

# Geen plaats voor agressie in ons incassowerk

03-11-2024

De samenleving verhardt en dat merken we als deurwaarders helaas ook steeds meer. Waar ons vak zich altijd al kenmerkte door direct contact en confrontatie, lijkt de sfeer de laatste jaren gespannen en agressiever te worden. Uit recente cijfers blijkt dat acht op de tien deurwaarders het afgelopen jaar geconfronteerd werd met vormen van agressie of intimidatie. Dit varieert van verbaal geweld tot serieuze bedreigingen en zelfs fysieke aanvallen.

Deze ontwikkeling is zorgwekkend, niet alleen voor ons als deurwaarder professionals, maar ook voor de bedrijven waarvoor wij werken. Respect staat bij ons voorop: Wij tolereren geen bedreigingen.

## Verbale agressie en intimidatie

Een groot deel van de incidenten tegen deurwaarders betreft verbale agressie. Het ontvangen van een deurwaarder aan de deur kan emoties oproepen en in sommige gevallen escaleren deze situaties. Een kwart van de deurwaarders in Nederlands krijgt zelfs maandelijks te maken met zulke agressie?. Dit maakt duidelijk dat het omgaan met agressieve reacties in ons vak steeds meer een vast onderdeel van de realiteit wordt. Naast fysieke confrontaties op locatie worden onze medewerkers ook op kantoor regelmatig lastiggevallen via de telefoon. Agressie via telefoongesprekken is een groeiend probleem, vooral wanneer er diverse dreigementen worden geuit.

## Gevolgen voor werkplezier en motivatie

Niet alleen de fysieke veiligheid, maar ook het werkplezier in de hele branche lijdt hieronder. Het komt steeds vaker voor dat deurwaarders, door deze negatieve ervaringen, nadenken over een carrière buiten de sector. Agressie en bedreigingen raken niet alleen de individuele deurwaarder, maar hebben ook een effect op het gehele team en de algehele motivatie om in dit beroep actief te blijven?. Het toenemende gevoel van onveiligheid heeft een negatieve invloed op de werkcultuur en zorgt ervoor dat het werk als deurwaarder onder toenemende druk komt te staan.

# Respect als basis voor professioneel incasseren

Ons werk draait om het handhaven van contractuele afspraken en het helpen van bedrijven om hun cashflow gezond te houden. Wij benaderen elke situatie met professionaliteit en geduld, in de hoop op een constructieve oplossing voor alle betrokkenen. Helaas zorgt de misvatting dat deurwaarders primair gericht zijn op "*pakken wat ze pakken kunnen*" vaak voor negatieve en onterechte reacties. Terwijl wij juist proberen een tussenpersoon te zijn die een oplossing zoekt voor openstaande schulden en zakelijke verplichtingen, worden we steeds vaker gezien als een doelwit voor frustratie en onbegrip??.

## Aangifte doen: complexer dan het lijkt

Hoewel het logisch klinkt om bij bedreiging of agressie aangifte te doen, blijkt in de praktijk dat slechts twee op de tien deurwaarders deze stap nemen. Redenen hiervoor zijn de complexiteit van het aangifteproces en de hoge eisen die de politie stelt aan bewijs. De helft van de deurwaarders die wel aangifte heeft gedaan, is ontevreden over de afhandeling hiervan?. Dit laat zien dat er meer ondersteuning en begrip vanuit justitie nodig is om ons werk onder veilige omstandigheden te kunnen blijven doen.

## Betalingsproblemen zijn er voor een reden

Hoewel we begrijpen dat financiële problemen voor grote stress kunnen zorgen, blijven betaalverplichtingen van klanten noodzakelijk voor een gezonde bedrijfsvoering. Wanneer klanten niet betalen, heeft dit grote impact op de cashflow en stabiliteit van ondernemingen?. Wij zijn er om deze processen op een professionele en respectvolle manier te begeleiden, zonder onnodige escalatie. Agressie en bedreiging zijn nooit een oplossing. Wij zijn er om te helpen en zoeken altijd naar een rechtvaardige aanpak die rekening houdt met de belangen van zowel schuldeiser als debiteur.

## Respect voor elkaar

Als deurwaarders staan wij voor professionaliteit en respect. Het is in ieders belang om op een constructieve manier om te gaan met financiële uitdagingen. Laten we werken aan een maatschappij waarin samenwerking en respect voorop staan, zonder

agressie en bedreigingen. Heeft u een openstaande factuur en zoekt u een betrouwbare partner die met uw debiteuren op een professionele manier omgaat? Neem dan contact op met Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso.

