen aan opdrachtgevers komt 5,3 procent in de problemen (zie Figuur 3.20). Deze bedrijven zullen bij hogere jaarlijkse kosten van € 2.000 geen winst meer kunnen maken - voor deze zeven respondenten zullen de jaarlijkse kosten hoger liggen dan de jaarlijkse omzet. Om dit te berekenen zijn enkele aannames gedaan. Allereerst zijn alle bedrijven die bij de kosten of bij de winst een '0' of een '1' hebben ingevuld niet meegenomen (dit kwam 24 maal voor). Vervolgens is er één respondent die heeft aangegeven dat zijn gemiddelde jaarlijkse kosten € 1 mln. zou zijn en zijn omzet € 3.000, één respondent die heeft aangegeven dat zijn gemiddelde jaarlijkse kosten € 700.000 zijn en zijn omzet € 12 en één respondent die heeft aangegeven dat zijn gemiddelde jaarlijkse kosten € 70.000 zijn en zijn omzet € 50.000. De negatieve winstmarges voor deze personen zijn niet meegenomen in de berekening.

Figuur 3.20 Als incassobureaus de registratiekosten niet doorberekenen aan opdrachtgevers komt 5,3 procent van de incassobureaus in de problemen



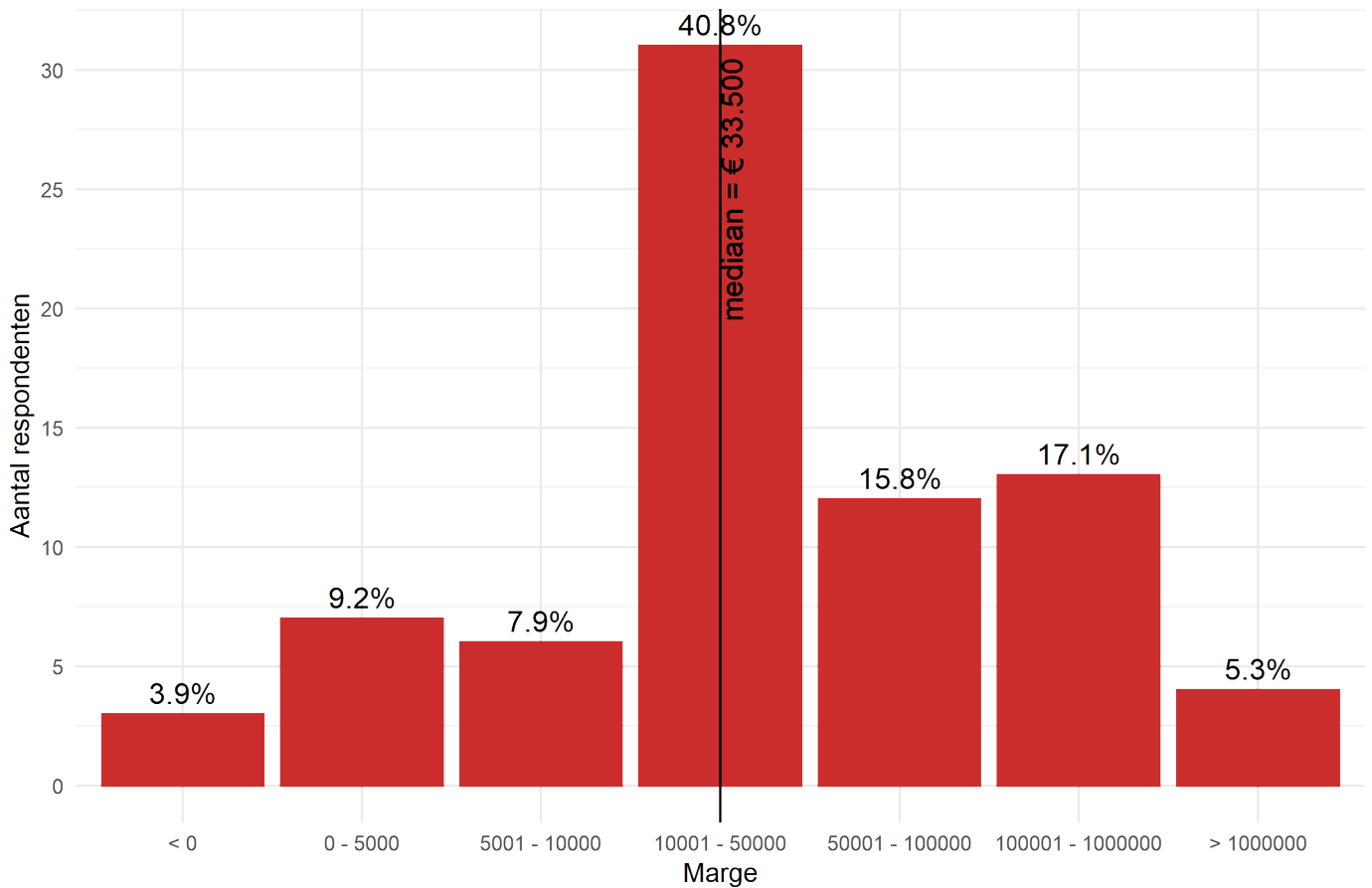
Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. 76 waarnemingen

Noot: Deze figuur is gebaseerd op de door de respondenten geschatte gemiddelde jaarlijkse omzet en kosten.

Scenario 2: incassobureaus berekenen 50 procent van de kostenstijging door aan opdrachtgevers

Als incassobureaus de registratiekosten voor 50 procent zouden doorberekenen aan opdrachtgevers komt 3,9 procent in de problemen door een negatieve marge (zie Figuur .21). Wanneer de jaarlijkse kosten voor vijftig procent voor de rekening van de incassobureaus zijn en de overige vijftig procent voor de rekening van de klant zal een kleiner gedeelte van de respondenten in de problemen komen. Er zijn vier respondenten voor wie de jaarlijkse kosten in dit geval nog steeds hoger zullen liggen dan de jaarlijkse omzet. Om dit te berekenen zijn dezelfde aannames gedaan als in het eerste scenario.

