

syncasso

we cash.
we care.

Syncasso Nederland B.V.

Jaarverslag 2018

Inhoud

Jaarverslag 2018

Bestuursverslag	3
Algemeen	3
Verslag van het dagelijks bestuur	3
Kerncijfers 2018	6
Onze mensen	7
Medewerkers	7
Operatie	8
Deurwaardersteam	8
Commercie	9
Opdrachtgevers, relatiebeheer en communicatie	9
ICT en Data	10
Business Control	10
Business Management	10
Kwaliteit	11
Bescherming persoonsgegevens	11
Kwaliteit en certificeringen	11
MVO CSR	12
SyncassoLab	12
Corporate Social Responsibility	12
Financiën	13
Data driven creditmanagement	13
Verslag	13
2018 in cijfers	14
Vooruitblik & Dank	15

Bestuursverslag

“Intelligence is the ability to adapt to change” (Stephen Hawking)

Algemeen

Wij zijn Syncasso. We geloven dat effectieve incasso beter kan. Voor klanten. En voor de klanten van onze klanten. We zijn overtuigd van de onmisbare connectie tussen hard (data) en zacht (communicatie en psychologisch onderzoek). Bij Syncasso geloven we dat je alleen meerwaarde kunt hebben door echt verder te kijken. Naar de harde data achter schulden. En naar het menselijke aspect. Dat is wat onze incasso-professionals, van data-analist tot gerechtsdeurwaarder, dagelijks beweegt. Meerwaarde door jezelf voortdurend te overtreffen. Syncasso. We care. We care.

Syncasso is een full service credit management- en gerechtsdeurwaardersorganisatie. De missie van Syncasso is Incassowaarden verbeteren.

Verslag van het dagelijks bestuur

» Syncasso kijkt terug op een goed jaar, waarin Syncasso zich verder heeft ontwikkeld naar een bedrijfseconomisch en maatschappelijk gezonde organisatie met daarbij passende bedrijfsresultaten. 2018 stond voor Syncasso in het teken van grip, controle en stabiliteit om van Syncasso een nog wendbaarder organisatie te maken die zich snel kan aanpassen aan de veranderende marktomstandigheden. Van de gerechtsdeurwaarder wordt meer verwacht dan alleen het

incasseren van de vordering. Met de opgebouwde kennis over debiteurklanten in combinatie met de informatie over beslagen van alle gerechtsdeurwaarderskantoren kan de gerechtsdeurwaarder de behandeling van individuele vorderingen aanpassen aan de persoonlijke situatie van de schuldenaar. Passend bij de financiële draagkracht van de debiteurklant. Aangepaste communicatie die ervoor zorgt dat de debiteurklant de communicatie begrijpt en reageert om samen een

oplossing voor het betalingsprobleem te vinden binnen de mogelijkheden van de debiteurklant. Dat is een continu proces waarvoor Syncasso investeert in wetenschappelijk onderzoek en data-analyse om de Sociale Impact van de invorderingsactiviteiten te beperken en tijdig de noodzaak voor (schuld)hulpverlening te signaleren. Zo zijn we ook mede-initiatiefnemer van Schuldenwijzer.nl dat door KBvG en SNG wordt ontwikkeld.

‘De deurwaarder wordt schulddienstverlener. Daarmee krijgt ons ambt een sterkere maatschappelijke waarde.’

Drs. Michaël Brouwer MSc, CEO



» Ons businessplan 2018 was opgebouwd uit drie thema's: de basis op orde, geloof in eigen kunnen en data driven incasso. De basis op orde was gericht op het afronden van de conversie naar één ERP-omgeving en actuele managementstuurinformatie. Geloof in eigen kunnen faciliteerde de up to date kennis van onze medewerkers door opleidingen, trainingen en een nieuwe beoordelingscyclus, ondersteund door een nieuw intranet (Syntranet). Data Driven Incasso richtte zich op de inzet van onze scoresystemen en voorspelmodellen in alle fasen van het incassoproces. Minnelijk, gerechtelijk en executie. We ontwikkelden en verbeterden daarvoor onze algoritmes op basis van nieuwe data-elementen die een grotere voorspellende waarde leveren. Rekening houdend met de

'Doorlooptijdverkorting in de behandeling van een incassozaak realiseren, door de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren, is positief voor alle betrokkenen.'

