



modero

Jaarverslag 2024



1. Woord vooraf	2
2. Identiteit van Modero	4
2.1. De Modero Methode	5
2.2. De mijlpalen van Modero	13
3. Modero Netwerk	17
3.1. Raad van inzicht	17
3.2. Raad van samenwerking	17
3.3. Organisatie Modero Netwerk	17
3.4. Onafhankelijkheid	19
4. Modero in de sector	20
4.1. Marktaandeel per arrondissement in 2023	20
5. Kerncijfers 2024	21
5.1. Financiële cijfers	21
5.2. Totaal ontvangen gemeenschappelijke facturen/vorderingen	24
5.3. Totaal aantal gemeenschappelijk ontvangen dossiers	25
5.3.1. Totaal aantal ontvangen dossiers per sector	26
5.4. Totaal aantal opgeloste dossiers	27
5.4.1. Betalingsratio per sector	28
5.4.2. Oplossingsratio per fase	29
5.4.3. Oplossingsratio per fase & per sector	30
5.4.4. Aantal vermeden gerechtelijke procedures in de minnelijke/faciliterende fase	31
5.5. Betalingen	33
5.5.1. Per jaar	33
5.5.2. Per jaar en per fase	34
5.5.3. Per leeftijdsklasse	35
5.5.4. Bedrag en termijn van (af)betaling	36
5.6. Aantal actieve dossiers	37
5.6.1. Doorlooptijd per fase	38
5.7. Aantal akten van gemeenschappelijke opdrachten	39
5.7.1. Aantal akten per kwartaal	39
5.8. Samenvattend overzicht: meer dan 185.733 vermeden procedures	40
5.9. Opdrachten van advocaten	41
5.9.1. Doorlooptijd	42
5.10. B2B	42
5.10.1. Ondernemingen – rechtspersoon	43
5.10.1.1. Betalingsratio per oprichtingsdatum	43
5.10.1.2. Betalingsratio per sector	44
5.10.2. Ondernemingen – natuurlijke persoon	45
5.10.2.1. Betalingsratio per inschrijving KBO	45



5.10.2.2. Betalingsratio per sector	46
5.10.3. Vorderingen via IOS-procedure	47
5.11. Aantal unieke nieuwe opdrachtgevers	48
6. Modero internationaal	49
6.1. Algemeen - expertisecentrum	49
6.2. Just-in: technologische basis	49
6.3. Vooruitblik	50
6.4. In cijfers	50
6.4.1. Aantal ontvangen dossiers buitenland/jaar	51
6.4.2. Procentuele vertegenwoordiging landen 2024	52
7. Klachten	53
7.1. Onze aanpak	53
7.2. Aantal & aard van de klachten	53
7.2.1. Ontvangen via online klachtenformulier	53
7.2.2. Ontvangen via externe klachtenkanalen	53
7.3. Bijzondere klacht	54
7.4. Aantijgingen via (sociale) media	54
7.4.1. Casus	54
7.4.2. Strategie sociale media	54
8. Nieuwe wetgeving en compliance bij Modero	55
8.1. Opleiding tot facilitator	55
8.2. Hervorming van het gerechtsdeurwaardertarief	55
8.3. Verplicht solvabiliteitsonderzoek	55
8.4. Solidariteitsfonds	55
8.5. Wetgevingscompliance en gegevensbescherming	56
8.6. Boek XIX WER	56
8.7. Overige wetgeving	56
9. ESG	57
9.1. Environment: reduceren ecologische voetafdruk	57
9.2. Social:	58
9.2.1. Diversiteit & inclusie op de werkvloer	58
9.2.2. Welzijn & groei van de werknemers	59
9.3. Governance:	60
9.3.1. Verantwoord gebruik van data	60
9.3.2. Maatschappelijke projecten	60
10. Besluit	61

Winnen doe je niet alleen!

Met trots presenteren we u ons eerste jaarverslag, waarin we terugblikken op het afgelopen jaar én onze toekomstplannen toelichten. Sinds de oprichting van het eerste Modero-kantoor in Antwerpen in 2001 hebben we een opmerkelijke groei doorgemaakt.