Figuur 3.21 Als incassobureaus de registratielkosten voor 50 procent doorberekenen aan opdrachtgevers komt 3,9 procent van de bureaus in de problemen



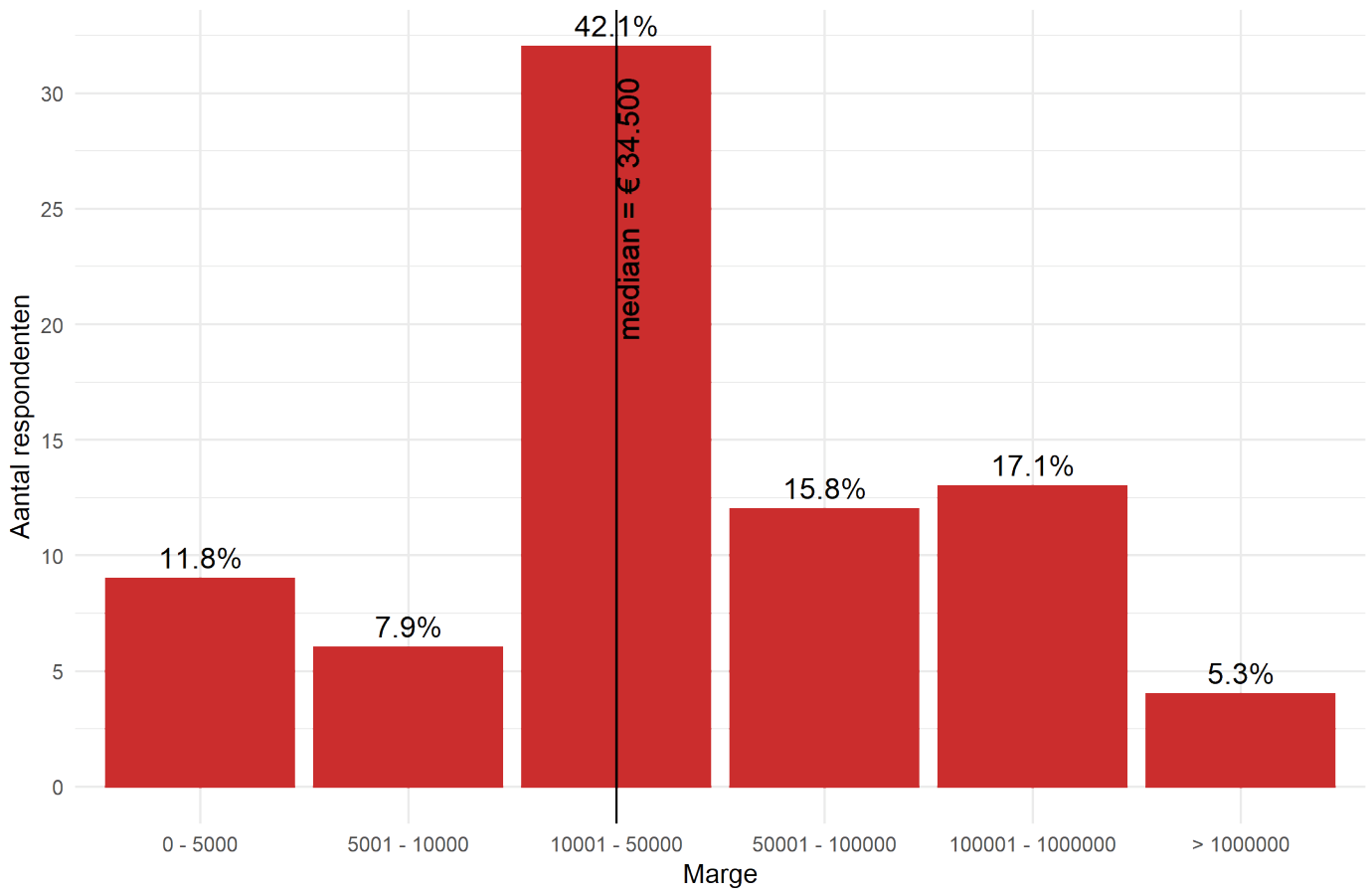
Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. 76 waarnemingen

Noot: Deze figuur is gebaseerd op de door de respondenten geschatte gemiddelde jaarlijkse omzet en kosten.

Scenario 3: incassobureaus berekenen de kostenstijging volledig door aan de klanten

Als incassobureaus de registratielkosten volledig doorberekenen aan hun klanten komt geen enkel incassobureau in de problemen met een negatieve winstmarge (zie Figuur 3.22). Een belangrijke kanttekening bij dit scenario is dat het niet voor alle klanten mogelijk is om de kosten volledig door te berekenen aan de klanten. Zo gaven sommige respondenten aan dat zij lopende contracten hebben ('sticky prices'). Voor deze bedrijven is het niet mogelijk om de kosten volledig door te berekenen.

Figuur 3.22 Als incassobureaus de registratiekosten voor 100 procent doorberekenen aan opdrachtgevers komt geen enkel bureau in de problemen



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. 76 waarnemingen

Noot: Deze figuur is gebaseerd op de door de respondenten geschatte gemiddelde jaarlijkse omzet en kosten.