Jemuël J. Wilkes MSc, COO



nieuwe AVG wet- en regelgeving onderzoeken we in samenwerking met opdrachtgevers voortdurend hoe we onze incassobenaderingen daarmee kunnen verbeteren.

Het betrouwbaar onderscheiden van Niet-Kunners, Regelaars en Niet-Willers is een randvoorwaarde om voor grote opdrachtgevers te mogen werken. Samen met opdrachtgevers onderzoeken we daarom hoe we de response- en conversie op onze incassocommunicatie voor deze drie verschillende groepen debiteurklanten kunnen verbeteren. Voor de analyse en duiding van de resultaten zijn onze scoremodellen daarbij onmisbaar. Voor de perfecte uitvoering en het persoonlijk contact werken bij Syncasso de beste professionals.

'Kwaliteit is een continu proces en een mentaliteitskwestie. Onze certificeringen tonen dat aan.'

Clemens Waters, directeur Kwaliteit, Compliance & Legal



» De Algemene Verordening Gegevensbescherming trad in mei 2018 in werking. De voorbereidingen daarvoor werden al in 2017 gestart. Naast het organiseren van de informatievoorziening aan debiteurklanten over hun rechten op het gebied van persoonsgegevens, bieden we daarvoor op onze website laagdrempelige formulieren aan. Ons privacy- en cookies statement is hiervoor geactualiseerd en herschreven. In onze (online) dossier omgeving is de toegang tot persoonsgegevens waar nodig beperkt, zowel voor onze opdrachtgevers als onze medewerkers. De bewustwording over informatiebeveiliging onder onze medewerkers is verder versterkt door een multimediale interne campagne met als thema 'Informatiebeveiliging begint bij jezelf'.

Om samenwerking, kennisdeling en de snelheid van interne communicatie te bevorderen is begin 2018 een nieuw interactief intranet 'Syntranet' in

gebruik genomen waar alle Syncasso medewerkers toegang toe hebben om informatie te delen of te reageren op berichten. Sinds de ingebruikname van Syntranet zijn meer dan honderdduizend berichten door onze medewerkers gelezen, waarmee het belang en de waarde van interactieve interne communicatie onderstreept wordt.

Syncasso heeft een ISAE 3402 Type II Assuranceverklaring van een Register EDP-auditor voor haar risicomangement in 2018 en is naast de normen voor kwaliteit van KBvG gecertificeerd voor ISO 9001|2015 voor kwaliteitsmanagement, ISO 27001|2013 voor informatiebeveiliging, Ecovadis voor MVO en AFM voor de behandeling van financiële vorderingen. Hiervoor zijn gedurende het verslagjaar interne audits uitgevoerd door ons kwaliteitsmanagement. Onze certificeringen vormen het tastbare bewijs dat Syncasso grip en controle heeft op haar systemen en processen.

»» Onze Corporate Social Responsibility activiteiten richten zich op het versterken van de Care component van onze merkbelofte. We doen wetenschappelijk onderzoek in samenwerking met Rijks Universiteit Groningen, St. Lezen en Schrijven en Kredietbank Nederland naar de relatie tussen laagtaligheid en schuld. In de onderzochte portefeuilles komt laagtaligheid in meer dan 50% voor. Landelijk is dat nog geen 18%. Het onderzoek kreeg veel aandacht, onder andere in het NOS-journaal en in de Tweede Kamer. De seminars die we organiseerden om het onderzoek te presenteren werden druk bezocht. Het eindrapport van het onderzoek werd

begin 2019 in ontvangst genomen door Staatsecretaris Van Ark.

Naast wetenschappelijk onderzoek zijn onze data-analyse en voorspelmodellen essentieel voor onze Care-beloofte. Door gebruik te maken van data-analyse kunnen we debiteurklanten beschermen tegen kosten die ze niet kunnen dragen en procedures die geen oplossingen, maar alleen stress veroorzaken. Syncasso blijft investeren in het verbeteren van haar scoremodellen om de communicatie met debiteurklanten te verbeteren en de Social Impact van de activiteiten te beperken.