Onze start was bescheiden en vol uitdagingen, maar met een vernieuwende visie op invorderen en het beroep van gerechtsdeurwaarders groeiden we uit tot een succes. Gedreven door onze pioniersgeest en met volharding gingen we vanaf dag één tegen de stroom in en brachten we onze ambitie tot leven.

Modero introduceerde een fundamenteel andere benadering van het beroep van gerechtsdeurwaarder. We kozen bewust voor een mensgerichte aanpak, die breekt met het klassieke model van opdrachten uitvoeren en exploten betekenen zonder verantwoordelijkheid te nemen. Ons uitgangspunt is duidelijk: eerst denken, dan doen - altijd gericht op duurzame oplossingen voor alle betrokken partijen, met een sterke focus op lokale kennis.

Opdrachtgevers zijn voor ons partners, geen loutere schuldeisers. Schuldenaars beschouwen we als klanten, niet als debiteuren. Gerechtsdeurwaarders bij Modero zijn dienstverleners die op zoek gaan naar haalbare oplossingen. Deze visie vormt nog steeds de kern van ons handelen.

Onze unieke aanpak - **de Modero Methode** - kreeg vorm in 2010 met een reeks vrijwillige best practices, werd gedeeld met de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarder (NKGB) en andere collega's, en vormde de basis van het centrale invorderingsplatform DIAM¹ dat in 2011 werd opgericht voor de invordering van alle fiscale en niet-fiscale schuldvorderingen van VLABEL. In 2016 werd deze methode versterkt in de samenwerking met de Stad Antwerpen en het OCMW Antwerpen, waarin ook de principes van Modero One worden toegepast: onze faciliterende oplossing voor klanten met beperkte terugbetalingsmogelijkheden.

¹ DIAM, voluit Diensten Aan de Maatschappij, is het in 2011 opgerichte platform voor de gecentraliseerde invordering van alle fiscale en niet-fiscale schuldvorderingen in beheer bij VLABEL in uitvoering van het in 2010 afgesloten samenwerkingsakkoord tussen VLABEL en de NKGB. De deelnemende gerechtsdeurwaarders (> 95% in Vlaanderen en Brussel) werken op een proceseconomische en sociaal-verantwoorde manier.

² De Wet Overmatige Schuldenlast, officieel de wet van 15 mei 2024 houdende maatregelen in de strijd tegen de overmatige schuldenlast en ter bescherming van ondernemingen in moeilijkheden, werd gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 1 juli 2025 en is van kracht sinds 1 oktober 2024. Deze wet wil vermijden dat mensen in financiële moeilijkheden geconfronteerd worden met gerechtelijke procedures (en de bijhorende kosten) en introduceerde daarom verschillende maatregelen, gericht op het vinden van oplossingen buiten de rechtbank. Dat werd geconcretiseerd in de versterking van minnelijke schuldbemiddeling en de introductie van een vroegtijdige detectie van financiële problemen zodat er tijdig kan worden ingegrepen.

2024 was op dat vlak een belangrijk jaar. In **2024** werd onze **aanpak wettelijk verankerd** in de **Wet in de strijd tegen Overmatige Schuldenlast** (Belgisch Staatsblad, 1 juli 2024).² De principes van Modero One en MyTrustO werden opgenomen in de nieuwe wet op de minnelijke schuldbemiddeling (Belgisch Staatsblad, 1 juli 2024.) Hiermee kreeg onze innovatieve aanpak brede maatschappelijke erkenning.

Nieuw in 2024 is het principe van **éénheid van dossier** – één aanspreekpunt, één overzicht – voor alle vorderingen in éénzelfde fase ten aanzien tegen éénzelfde klant. Dit principe van automatisch rechten geven schept duidelijkheid en bespaart kosten. Voor Modero een logische volgende stap.

In 2024 richtten we ook **vzw One** op in samenspraak met alle Modero-kantoren. De vzw richt zich op het vroegtijdig opsporen en doorverwijzen van individuen en gezinnen in preciaire omstandigheden, zodat duurzame multidisciplinaire hulpverlening mogelijk wordt, en dit in samenwerking met de zorgsector en lokale overheden. Modero hoopt ook deze twee nieuwe initiatieven op termijn wettelijk verankerd te zien.