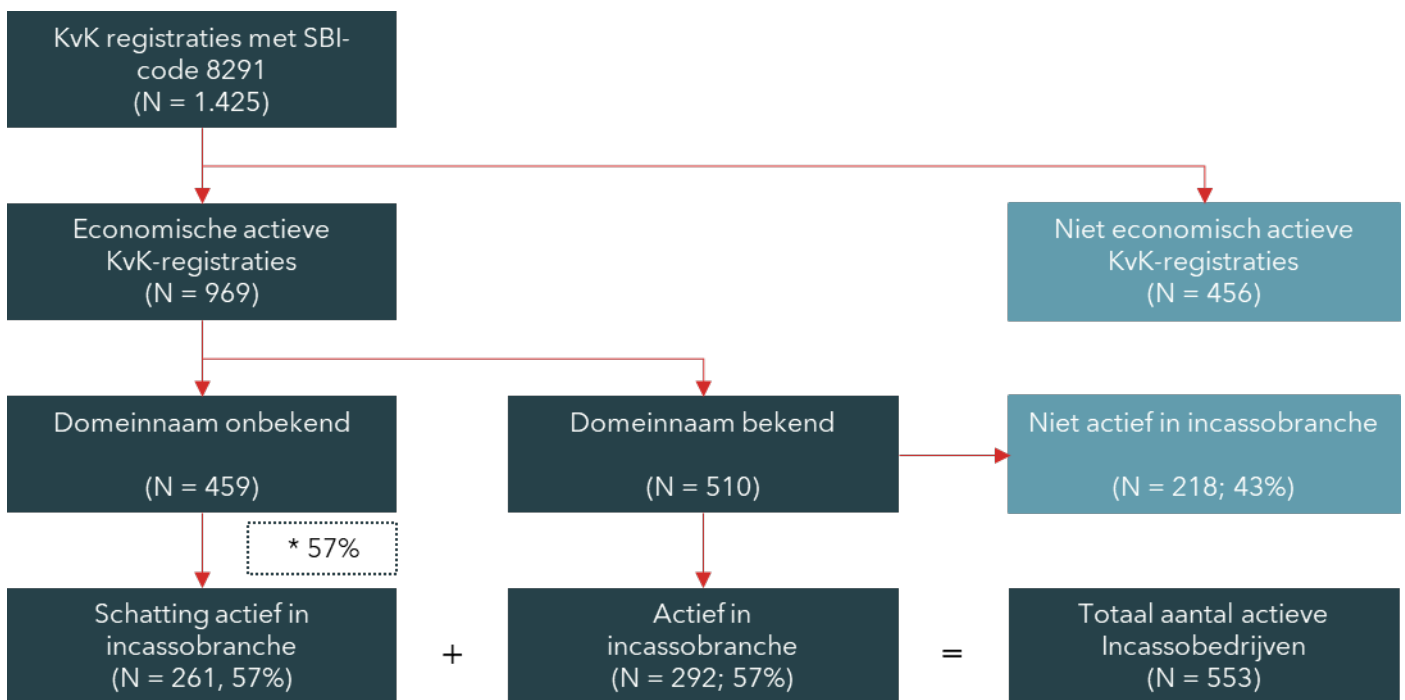
4 Conclusie

Uit dit marktonderzoek blijkt dat er ruim 550 incassobureaus actief zijn in de sector. Er zijn veel relatief kleine spelers en enkele (zeer) grote bedrijven met veel omzet. Bedrijven verwachten zowel negatieve als positieve effecten van de Wki.

Omvang van de markt voor incassobureaus en factoring

- **Aantal incassobureaus:** In 2021 stonden er 1.425 kredietinformatie- en incassobureaus ingeschreven in het bedrijvenregister van de KvK met SBI-code 8291 (zie Figuur 5.1). Van deze bedrijven zijn naar schatting 553 bedrijven (38,8 procent) economisch actief als incassobureau.
- **Rechtsvormen in de sector:** Bijna de helft van de bedrijven (49 procent) is opgericht als een besloten vennootschap (BV). Verder zijn een eenmanszaak en een vennootschap onder firma (VOF) relatief veelvoorkomende rechtsvormen (met respectievelijk 42 en 6 procent).
- **Jaar van oprichting en marktdynamiek:** Uit de gegevens van de KvK volgt dat meeste ondernemingen in de incassobranche zijn opgericht tussen 2001 en 2010. Circa een kwart van de bedrijven is na 2015 opgericht. Cijfers van het CBS en cijfers van de KvK laten zien dat er de afgelopen jaren meer uittreeders dan toetreders zijn binnen de SBI-code 8291. Dit is een signaal dat het aantal actieve partijen in de sector daalt. Fusies en overnames kunnen deze tendens naar een kleiner aantal incassobureaus versterken.

Figuur 5.1 Naar schatting zijn er in 2021 553 bedrijven economisch actief in de incassobranche



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022) o.b.v. de KvK (2021)

Noot: Uit deze schatting blijkt dat er ruim 550 incassobureaus in de branche actief zijn. Zoals de figuur laat zien, is dit aantal gecorrigeerd voor het aantal bedrijven dat niet economisch actief is en het aantal bedrijven dat niet actief is in de incassobranche. Merk op dat niet alle incassobedrijven straks onder de Wki vallen. De Wki richt zich op incasso in het B2C-segment. Figuur 3.12 laat zien dat zo'n 16 procent van de incassobureaus zich enkel focust op het B2B-segment. Hiervoor is niet gecontroleerd in deze inventarisatie van het aantal bedrijven dat actief is in de incassobranche.

Methode en responspercentage

Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen is een webenquête uitgezet onder alle bij de KvK geregistreerde kredietinformatie- en incassobureaus. 1.425 ondernemingen zijn per post uitgenodigd. 132 respondenten zijn gestart met het invullen van de enquête. Circa 115 van hen heeft de vragenlijst volledig ingevuld. De respons is daarmee ruim 8 procent. Daarnaast is gebruikgemaakt van populatiegegevens verstrekt door de KvK. De resultaten zijn waar mogelijk gevalideerd in gesprekken met ondernemers in de incassobranche.

De kosten en omzet van het incassobureau

- **Omzet:** de gemiddelde jaarlijkse omzet van het doorsnee incassobureau ligt rond de € 50.000. Daarbij is een belangrijke kanttekening te plaatsen: 23 respondenten geven aan dat hun omzet gelijk is aan 0 of 1. Het is aannemelijk dat deze respondenten geen antwoord op deze verplichte vraag wilden geven. Indien hiervoor wordt gecorrigeerd ligt de mediaan hoger – het gaat dan om een gemiddelde jaarlijkse omzet van € 77.500.
- **Kosten:** de gemiddelde jaarlijkse kosten van het doorsnee incassobureau liggen zo rond de € 16.000. Daarbij is een belangrijke kanttekening te plaatsen: 24 respondenten geven aan dat hun totale kostenpost gelijk is aan 0 of 1. Het is mogelijk dat deze respondenten geen antwoord op deze verplichte vraag wilden geven. Indien hiervoor wordt gecorrigeerd ligt de mediaan hoger – het gaat dan om een gemiddelde jaarlijkse kostenpost van € 30.000.

Draagkracht en gevolgen van de invoering van de Wki

Met een scenarioanalyse is onderzocht wat de mogelijke gevolgen zijn van registratiekosten voor de Wki. In dit onderzoeksrapport is de impact van registratiekosten van € 2.000 doorgerekend. Wanneer incassobureaus de registratiekosten niet doorberekenen aan opdrachtgevers komt 5,3 procent in de problemen met een negatieve marge. Wanneer zij vijftig procent van de lasten zullen doorrekenen daalt dit percentage tot 3,9 procent. Indien de additionele lasten volledig worden doorberekend aan de respondent heeft geen enkel incassobureau een structureel negatief winstmarge.

Aantal incassotrajecten

Het doorsnee incassobureau voert jaarlijks zo'n 250 trajecten uit. Dit getal is de mediaan van de inschatting van de respondenten van de webenquête. De markt voor incassobureaus en factoring kenmerkt zich door de aanwezigheid van enkele grote ondernemingen en vele kleine ondernemingen. De mediaan geeft daarom de beste inschatting van het aantal trajecten dat een incassobureau jaarlijks uitvoert. Het gemiddelde aantal trajecten ligt door aanwezigheid van enkele grotere ondernemingen in de markt vele malen hoger.