'Als je precies weet wat je behandeling stap voor stap oplevert, wordt die sneller, beter en klantvriendelijker. En het rendement verbetert daardoor voor beide partijen.'

Joop Tromp CCM, CFO



Kerncijfers 2018

	2018	2017	
» Omzet	25,8	28,0	miljoen
» EBITDA	3,9	4,1	
» Bedrijfsresultaat	3,2	3,2	
» Balanstotaal	38,7	35,4	
» Balanstotaal conform BFT	27,1	23,4	
» Eigen vermogen	19,0	16,6	
» Solvabiliteit	70%	71%	
» Liquiditeit	1,66	1,67	

Onze mensen

Medewerkers

Naast de bestaande verplichte permanente educatie zijn in 2018 de eerste medewerkers geslaagd voor ons management ontwikkelingsprogramma 'Management Organisatie en Leiderschap' (M.O.L.). Hiermee wordt de binnen Syncasso aanwezige kennis overgebracht aan (toekomstige) leidinggevendenden, waardoor die binnen de organisatie geborgd en up-to-date gehouden wordt. Twee van de geslaagde young professionals nemen inmiddels deel aan het managementteam van Syncasso. De volgende lichting talent is in 2018 gestart met de MOL-opleiding.

Binnen het thema 'Geloof in eigen kunnen' zijn meer dan 100 online-trainingen en opleidingen van GoodHabit in 2018 beschikbaar gemaakt voor onze medewerkers. 99% van de cursisten heeft zijn account geactiveerd. 85% van de cursisten is actief aan het online trainen geslagen. In de maand na de introductie werden 1707 (!) training modules gevolgd. Meest populair zijn Excel trainingen

(basis en gevorderden), Privacy (gerelateerd aan de AVG), Nóg meer werkplezier, Omgaan met agressie, Gewoon goed Nederlands, Beïnvloeden, Ethiek en Test jezelf nóg beter.

In 2018 zijn flexibele arbeidsvoorwaarden voor onze medewerkers ontwikkeld, waarmee medewerkers hun eigen arbeidsvoorwaardenpakket kunnen inrichten. Na akkoord van onze Ondernemingsraad zijn deze

beschikbaar gesteld voor alle medewerkers. Ook is er een nieuwe, interactieve beoordelingssystematiek ontwikkeld die vanaf januari 2019 wordt ingezet, gericht op de Performance, Ontwikkeling en het Plezier van onze medewerkers.

De samenwerking met onze Ondernemingsraad is positief en constructief. Gebaseerd op wederzijds respect en de ambitie om elkaar als OR en directie te versterken.

'Onze medewerkers zijn klaar voor vandaag en bezig met de veranderingen van morgen.'

Tiemen van der Woude, Coach



'Ons lerend vermogen gecombineerd met Lean geven ons een voorsprong op de markt.'

Koen Kwadijk MSc, directeur Operatie



Operatie

Slimmer werken en continue verbeteren door Lean management zijn de belangrijkste thema's voor onze operatie. Om directer en sneller te kunnen besturen is de aansturing van onze teams aangepast en zijn relatiemanagers toegevoegd om de verbinding met onze opdrachtgevers te versterken. Beoordelingskaders zijn gewijzigd, dagstarts, dagdoelen en persoonlijke doelen zijn ingevoerd en benoemd voor alle medewerkers. De thema's en doelstellingen uit ons Business Plan zijn vertaald naar de bijdrage die elke individuele medewerker daaraan kan leveren. Er is veel meer rust in de organisatie gekomen. Hiervoor zijn patronen en structuren ontwikkeld die dat borgen. Daardoor leveren we betere, voorspelbare resultaten. De bandbreedte voor afwijkingen is veel kleiner geworden. Doelstellingen

worden gemakkelijker behaald. De ruimte die dat oplevert gebruiken we om met verbeteringen aan de slag te gaan.