‘Ons uitgangspunt is duidelijk: eerst denken, dan doen - altijd gericht op duurzame oplossingen voor alle betrokken partijen, met een sterke focus op lokale kennis.’



1. Woord vooraf



Onze resultaten spreken voor zich. In 2024 werden **598.435** gemeenschappelijke dossiers¹ geopend en **529.819 dossiers opgelost**, waarvan **87,3%** via minnelijke of faciliterende trajecten. In ongeveer 12,7% van de dossiers was een gerechtelijke procedure noodzakelijk. Dankzij onze vroegtijdige detectie van financiële problemen en onze faciliterende oplossingen werden 185.773 administratieve of gerechtelijke procedures vermeden.

Om dit mogelijk te maken verzonden we in 2024 ruim 2,2 miljoen brieven en bijna 1,9 miljoen mails, voerden we 5.255 persoonlijke gesprekken aan onze loketten en hadden we 195.045 plaatsbezoeken. We ontvingen 917.585 betalingen, goed voor een bedrag van €196.483.540². In 2024 vertrouwden advocaten ons, dankzij de expertise van onze gespecialiseerde teams, meer dan 10.000 opdrachten toe.

In 2024 realiseerden alle kantoren samen een omzet van 68,8 mln met een ondernemingsmarge van 17%. Onze loonkosten bedroegen 15,6 mln. We betaalden ruim 3,2 mln aan portkosten. Daarnaast investeerden we meer dan 3,5 mln aan disruptieve technologische innovaties. 8% van onze winst besteden we aan sociale initiatieven.

We blijven volop inzetten op **vernieuwing**. **We combineren hierbij de expertise van een marktleider met de vernieuwingskracht van een start-up**. Gerichte investeringen, zoals in onze KIWI-app© die klanten proactief informeert om extra kosten en interesten te vermijden, werden in 2024 uitgebreid. We verwachten bovendien dat ons centrale bemiddelings- en communicatieplatform GéPS© (General Payment System), om betalingen efficiënt en transparant te beheren, dé nieuwe standaard wordt.

De resultaten in dit jaarverslag waren slechts mogelijk dankzij de niet-aflatende inzet van **onze ruim 400 medewerkers**. Modero doet er alles aan om hun inzet te blijven belonen met het respect en de waardering die ze verdienen.

Onze oprechte dank gaat ook uit naar onze opdrachtgevers: in 2024 mochten we 582 nieuwe opdrachtgevers verwelkomen, waarvan 14 met langlopende contracten. Dat veel opdrachtgevers hun interne processen aanpassen aan onze werkwijze, inzichten en gedeelde toepassingen beschouwen we als een belangrijke erkenning.

Tot slot, wat zijn onze doelstellingen voor 2025?

Nog meer aandacht voor digitale inclusie, verdere integratie van onze zelfstandige kantoren onder het merk Modero en het actief blijven delen van onze realisaties (zoals bv. de KIWI-app) met de sector, opdrachtgevers, overheden en klanten.

Modero **neemt verantwoordelijkheid en creëert kansen**, ook in uitdagende omstandigheden.

‘Want voor Modero is één ding duidelijk: winnen doe je nooit alleen. Winnen doen we samen!’

Team Modero

¹Dossiers uit opdrachten waarbij alle Modero kantoren contracterende partij zijn.

²Exclusief de betalingen in de advocatendossiers en buitenlandse dossiers.

2. Identiteit van Modero



Algemeen

Modero bouwt actief bruggen tussen partijen in betaalconflicten. We overstijgen de klassieke rol van gerechtsdeurwaarder door ons niet alleen te richten op het oplossen, maar ook op het voorkomen van financiële geschillen. Onze aanpak is gericht op het begeleiden van klanten via een aangepast traject naar een duurzame oplossing terwijl we tegelijkertijd de financiële stabiliteit en cashflow van onze opdrachtgevers versterken. Dit is geen bijkomende taak, maar de kern van ons DNA.