Dagelijkse werkzaamheden en specialisme

In de webenquête is aan alle respondenten gevraagd om een omschrijving te geven van hun dagelijkse werkzaamheden en de herkomst van hun vorderingen. Hieruit volgt het beeld dat de werkzaamheden van een incassobureau divers zijn. Het merendeel van de incassobureaus focust zich niet op één type werkzaamheden. De meest voorkomende werkzaamheden zijn: correspondentie, onderhandelen, klantonderzoek, procederen bij kanton/rechtbank, advisering en administratie. Daarnaast volgt uit de reacties dat het merendeel van de incassobureaus zich niet specialiseert op één type vordering. De meeste incasso-ondernemingen werken aan trajecten met verschillende herkomst. De meeste voorkomende incasso-trajecten betreffen huur/verhuur, onbetaalde facturen van het MKB, abonnementen, E-commerce en zakelijke dienstverlening. Gesprekken met ondernemers bevestigen dit beeld van een divers samengesteld werkpakket van incassobureaus.

Aantal personeelsleden

Uit de gegevens van de KvK volgt dat 56 procent van de kredietinformatie- en incassobureaus geen personeel in dienst heeft (zelfstandigen zonder personeel). Dit beeld strookt met de bevindingen uit de webenquête: 57 procent van de respondenten geeft aan dat zij in 2021 geen personeel hebben ingehuurd of in vaste dienst hadden. Uit de gegevens van de KvK volgt dat 33 procent van de ondernemingen 2 tot 10 werkzame personeelsleden in dienst heeft (microbedrijf). De overige 10 procent van de bedrijven heeft volgens de KvK meer dan 10 personeelsleden in dienst.

Aantal bestuurders

Uit de gegevens van de KvK volgt dat de meeste incasso-ondernemingen geen of één bestuurder hebben. Het feit dat de meeste incassobureaus geen bestuurder hebben kan verklaard worden door de rechtsvorm van de meeste incasso-ondernemingen. Een groot deel van de incasso-ondernemingen (42 procent) is een eenmanszaak. Een eenmanszaak heeft, juridisch gezien, geen rechtspersoonlijkheid en heeft derhalve geen bestuurder.

Factoring en het opkopen van vorderingen

De exacte omvang van factoring en het opkopen van vorderingen als deelsegmenten van de incassomarkt is onbekend. Circa 6 schuldopkopers staan onder toezicht van de AFM. In totaal zouden er enkele tientallen vooral grotere incassobureaus vorderingen opkopen. Factoring wordt gezien als een methode van financiering en daarmee het domein van grotere bedrijven.

De verwachtingen over de toekomst van factoring zijn verdeeld. Uit de webenquête volgt dat een groot deel van de respondenten (49 procent) verwacht dat het aandeel factoring gelijk zal blijven in de komende jaren. Hierbij moet worden opgemerkt dat respondenten relatief vaak een neutraal antwoord in de enquête hebben gegeven, omdat zij niet zo goed kunnen inschatten wat er met factoring gaat gebeuren. Daarnaast wordt vaak genoemd dat factoring en incasso aparte specialismen zijn. Factoring en incasso zijn volgens deze respondenten geen substituten.

34 procent van de respondenten verwacht dat het aandeel factoring zal afnemen in de toekomst. De voornaamste reden hiervoor is het bestaan van een barrière voor starters. De respondenten geven aan dat factoring een kapitaalintensief proces is, enkel weggelegd voor grote ondernemingen. De overige 17 procent van de respondenten verwacht dat het aandeel factoring in de toekomst zal stijgen. De voornaamste reden hiervoor is het lucratieve verdienmodel en de toename van het gebruik van factoring door het MKB.

Corona impact

Corona heeft in 2021 een beperkte impact op de incasso-ondernemingen gehad. De meest voorkomende effecten zijn een lichte daling van de omzet en een grote fluctuatie in maandelijkse omzet en het aantal trajecten.

We hebben de respondenten van de webenquête 5 coronagerelateerde stellingen voorgelegd. Daaruit bleek dat de omzet voor veel incasso-ondernemingen als gevolg van de coronacrisis licht gedaald is, het werven van klanten wordt bemoeilijkt en er wordt niet meer dan normaal geïnvesteerd in innovatie zoals opleidingen. Daarnaast bleek corona geen kans te zijn voor ondernemers in de incassobranche.

Internationaal

Circa vier procent van de respondenten van de webenquête geeft aan dat zij een dochteronderneming zijn van of verbonden zijn aan een buitenlands bedrijf. Dit beeld komt overeen met het beeld uit de handmatige websearch van de bij de KvK bekende domeinnamen: slechts 4 van de 292 (1 procent) onderzochte domeinnamen bleken

verbonden te zijn aan een internationaal incassobureau. Gesprekken met ondernemers bevestigen het beeld dat er enkele grotere internationale spelers actief zijn op de Nederlandse incassomarkt. Het exacte marktaandeel van deze internationale spelers is onbekend.

Referenties

Autoriteit Consument & Markt (ACM). (2015). Een onderzoek naar de handelspraktijken van incassobureaus.

Autoriteit Financiële Markten (AFM). (2016). De verantwoordelijkheden van aanbieders van consumptief krediet bij betalingsachterstanden.

CBS (2021), Gerechtsdeurwaarders in Nederland, kerncijfers 2020 via <https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/aanvullende-statistische-diensten/2021/gerechtsdeurwaarders-in-nederland-kerncijfers-2020>

Factoring & Asset Based Financing Association Netherlands (FAAN). (2021). Marktinformatie.

Geissen, T. et al. (2019). Onderzoek recht op terugkoop verkochte vorderingen.

Geurts, T. (2012). Markt van buitengerechtelijke incasso. *Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC)*.

Geurts, T. (2018). Omvang incassomarkt: actualisatie van kwantitatieve gegevens uit 2012. *Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC)*.

Vereniging van gecertificeerde incasso-ondernemingen (NVI). (2021). Minnelijke incasso serieus genomen. *Aanbevelingen voor aanpassing van de normering buitengerechtelijke incassokosten (WIK)*.

Winter, H.B. et al. (2021). Evaluatie van Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG).

Bijlage A Gesprekspartners

Interviewpartners

Organisaties

- Mevrouw Maathuis (directeur NVI)
- De heer Cuijpers (ACM)
- Mevrouw Bakker (AFM)
- De heer Geurts (WODC)

Ondernemers

- De heer Bever
- De heer Boeder
- De heer Den Boef
- De heer Manshande
- De heer Van Gorp

Begeleidingscommissie

- Nadia Bouda (beleidsmedewerker J&V)
- Gunnar Bontje (inspectie J&V)
- Nico Rijnbende (projectleider Wki - ministerie J&V)
- Barend Sluijter (MT-lid bij rechtsbestel)
- Nikki van Alem (beleidsmedewerker J&V)
- Clemijns Voogt (inspectie J&V)

Bijlage B Vragenlijst verkenning markt voor factoring en incassobureaus

Inlogscherf

Om toegang te krijgen tot de vragenlijst, vult u hier het persoonlijke wachtwoord in dat u per brief ontvangen heeft.