Onze omgeving verandert snel. Dat vraagt om wendbaarheid om je aan te passen aan bewegende doelen. Het lerend vermogen van onze organisatie is daarvoor essentieel. Om snel en effectief te kunnen veranderen investeren we gericht in onze medewerkers. We dagen ze uit om actief mee te denken over optimalisaties en te investeren in relevante kennis. Om kritisch te blijven op wat we doen en daarover vragen stellen. Om mee te denken om de partnerships met onze opdrachtgevers in te vullen. Daarmee vergroten we onze medewerkerswaarde en kunnen we de veranderingen voor blijven.

Deurwaardersteam

Onze centrale routeplanning plant elk jaar ca. 250.000 huisbezoeken voor onze (tk) gerechtsdeurwaarders. De routes worden automatisch in het navigatiesysteem van de auto van de gerechtsdeurwaarder gezet. Dat bespaart tijd en kilometers en is daardoor duurzamer. In 2018 hebben we een nieuwe Deurwaarders App. in gebruik genomen, die de deurwaarder onderweg toegang geeft tot de dossierinformatie die nodig is om debiteurklanten goed te informeren.

Recent is de App. uitgebreid om de ambtshandelingen sneller te kunnen verwerken en de opdrachtgever te voorzien van een PDF-A afschrift. De App. wordt ook gebruikt om constatering ter plaatse vast te leggen, die automatisch gesynchroniseerd worden met het juiste dossier. Bijvoorbeeld in het kader van de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit die we voor verschillende gemeenten uitvoeren.

'Persoonlijk contact geeft ons inzicht in de actuele situatie. Soms zijn dwangmaatregelen noodzakelijk. Soms is hulp organiseren de beste oplossing.'

Teo van de Mheen, Manager Deurwaardersteam



Commercie

Opdrachtgevers, relatiebeheer en communicatie

Syncasso heeft zich gespecialiseerd in de behandeling van grote aantallen vorderingen voor corporate- en overheidsopdrachtgevers. Daarbij spelen klantbehoud, reputatiebescherming en het beperken van Social Impact een steeds belangrijker rol. Een consistente, passende behandeling van de vorderingen in combinatie met laagdrempelige klachtenprocedures, het meten van de debiteurklanttevredenheid en transparante rapportages borgen de balans tussen Cash & Care.

In 2018 hebben we ons relatiebeheer gewijzigd en verbeterd. Onze nieuwe relatiemanagers beschikken allemaal over een ruime praktijkervaring, waardoor de kwaliteit en inhoudelijkheid van de contacten met onze opdrachtgevers verder geprofessionaliseerd is. De terugkoppeling naar onze operatie is hierdoor ook sterk verbeterd, omdat de relatiemanagers behalve de taal van de klant, ook die van de operatie

spreken. We zijn blij dat in 2018 onze opdrachtgevers ervoor gekozen hebben om hun overeenkomst met Syncasso te verlengen.

Op basis van ons wetenschappelijk onderzoek en de resultaten van AB-tests in andere portefeuilles worden alle incassocommunicatiemiddelen stap voor stap beoordeeld, verbeterd en getest. Goede resultaten van een test, worden in andere portefeuilles opnieuw getest. Aangepast aan de communicatiestijl van de opdrachtgever. De Syncasso website wordt maandelijks door tienduizenden debiteurklanten bezocht. Daarom is er in 2018 voor gekozen om onze website primair te richten op debiteurklanten. Gebruikmakend van iconen en korte teksten is de effectiviteit van het websitebezoek sterk verbeterd. Op basis van deze inzichten wordt onze website in 2019 verder ontwikkeld om de gebruikservaring verder te verbeteren.



'Samen met de opdrachtgevers zoeken we verbeteringen in elkaars proces. Daar worden we allebei beter van.'

*Sabine van den Boogaard MSc,
Manager Klant & Markt*

ICT en Data

Business Control

Informatietechnologie levert grote voordelen op voor onze organisatie, onze opdrachtgevers en hun debiteurklanten. De uitdaging is om al die informatie te ontsluiten en relevant te maken voor onze activiteiten. Vaak is die informatie verstopt in transactionele, openbare of ongestructureerde data. Onze analyses richten zich op het herkennen van gedragspatronen. Voorspelmodellen zorgen, binnen de kaders van de AVG, ervoor dat mensen die niet kunnen betalen, niet onnodig belast worden met ambtshandelingen en de extra kosten die dat met zich meebrengt. Er zijn daarvoor steeds meer databronnen beschikbaar, ook omdat Syncasso zelf meer data registreert. We updaten

onze voorspelmodellen continu met nieuwe informatiebronnen waardoor de selectie van de variabelen dynamisch verandert. Informatie die eerder voorspelkracht opleverde, kan door nieuwe relevantere informatie komen te vervallen. Waardoor de voorspelkracht verder toeneemt.