Verantwoord ondernemen vormt het uitgangspunt van al onze activiteiten. Daarom staan we dagelijks in nauw contact met klanten, opdrachtgevers en sociale partners. Onze visie is helder:

Wie kan betalen, moet betalen. Wie niet kan betalen, moet geholpen worden.

Als pionier in de sector neemt Modero een brede verantwoordelijkheid op binnen de volledige invorderingsketen. Onze expertise delen we actief met alle betrokken partijen. Nieuwe inzichten worden niet alleen toegepast in onze eigen praktijk, maar ook gedeeld met de sector en opgenomen in beleids- en wetgevingsprocessen.

We laten niemand los. Of het nu gaat om een burger, een onderneming of een éénmanszaak: we begeleiden hen tot een passende oplossing is gevonden, of we verwijzen gericht door naar de juiste hulpverlening om structurele en financiële problemen of faillissementen te voorkomen.

Modero wil blijven groeien, met als doel de financiële gezondheid van zowel klanten als opdrachtgevers te versterken. Dit doen we door creatief en disruptief te denken, en door de consequente toepassing en uitbreiding van onze expertise.

We ontwikkelen betrouwbare en veilige prognosemodellen, slimme betaaloplossingen en innovatieve vormen van dienstverlening. Dit alles gebeurt met respect voor de klant, de opdrachtgever en hun privacy.

In voortdurende dialoog en partnerschap met sociale partners en de overheid streven we ernaar om actuele uitdagingen nog beter te begrijpen én scherper aan te pakken. We erkennen dat financiële problemen iedereen kunnen treffen en vaak complexe oorzaken kennen.

Modero blijft zich dan ook inzetten als een sociaal gefundeerde, datagedreven en oplossingsgerichte partner met als doel het bevorderen van de financiële gezondheid van klanten én opdrachtgevers.

In dit onderdeel lichten we eerst onze specifieke visie en werkwijze toe, de Modero Methode. Omdat onze identiteit niet van vandaag op morgen is ontstaan, schetsen we ook onze historie aan de hand van enkele mijlpalen. Tot slot stellen we ook de mensen voor die dit mogelijk maken: het Modero Netwerk, met 11 kantoren in België en Nederland.



2. Identiteit van Modero



2.1 De Modero Methode

De Modero Methode is onze visie vertaald in de praktijk: een **geïntegreerde aanpak voor het voorkomen en oplossen van betalingsachterstanden**. Deze aanpak **combineert efficiëntie met structurele oplossingen**, steeds met **aandacht voor de menselijke context**.

De Modero Methode is gebaseerd op vijf bouwstenen.

- » **Eenheid van dossier:** elke klant volgt - in mate van het mogelijke - één coherent en transparant traject, ongeacht de financiële draagkracht. Zo waarborgen we een gelijke behandeling en werken we kostenbesparen.
- » **Eenheid van aanpak volgens het end-to-end-principe:** elk traject wordt integraal benaderd, van bij het eerste contact tot aan het bekomen van een structurele oplossing. Deze continuïteit zorgt voor doelgerichte en consistente resultaten.
- » **Faciliteren van oplossingen en bemiddelen:** we kiezen voor dialoog en samenwerking in plaats van conflict. Oplossingsgericht werken staat centraal, met oog voor de menselijke én maatschappelijke context.
- » **Communicatie op maat:** onze communicatie is helder, empathisch en toegankelijk. We stemmen onze boodschappen af op de noden van alle betrokken partijen, zodat informatie begrepen én aanvaard wordt.
- » **Objectieve analyse van de financiële draagkracht:** we maken gebruik van slimme technologie, waaronder de Solid-Score, om op objectieve en rechtvaardige wijze de terugbetalingscapaciteit van een klant in te schatten. Dit laat toe om haalbare en passende oplossingen te ontwikkelen.

BOUWSTEEN 1: Eenheid van dossier

Bij Modero werken we van bij de opstart van een dossier volgens het principe van éénheid van dossier. In plaats van te vertrekken vanuit losse facturen of afrekeningen plaatsen we de persoon of onderneming achter het dossier centraal. Zo bekomen we een helder overzicht, vermijden we dubbele procedures en voorkomen we nodeloze kosten.