Klik op 'Volgende' om de vragenlijst te starten.

Introtekst

Welkom bij deze vragenlijst.

Over het onderzoek

Zoals u wellicht weet ligt er op dit moment een wetsvoorstel bij de Tweede Kamer: **de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki)**. Het doel van dit voorstel is de kwaliteit van de private buitengerechtelijke incassodienstverlening te verbeteren. Het voorstel verplicht incassobureaus om te voldoen aan de gestelde wettelijke eisen en zich in te schrijven in een register en stelt een systeem van toezicht en handhaving in.

Voor de verdere uitwerking van het wetsvoorstel met onderliggende regelgeving is het noodzakelijk om meer inzicht in de actuele omvang van de incassomarkt te krijgen. Het ministerie van Justitie en Veiligheid heeft daarom aan SEO Economisch Onderzoek gevraagd om de incassomarkt beter in kaart te brengen. Wij hopen dan ook van harte dat u wilt bijdragen aan dit onderzoek.

Wat levert deelname u op?

- Door deze vragenlijst in te vullen helpt u mee aan het tot stand komen van een duidelijk en transparant beeld van de incassobranche.
- Het is voor u als ondernemer van belang dat het ministerie van Justitie en Veiligheid goed onderbouwde beslissingen neemt als het gaat om de kosten van de registratie en het toezicht.
- U maakt kans op één van de drie iPads (2021), die worden verloot onder de deelnemers aan de enquête.

Over de vragenlijst

Het invullen van de vragenlijst vergt ongeveer 10 minuten. Het is mogelijk om de vragenlijst tussentijds te stoppen en later verder in te vullen. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld. SEO Economisch Onderzoek hecht groot belang aan uw privacy en daarvoor nemen we de geldende privacyregels in acht. Het onderzoeksteam werkt volgens de normen van ISO 9001 en ISO 27001 waarin is vastgelegd dat het werk aan hoge kwaliteits- en informatiebeveiligingseisen voldoet. Het invullen van de enquête gebeurt anoniem. Dat wil zeggen dat uw antwoorden uitsluitend worden gebruikt voor het onderzoek en nooit op individueel niveau worden gerapporteerd.

Wij verzoeken u de vragenlijst voor **zondag 6 februari** in te vullen.

Namens het ministerie van Justitie en Veiligheid en het onderzoeksteam wil ik u alvast bedanken voor uw deelname.

Bert Tieben
Projectleider
SEO Economisch Onderzoek

Klik op 'Volgende' om verder te gaan.

Afbakening

1. Bent u actief op het terrein van incasso en/of factoring? [verplicht, één antwoord]
 - a. Ja
 - b. Nee
 - Met het begrip **incasso** bedoelen wij dat uw onderneming vorderingen probeert te innen.
 - Met het begrip **factoring** bedoelen wij dat uw onderneming facturen van andere bedrijven betaalt (minus de kosten voor factoring) en vervolgens zorgt voor het debiteurenbeheer. Ook het opkopen van vorderingen valt onder het begrip factoring.

2. Bent u actief in de markt voor het verstrekken van kredietinformatie? [verplicht, één antwoord]
 - a. Ja
 - b. Nee
 - Met het begrip **kredietinformatie** bedoelen wij dat uw onderneming informeert en/of adviseert over kredietwaardigheid, soliditeit en verhaalbaarheid bij vorderingen van bedrijven, instellingen en personen.

[Indien V1 = b]

Einde vragenlijst.

U heeft aangegeven dat u niet actief bent in de markt voor factoring en incassobureaus. Voor het invullen van deze vragenlijst is het van belang dat u actief bent in deze sector. Blijkbaar hebben wij u ten onrechte benaderd. Onze excuses daarvoor. Wij willen u alsnog hartelijk bedanken voor uw tijd.

Met vriendelijke groet,
Namens het onderzoeksteam,

Bert Tieben
Projectleider
SEO Economisch Onderzoek

U kunt dit venster nu afsluiten.

Algemeen

3. Zijn de incassowerkzaamheden en/of factoring uw hoofdactiviteit of uw nevenwerkzaamheden? [verplicht, één antwoord]
 - a. Mijn onderneming houdt zich hoofdzakelijk bezig met incassowerkzaamheden
 - b. Mijn onderneming houdt zich hoofdzakelijk bezig met factoring
 - c. Mijn onderneming houdt zich hoofdzakelijk bezig met andere werkzaamheden, namelijk....

4. Kunt u aangeven welke van onderstaande stellingen het meest op uw onderneming van toepassing is? [verplicht, één antwoord]
 - a. Mijn onderneming verricht enkel Business to Business (B2B) incassowerkzaamheden
 - b. Mijn onderneming verricht enkel Business to Consumer (B2C) incassowerkzaamheden
 - c. Mijn onderneming verricht zowel Business to Business (B2B) als Business to Consumer (B2C) incassowerkzaamheden

5. Hoeveel uur besteedt u gemiddeld per week aan uw onderneming? [verplicht, numeriek, range 0-168]

6. Is uw bedrijf een dochteronderneming van of verbonden aan een buitenlands bedrijf? [verplicht, één antwoord]
 - a. Ja
 - b. Nee

7. Kunt u aangeven in welke richting de incassomarkt zich volgens u op de lange termijn beweegt? *(Toelichting: U kunt de knop over de balk verslepen, de score die u toewijst verschijnt onder de balk).* [verplicht, slider 0 - 100] (Met het begrip **factoring** bedoelen wij dat uw onderneming facturen van andere bedrijven betaalt (minus de kosten voor factoring) en vervolgens zorgt voor het debiteurenbeheer. Ook het opkopen van vorderingen valt onder het begrip factoring).

0	50	100
Op de lange termijn zullen incassobedrijven zich <u>niet meer</u> op 'factoring' richten	Het aandeel incassobedrijven dat zich op 'factoring' richt blijft gelijk	Op de lange termijn zullen incassobedrijven zich <u>volledig</u> op 'factoring' richten.