Op basis van data-analyse van onze historische portefeuilles is een algoritme ontwikkeld dat specifiek kijkt naar dossiers waarin een jaar (of langer) na betekening van het vonnis geen geldstroom op gang gekomen is. Het algoritme adviseert of doorbehandeling zinvol is door de kans te berekenen dat in de komende twaalf maanden een geldstroom op gang komt in het dossier.

'Data-analyse maakt onze behandeling behalve efficiënter en effectiever, ook menselijker en begrijpelijker.'

*Corina Soeteman MSc,
Continuous Improvement Manager*



'Continuïteit en veiligheid zijn randvoorwaarden. Daarbinnen is er alle flexibiliteit om veranderingen en nieuwe toepassingen te ontsluiten.'

Ernst Alferink, Manager Business Management



Business Management

Het belang van de veiligheid, toegankelijkheid en betrouwbaarheid van onze systemen en bestandsuitwisseling is met de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming in 2018 verder toegenomen. Al onze IT-systemen zijn redundant uitgevoerd. Alle data en software wordt veilig op locaties buiten Syncasso in Nederland gehost. Om ervoor te zorgen dat het gebruik van persoonsgegevens geminimaliseerd plaatsvindt, is een systeem van rollen en rechten ontwikkeld en geïmplementeerd dat ervoor zorgt

dat alleen op een 'need to know' basis gegevens kunnen worden ingezien of gebruikt.

Business Management verzorgt ook alle implementaties voor nieuwe opdrachtgevers (en aanpassingen in software en workflows voor bestaande opdrachtgevers) volgens de uitgangspunten van ISO 27001 in combinatie met Lean Management.

Kwaliteit

Bescherming persoonsgegevens

Syncasso is begin 2017 al gestart met de voorbereidingen om in mei 2018 te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Eind 2017 is een intensief ISO 27001 audit traject afgerond om structureel te voldoen aan de hoogste eisen op het gebied van privacy en gegevensbescherming, resulterend in een ISO 27001 certificering voor informatiebeveiliging. Op onze website is een nieuw privacy statement persoonsgegevens geplaatst en kunnen betrokkenen online rechten uitoefenen om inzage, rectificatie, wissing, het intrekken van toestemming of bezwaar te maken tegen de verwerking van hun persoonsgegevens.

De functionaris gegevensbescherming van Syncasso heeft in 2018 actief bijgedragen aan de totstandkoming van het privacy handboek gerechtsdeurwaarder van de KBvG.

Kwaliteit en certificeringen

Onze ISO en ISAE certificeringen zijn belangrijk voor onze opdrachtgevers en essentieel voor ons kwaliteitsmanagementsysteem. De certificaten maken zichtbaar dat bij Syncasso de kwaliteit geborgd is. Onze interne audits voor de ISAE, ISO en KBvG certificeringen lopen het hele jaar door en worden afgenomen op al onze vestigingen. In ISAE 3402 Type II zijn de procesrisico's allemaal afgedekt door een specifieke control die betrekking heeft op onze werkzaamheden. De frequentie

van de werkzaamheden bepaalt het aantal waarnemingen die de interne auditors moeten afnemen. Bij een geconstateerde afwijking van een control verdubbelt het aantal waarnemingen met als doel het aangetroffen risico zo snel mogelijk te mitigeren en indien nodig beheersingsmaatregelen te treffen of processen aan te passen. Op deze manier werken we aan constante kwaliteitsverbetering. Kwaliteit is onze mentaliteit.

'We auditen niet om een certificaat te krijgen, maar om er zeker van te zijn dat we alle klantafspraken correct geïmplementeerd hebben.'

***Marcello Drienaar,
Gerechtsdeurwaarder en
Kwaliteitsmanager***



MVO | CSR

SyncassoLab

Het businessplan thema Data Driven Incasso stond in 2018 centraal voor SyncassoLab. Ondersteunend aan het onderzoek Lezen ≠ Begrijpen zijn AB tests ontwikkeld en geanalyseerd om het effect van begrijpelijker taalgebruik en de toevoeging van visuele elementen aan de communicatie in kaart te brengen voor verschillende communicatieprofielen en betaalcapaciteiten van debiteurklanten.

Daarnaast is SyncassoLab in 2018 betrokken bij onderzoek naar de mogelijkheden die een 360° (integraal) klantbeeld biedt voor online en offline incassocommunicatie in de gehele creditmanagementketen.

Corporate Social Responsibility

In 2018 is het onderzoeksproject Lezen ≠ Begrijpen afgerond waaraan twee jaar gewerkt is in samenwerking met Kredietbank Nederland, Rijksuniversiteit Groningen en Stichting Lezen & Schrijven. Hieruit blijkt dat de helft van de mensen met financiële problemen grote moeite heeft met lezen. Zij belanden verder in de schulden door ingewikkelde communicatie van schuldeisers en schuldhulpverleners. Wanneer instanties simpeler communiceren en meer ruimte maken voor persoonlijk contact, begrijpen mensen beter wat van hen wordt verwacht. Zo krijgen zij de controle over hun financiën sneller terug. In Nederland is 18% van de volwassenen laaggeletterd. Onder mensen met financiële problemen blijkt dat 50,3% van de mensen grote moeite heeft met lezen. Leesvaardigheidsproblemen

komen dus veel vaker voor bij mensen met schulden.

Verspreid over het land zijn goed bezochte seminars georganiseerd om het onderzoek en de ontwikkelde materialen te presenteren. Daarnaast is er veel aandacht aan het onderzoek geschonken in de landelijke pers en politiek. Staatssecretaris Van Ark heeft het onderzoek meerdere keren genoemd in haar Armoede- en Schuldenbeleid.

Syncasso is actief in de besturen van de brancheverenigingen en beroepsorganisaties KBvG, SNG en VCMB, om onze beleidsmatige visie op creditmanagement en het gerechtsdeurwaardersvak uit te dragen. Michaël Brouwer is voorzitter van de ledenraad van de KBvG. Paul Otter is

behalve onze CSR Officer, ook bestuurslid van de KBvG. Clemens Waters is in 2018 benoemd in de door de minister van J&V ingestelde commissie van deskundigen Gerechtsdeurwaarders. Dick Kruiswijk is voorzitter van VCMB.

Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid zijn we sterk betrokken bij het verbeteren van de schuldhulpverlening. We werken intensief samen met Kredietbank Nederland op het gebied van wetenschappelijk onderzoek, vanuit het besef dat die samenwerking essentieel is voor de belangen van de debiteurklanten en helpt om de maatschappelijke kosten van schuldhulpverlening te beperken. Het concept voor Schuldenwijzer, een online platform waar burgers met schulden in één overzicht alle actuele informatie vinden over hun schulden, is bedacht door Syncasso. Het platform wordt door KBvG en SNG verder ontwikkeld en gaat een belangrijke bijdrage leveren aan het versnellen en verbeteren van schuldhulpverlening en vroegsignalering.

'We delen onze onderzoeken ook met onze concurrenten. Omdat het te belangrijk is om voor onszelf te houden.'

Paul Otter, directeur Social Responsibility



Financiën

Data driven creditmanagement

Syncasso is overtuigd van de kracht van data driven creditmanagement. De continuering van ons resultaat en de efficiencylagen die onze organisatie gemaakt heeft zijn in combinatie met de inzet en professionaliteit van ons team daaraan te danken. Het geïncasseerde bedrag per FTE is toegenomen van € 455K naar € 538K, een stijging van ruim 18%. Er is meer minnelijk inbound contact, tegelijkertijd minder klachten. Gerichte minnelijke huisbezoeken, terwijl het aantal gerechtelijke huisbezoeken voor dagvaarding en de daaraan verbonden betaalde griffiekosten juist scherp gedaald zijn.