8. U heeft zojuist aangegeven dat u verwacht dat het aandeel incassobedrijven dat zich op factoring zal richten [zal dalen/gelijk blijft/zal stijgen, o.b.v. vraag 7]. Kunt u dit kort toelichten? [open vraag, verplicht]

9. Kunt u met steekwoorden omschrijven wat de herkomst is van de meeste van uw vorderingen? Met herkomst bedoelen wij bijvoorbeeld: abonnementen, belastingen, energie, telecom, kredietlening, medische dienstverlening etc. [Open vraag, verplicht]

10. Kunt u in een aantal steekwoorden uw dagelijkse werkzaamheden omschrijven? [Open vraag, verplicht]

Omzet en kosten

11. Hoeveel incassotrajecten voert u gemiddeld jaarlijks uit? [verplicht, numeriek]

12. Kunt u een inschatting geven van uw gemiddelde jaarlijkse omzet? [verplicht, numeriek]

13. Kunt u een inschatting geven van uw gemiddelde jaarlijkse kosten? [verplicht, numeriek]

14. Welk aandeel van uw omzet is gerelateerd aan incasso- en/of factoringwerkzaamheden? (Toelichting: U kunt de knop over de balk verslepen, de score die u toewijst verschijnt onder de balk) [verplicht, slider 0 - 100]

0%	50%	100%
Mijn omzet is niet gerelateerd aan incasso- en/of factoringwerkzaamheden	De helft van mijn omzet is gerelateerd aan incasso- en/of factoringwerkzaamheden	Mijn volledige omzet is gerelateerd aan incasso- en/of factoringwerkzaamheden

15. Welk aandeel van uw kosten is gerelateerd aan incasso- en/of factoringwerkzaamheden? (Toelichting: U kunt de knop over de balk verslepen, de score die u toewijst verschijnt onder de balk) [verplicht, slider 0 - 100]

0%	50%	100%
Mijn kosten zijn niet gerelateerd aan incasso- en/of factoringwerkzaamheden	De helft van mijn kosten zijn gerelateerd aan incasso- en/of factoringwerkzaamheden	Mijn volledige kosten zijn gerelateerd aan incasso- en/of factoringwerkzaamheden

16. Met welk percentage verwacht u dat uw omzet in 2022 gaat groeien of afnemen (ten opzichte van 2021)? [numeriek verplicht, range -100 - 1000] (Een inschatting volstaat - indien u verwacht dat de omzet zal gaan dalen, dan kunt u een negatieve waarde noteren)
17. Met welk percentage verwacht u dat uw kosten in 2022 gaan groeien of afnemen (ten opzichte van 2021)? [numeriek verplicht, range -100 - 1000] (Een inschatting volstaat - indien u verwacht dat de kosten zullen gaan dalen, dan kunt u een negatieve waarde noteren)
18. Mogelijk krijgt uw onderneming te maken met een kostenstijging als gevolg van lasten door toezicht. Wanneer deze kostenstijging euro 2.000 bedraagt, wat zijn dan de gevolgen voor uw onderneming? [verplicht, één antwoord]
- Ik bereken de kostenstijging volledig door aan mijn opdrachtgevers
 - Ik bereken de kostenstijging slechts deels door aan mijn opdrachtgevers
 - Ik bereken de kostenstijging niet door aan mijn opdrachtgevers, omdat:

Personeel

19. Had u in 2021 personeel in dienst of ingehuurd? [verplicht, één antwoord]
- Ja
 - Nee

(Overslaan indien V19 = b)

20. Hoeveel personeelsleden had uw bedrijf in 2021 op de loonlijst staan? [verplicht, numeriek groter dan 0] (Toelichting: gelieve het gemiddelde aantal fte invullen. Inclusief uzelf)

(Overslaan indien V19 = b)

21. Hoeveel personeelsleden heeft u in 2021 ingehuurd? [verplicht, numeriek groter dan 0] (Voorbeelden hiervan zijn ZZP'ers, uitzendkrachten, stagiaires, oproep hulp en tijdelijke krachten) (Toelichting: gelieve het gemiddelde aantal fte invullen)

Corona

22. Kunt u bondig beschrijven wat de belangrijkste impact van corona op uw bedrijfsvoering is geweest? (Toelichting: optioneel, maximaal 100 tekens) [niet verplicht, open]

23. In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen? [verplicht, 7-puntsschaal: zeer mee oneens/ neutraal/ zeer mee eens, items gerandomiseerd]
- Door corona is onze omzet in 2021 gedaald
 - Corona is een kans gebleken (bijv. meer omzet of afzet)
 - Corona maakt het moeilijker om nieuwe klanten te werven
 - Door corona hebben wij meer tijd dan normaal geïnvesteerd in innovatie zoals andere opleidingsvormen en/of nieuwe opleidingen
 - De financiële ondersteuning van de overheid (NOW, Tozo, TVL) is voor mijn bedrijf noodzakelijk om de coronacrisis te kunnen overleven.

Wki

24. In hoeverre bent u op de hoogte van de aankomende Wki-wetgeving? [verplicht, 5-puntsschaal: Ik ben niet op de hoogte/ Ik ben op de hoogte/ ik ben op de hoogte van alle details]
25. Bent u van plan om uw onderneming in te schrijven in het register? [verplicht, één antwoord]
- Ja
 - Nee
 - Weet ik niet
26. Heeft u bezwaren tegen de aankomende wetgeving? [verplicht, één antwoord]
- Ja
 - Nee
 - Weet ik niet

[Overslaan indien V26 = b of c]

27. Wat is uw bezwaar tegen de invoering van de Wki? [verplicht, open vraag]
28. Welke verwachting heeft u over het toezicht op en de naleving van de Wki? [verplicht, open vraag]

Afsluiting

29. Voor het onderzoek spreken wij ook graag met een aantal ondernemers over de invoering van de Wki en de verschillende kosten en opbrengsten. Zouden wij u daarvoor mogen benaderen? Zo ja, dan verzoeken wij u om onderstaande gegevens in te vullen.

Onder de deelnemers aan de enquête verloten wij drie iPads (2021). Als u hiervoor in aanmerking wilt komen hebben wij onderstaande gegevens van u nodig.

Toelichting: Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld. [niet verplicht]

Aanhef:

De heer/mevrouw

Uw achternaam:

Naam van uw onderneming:

Uw e-mailadres:

30. Vink hieronder aan wat voor u van toepassing is.
- Ja u mag mij benaderen voor een verdiepend gesprek.

b. Ja, ik maak graag kans op een van de 3 iPads (2021)

Hartelijk dank voor uw deelname aan de vragenlijst. Heeft u naar aanleiding van dit onderzoek nog vragen en/of opmerkingen? [Open vraag, niet verplicht]

Met vriendelijke groet,

Namens het onderzoeksteam,
Bert Tieben
Projectleider
SEO Economisch Onderzoek

Bijlage C Enquêteresultaten in detail

Tabel C.1 Frequentietabel meerkeuze vragen

#	Vraag	Aantal	Percentage
1	Bent u actief op het terrein van incasso en/of factoring?		
	Ja	115	87%
	Nee	17	13%
2	Bent u actief in de markt voor het verstrekken van kredietinformatie?		
	Ja	30	23%
	Nee	102	77%
3	Zijn de incassowerkzaamheden en/of factoring uw hoofdactiviteit of uw nevenwerkzaamheden?		
	Mijn onderneming houdt zich hoofdzakelijk bezig met incassowerkzaamheden	83	72%
	Mijn onderneming houdt zich hoofdzakelijk bezig met factoring	1	1%
	Mijn onderneming houdt zich hoofdzakelijk bezig met andere werkzaamheden, namelijk:	31	27%
4	Kunt u aangeven welke van onderstaande stellingen het meest op uw onderneming van toepassing is?		
	Mijn onderneming verricht enkel Business to Business (B2B) incassowerkzaamheden	18	16%
	Mijn onderneming verricht enkel Business to Consumer (B2C) incassowerkzaamheden	6	5%
	Mijn onderneming verricht zowel Business to Business (B2B) als Business to Consumer (B2C) incassowerkzaamheden	91	79%
5	Is uw bedrijf een dochteronderneming van of verbonden aan een buitenlands bedrijf?		
	Ja	5	4%
	Nee	110	96%
6	Kunt u aangeven in welke richting de incassomarkt zich volgens u op de lange termijn beweegt?		
	Het aandeel incassobedrijven dat zich op factoring zal richten zal dalen	39	34%
	Het aandeel incassobedrijven dat zich op factoring zal richten zal gelijk blijven	56	49%
	Het aandeel incassobedrijven dat zich op factoring zal richten zal stijgen	20	17%
7	Mogelijk krijgt uw onderneming te maken met een kostenstijging als gevolg van lasten door toezicht. Wanneer deze kostenstijging € 2.000 bedraagt, wat zijn dan de gevolgen voor uw onderneming?		
	Ik reken de kostenstijging volledig door aan mijn opdrachtgevers	34	31%
	Ik reken de kostenstijging slechts deels door aan mijn opdrachtgevers	31	28%
	Ik reken de kostenstijging niet door aan mijn opdrachtgevers, omdat:	45	41%
8	Had u in 2021 personeel in dienst of ingehuurd?		
	Ja	47	43%
	Nee	63	57%

9 Door corona is onze omzet in 2021 gedaald

Zeer mee oneens	9	8%
Mee oneens	12	11%
Beetje mee oneens	3	3%
Neutraal	30	28%
Beetje mee eens	8	8%
Mee eens	17	16%
Zeer mee eens	27	26%

10 Corona is een kans gebleken (bijv. meer omzet of afzet)

Zeer mee oneens	27	26%
Mee oneens	28	26%
Beetje mee oneens	12	11%
Neutraal	28	26%
Beetje mee eens	8	8%
Mee eens	1	1%
Zeer mee eens	2	2%

11 Corona maakt het moeilijker om nieuwe klanten te werven

Zeer mee oneens	6	6%
Mee oneens	13	12%
Beetje mee oneens	3	3%
Neutraal	26	25%
Beetje mee eens	13	12%
Mee eens	30	28%
Zeer mee eens	15	14%

12 Door corona hebben wij meer tijd dan normaal geïnvesteerd in innovatie zoals andere opleidingsvormen en/of nieuwe opleidingen

Zeer mee oneens	10	9%
Mee oneens	25	24%
Beetje mee oneens	7	7%
Neutraal	31	29%
Beetje mee eens	13	12%
Mee eens	13	12%
Zeer mee eens	7	7%

13 De financiële ondersteuning van de overheid (NOW, Tozo, TVL) is voor mijn bedrijf noodzakelijk om de coronacrisis te kunnen overleven

Zeer mee oneens	42	40%
Mee oneens	23	22%
Beetje mee oneens	3	3%
Neutraal	20	19%
Beetje mee eens	3	3%
Mee eens	7	6%

	Zeer mee eens	8	7%
14	In hoeverre bent u op de hoogte van de aankomende Wki-wetgeving?		
	Ik ben niet op de hoogte	20	19%
	Ik ben een beetje op de hoogte	38	35%
	Ik ben op de hoogte	20	19%
	Ik ben goed op de hoogte	21	20%
	Ik ben op de hoogte van alle details	7	7%
15	Bent u van plan om uw onderneming in te schrijven in het register?		
	Ja	53	50%
	Nee	17	16%
	Weet ik niet	36	34%
16	Heeft u bezwaren tegen de aankomende wetgeving?		
	Ja	24	23%
	Nee	50	47%
	Weet ik niet	32	30%

Tabel C. 2 Gemiddelde numerieke antwoorden

#	Vraag	N	Gemiddelde	Mediaan
1	Hoeveel uur besteedt u gemiddeld per week aan uw onderneming?	115	38	40
2	Hoeveel incassotrajecten voert u gemiddeld jaarlijks uit?	115	14.197	250
3	Kunt u een inschatting geven van uw gemiddelde jaarlijkse omzet?	115	€ 1.700.000	€ 50.000
4	Kunt u een inschatting geven van uw gemiddelde jaarlijkse kosten?	115	€ 1.200.000	€ 16.000
5	Welk aandeel van uw omzet is gerelateerd aan incasso- en of factoringwerkzaamheden?	115	67%	86%
6	Welk aandeel van uw kosten is gerelateerd aan incasso- en of factoringwerkzaamheden?	115	62%	75%
7	Met welk percentage verwacht u dat uw omzet in 2022 gaat groeien of afnemen (ten opzichte van 2021)?	110	14%	6,5%
8	Met welk percentage verwacht u dat uw kosten in 2022 gaat groeien of afnemen (ten opzichte van 2021)?	110	7,4%	5%
9	Hoeveel personeelsleden had uw bedrijf in 2021 op de loonlijst staan?	47	11,6 FTE	4 FTE
10	Hoeveel personeelsleden heeft u in 2021 ingehuurd?	47	1,2 FTE	0 FTE

Bijlage D Kruistabellen bedrijfskarakteristieken

Voorkennis Wki

Tabel D. 1 Omzet en voorkennis Wki: bedrijven in de hoogste omzetcategorie geven relatief minder vaak aan dat ze niet op de hoogte zijn van de aankomende wetgeving

Omzet:	Ik ben niet op de hoogte	Ik ben een beetje op de hoogte	Ik ben op de hoogte	Ik ben goed op de hoogte	Ik ben op de hoogte van alle details	n
Omzet < 10.001	31%	34%	9%	22%	3%	32
10.000 < Omzet < 50.000	17%	33%	25%	21%	4%	24
50.000 < Omzet < 100.000	20%	40%	7%	33%	0%	15
100.000 < Omzet < 500.000	10%	40%	25%	20%	5%	20
Omzet > 500.000	7%	33%	33%	0%	27%	15

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022)

Vraag: In hoeverre bent u op de hoogte van de aankomende Wki-wetgeving?