Verlag

In 2018 lag de financiële focus op rendementsanalyse en kostenbeheersing. Een koers die al in 2017 is ingezet. De branche heeft te maken met een algehele krimp door verschillende oorzaken. Steeds hogere griffierechten, waardoor het kostenrisico om een gerechtelijke procedure op te starten te hoog is. Optimalisatie van de processen bij onze opdrachtgevers waardoor er minder opdrachten worden overgedragen. Van de overgedragen opdrachten zijn steeds minder debiteurklanten in staat om aan de verplichtingen te voldoen. Ook bij Syncasso nam de omzet af. Op basis van onze analyses konden we verbeterprocessen in gang zetten. Hierdoor werd het rendement in de portefeuilles verbeterd, terwijl de kosten omlaag gingen. Daarnaast is met een

aantal opdrachtgevers een verbeterde tariefstructuur overeengekomen waardoor de gewenste kwaliteit kon worden geborgd.

Omzet en Resultaat

Over 2018 is een omzet gerealiseerd van 25,8 miljoen euro. Ten opzichte van 2017 is de gerealiseerde omzet met ca. 8% gedaald. De daling van de omzet ligt in lijn met de daling van het aantal dossiers dat Syncasso in behandeling heeft en het aantal exploitatie dat Syncasso in 2018 en 2017 uit heeft kunnen brengen.

Ondanks een daling van de omzet heeft Syncasso in 2018 een vergelijkbaar resultaat voor belastingen als in 2017 kunnen realiseren. Het resultaat voor

belastingen over 2018 bedroeg ruim € 3,2 miljoen euro. Door de effecten van de hierboven genoemde focus op kostenbeheersing zijn de bedrijfskosten met een vergelijkbaar bedrag als de omzet gedaald.

Liquiditeit en Solvabiliteit

Net als het resultaat zijn ook de ratio's voor de liquiditeit en de solvabiliteit vergelijkbaar met vorig jaar. De liquiditeit bedraagt ultimo 2018 1,66 (2017: 1,67) en de solvabiliteit 70% (2017: 71%). Beide ratio's zijn berekend conform de systematiek van het Bureau Financieel Toezicht op basis van de verslagstaten. Aan de met de bank overeengekomen ratio's wordt ruimschoots voldaan ultimo 2018.

'Door onze rendementsanalyses zien we waar we in het proces waarde toevoegen.'

Martijn Andriessen, Financieel directeur



2018 in cijfers

 <p>Omzet 25,8 mln</p>	 <p>Resultaat 3,2 mln</p>	 <p>Totaal geïncasseerd 147,9 mln</p>
 <p>Aantal Exploten 205.970</p>	 <p>Aantal Dagvaardingen 30.501</p>	 <p>Betaalde griffierechten 4.689.967</p>
 <p>Bezoekers website 346,1 K</p>	 <p>Inbound calls 645,7 K</p>	 <p>Debiteur- klanttevredenheid 7,8</p>

Vooruitblik & Dank

»» Ons businessplan 2019 is gefundeerd in data driven incasso en geloof in eigen kunnen. We willen met geavanceerde systemen in combinatie met onze professionals het verschil maken voor onze opdrachtgevers en de norm voor creditmanagement hoger stellen. Voor 2019 zien we een lichte stijging van het aantal dossiers dat we in behandeling hebben, maar we verwachten dat het aantal uitgebrachte exploitatie en daarmee de omzet op hetzelfde goede niveau zal blijven. Het effect van de financiële focus op rendementsanalyse en kostenbeheersing in 2018 zal ook doorwerken in 2019, waardoor de verwachtingen over de resultaatontwikkeling voor 2019 positief zijn. Onze kernwaarden blijven daarbij onverminderd het uitgangspunt: (Be)Grip, Verbinden en Overtreffen zijn verankerd in ons doen en laten. Systeem- en productontwikkeling vormen naast doorlooptijdverkorting onze focus om de kwaliteit van onze dienstverlening in 2019 verder te verbeteren.

»» We willen onze medewerkers bedanken voor hun inzet, loyaliteit en gedrevenheid. Onze opdrachtgevers en ketenpartners voor het vertrouwen en de plezierige samenwerking.

We Cash.

We Care



syncasso
we cash.
we care.