Tabel D. 2 Leden van de branchevereniging en voorkennis Wki: alle respondenten die lid zijn van de NVI zijn op zijn op de hoogte van de aankomende wetgeving

	Ik ben niet op de hoogte	Ik ben een beetje op de hoogte	Ik ben op de hoogte	Ik ben goed op de hoogte	Ik ben op de hoogte van alle details	n
NVI-lid	0%	0%	33%	44%	22%	32
Niet NVI-lid	21%	39%	18%	18%	5%	24

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022)

Vraag: In hoeverre bent u op de hoogte van de aankomende Wki-wetgeving?

Tabel D. 3 Type werkzaamheden (B2B/B2C) en voorkennis Wki: er lijkt geen verband te zijn tussen het type werkzaamheden en de kennis over de Wki. Dit betekent dat ondernemingen die B2C-werkzaamheden verrichten en derhalve zullen gaan vallen onder de toekomstige Wki ook niet altijd goed geïnformeerd zijn

Type werkzaamheden	Ik ben niet op de hoogte	Ik ben een beetje op de hoogte	Ik ben op de hoogte	Ik ben goed op de hoogte	Ik ben op de hoogte van alle details	n
Enkel B2B	44%	44%	11%	0%	0%	18
Enkel B2C	60%	20%	0%	0%	20%	5
Zowel B2B als B2C	11%	35%	22%	25%	7%	83

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022)

Vraag: In hoeverre bent u op de hoogte van de aankomende Wki-wetgeving?

Tabel D. 4 Bedrijfsomvang uitgedrukt in aantal personeelsleden en voorkennis Wki: relatief gezien zijn grote incassobureaus beter op de hoogte van de Wki

Aantal personeelsleden:	Ik ben niet op de hoogte	Ik ben een beetje op de hoogte	Ik ben op de hoogte	Ik ben goed op de hoogte	Ik ben op de hoogte van alle details	n
Geen personeel	25%	35%	14%	21%	5%	63
2 tot 5 personeelsleden	18%	45%	18%	14%	5%	22
5 tot 10 personeelsleden	0%	33%	33%	33%	0%	6
10 tot 20 personeelsleden	0%	25%	38%	25%	13%	8
20 of meer personeelsleden	0%	29%	29%	14%	29%	7

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022)

Vraag: In hoeverre bent u op de hoogte van de aankomende Wki-wetgeving?

Bereidheid tot registratie

Tabel D. 5 Marge en bereidheid tot registratie: er lijkt geen verband te zijn tussen de hoogte van de winstmarge en de bereidheid tot registratie

Winstmarge:	Ja	Nee	Weet ik niet	n
Winstmarge 0 tot 10%	50%	25%	25%	8
Winstmarge 10 tot 25%	73%	18%	9%	22
Winstmarge 25 tot 50%	30%	20%	50%	10
Winstmarge > 50%	47%	16%	37%	43

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022)

Vraag: Bent u van plan om uw onderneming in te schrijven in het register?

Tabel D. 6 Leden van de branchevereniging en bereidheid tot registratie: alle respondenten die lid zijn van de NVI geven aan dat zij bereid zijn zich te registreren in het register

	Ja	Nee	Weet ik niet	n
NVI-lid	100%	0%	0%	32
Niet NVI-lid	45%	18%	37%	24

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022)

Vraag: Bent u van plan om uw onderneming in te schrijven in het register?

Marge en bedrijfsomvang

Tabel D. 7 Samenhang tussen het aantal bestuurders en de winstmarge

Aantal bestuurders:	Winstmarge 0 tot 10%	Winstmarge 10 tot 25%	Winstmarge 25 tot 50%	Winstmarge > 50%	n
0	0%	2%	12%	86%	42
1	14%	47%	16%	23%	43
2	50%	50%	0%	0%	2
3	100%	0%	0%	0%	1

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022)

Tabel D. 8 Marge en aantal personeelsleden: bedrijven met minder dan 10 personeelsleden hebben vaker een hogere winstmarge. Hierbij moet worden opgemerkt dat we relatief weinig waarnemingen hebben voor bedrijven met meer dan 10 personeelsleden

Aantal bestuurders:	Winstmarge 0 tot 10%	Winstmarge 10 tot 25%	Winstmarge 25 tot 50%	Winstmarge > 50%	n
Geen personeel	2%	15%	15%	67%	42
2 tot 5 personeelsleden	11%	21%	16%	53%	43
5 tot 10 personeelsleden	17%	50%	17%	17%	2
10 tot 20 personeelsleden	50%	50%	0%	0%	1
20 of meer personeelsleden	20%	80%	0%	0%	0

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022)



“De wetenschap dat het goed is.”

SEO Economisch Onderzoek doet onafhankelijk toegepast onderzoek in opdracht van overheid en bedrijfsleven. Ons onderzoek helpt onze opdrachtgevers bij het nemen van beslissingen. SEO Economisch Onderzoek is gelieerd aan de Universiteit van Amsterdam. Dat geeft ons zicht op de nieuwste wetenschappelijke methoden. We hebben geen winstoogmerk en investeren continu in het intellectueel kapitaal van de medewerkers via promotietrajecten, het uitbrengen van wetenschappelijke publicaties, kennisnetwerken en congresbezoek.

SEO-rapport 2022-13
ISBN 978-90-5220-171-9

Informatie & Disclaimer

SEO Economisch Onderzoek heeft op de verkregen informatie en data geen onderzoek uitgevoerd dat het karakter draagt van een accountantscontrole of due diligence. SEO is niet verantwoordelijk voor fouten of omissies in de verkregen informatie en data.

Copyright © 2021 SEO Amsterdam. Alle rechten voorbehouden. Het is geoorloofd gegevens uit dit magazine te gebruiken in artikelen, onderzoeken en collegesyllabi, mits daarbij de bron duidelijk en nauwkeurig wordt vermeld. Gegevens uit dit rapport mogen niet voor commerciële doeleinden gebruikt worden zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s). Toestemming kan worden verkregen via secretariaat@seo.nl.

Roetersstraat 29
1018 WB, Amsterdam

+31 20 525 1630
secretariaat@seo.nl
www.seo.nl