Eénheid van dossier betekent dat alle dossiers van éénzelfde klant, ten aanzien van éénzelfde opdrachtgever, die zich in éénzelfde fase van het traject bevinden en in functie van de financiële draagkracht van de klant worden samengevoegd in één overzichtelijk dossier. Vorderingen ten aanzien van klanten met structurele financiële problemen worden gebundeld over verschillende opdrachtgevers heen binnen één dossier en opgevolgd via Modero One, vzw One of een traject van minnelijke schuldbemiddeling.

In de uitvoeringsfase streven we – mits instemming van de klant – naar éénheid van dossier over alle opdrachtgevers heen. Alleen in uitzonderlijke gevallen, zoals bij bepaalde belastingschulden, behandelen we een opdrachtgever afzonderlijk.

Deze werkwijze sluit aan bij de visie van professor Alain-Laurent Verbeke¹: een duurzame oplossing voor conflicten is enkel mogelijk wanneer er oog is voor het volledige menselijke verhaal achter een dossier. Met éénheid van dossier onderscheiden we ons van het klassieke inningsmodel.

Geen versnippering per rekening, maar één transparant traject per klant – eerlijk, efficiënt en mensgericht.

¹Alain-Laurent Verbeke, Bemiddelingsvaardigheden ten dienste van efficiënt en ethisch invorderen van schulden, Nederlands-Vlaams Tijdschrift voor Mediation en Conflictmanagement, 2022, nr. 3-4.

2. Identiteit van Modero



BOUWSTEEN 2: Eenheid van aanpak

Modero past een **end-to-end benadering** toe waarbij het **volledige dossiertraject integraal** en **doelgericht wordt opgevolgd**. Van preventieve communicatie en de eerste uitnodiging tot betaling, tot aanmaning, bemiddeling en begeleiding, faciliterende oplossing, gerechtelijke ingebrekestelling of procedure - alle stappen verlopen binnen één geïntegreerd systeem, waardoor versnippering wordt vermeden en coherente samenhang wordt gewaarborgd.

Modero kiest bewust voor een **holistische benadering** en dus voor samenhang en continuïteit: elke beslissing bouwt voort op de vorige, met oog voor de situatie van de klant en de belangen van de opdrachtgever. We maken daarbij **een duidelijk onderscheid tussen onwil en onvermogen**, zodat de gekozen aanpak afgestemd is op de werkelijke situatie van de klant.

Het doel van Modero is en blijft evenwel betalingen te bekomen van onze klanten voor een dienst geleverd door onze opdrachtgever, maar nooit ten koste van alles. Daarmee dienen we niemands belang. We trachten steeds rechtvaardige oplossingen te vinden die zowel klanten, opdrachtgevers als de samenleving als geheel ten goede komen.

GéPS (General Payment System), het interne communicatie- en dataplatform van Modero, vormt hierin een cruciale rol: het is de **digitale backbone** van onze organisatie en ondersteunt een efficiënte, geïntegreerde werkwijze.



GéPS: geïntegreerd platform voor schuldbeheer: onze digitale oplossing met een menselijk gezicht

Belangrijkste functies:

- Realtime data-integratie: GéPS verbindt alle IT-systemen en dossiers in realtime, waardoor alle medewerkers steeds toegang hebben tot alle gesynchroniseerde gegevens.
- Schaalbare processen: lokale kennis wordt vertaald naar generieke processen.
- Aanpassing aan draagkracht: dossiers worden automatisch afgestemd op de financiële situatie van de klant.
- Digitale ruggengraat van Modero's end-to-end aanpak

Meerwaarde:

- Ondersteunt medewerkers én klanten met bruikbare data
- Zet een nieuwe standaard voor de juridische sector
- Betere samenwerking: teams en afdelingen werken met dezelfde, actuele informatie.
- Meer efficiëntie en lagere kosten.

2. Identiteit van Modero



BOUWSTEEN 3:

Faciliteren van oplossingen en bemiddelen

Bij Modero is bemiddeling geen bijzaak, wel een essentiële bouwsteen van onze opdracht.

De gerechtsdeurwaarder is bij ons een bemiddelaar, een facilitator van oplossingen en een bruggenbouwer tussen opdrachtgever en klant.

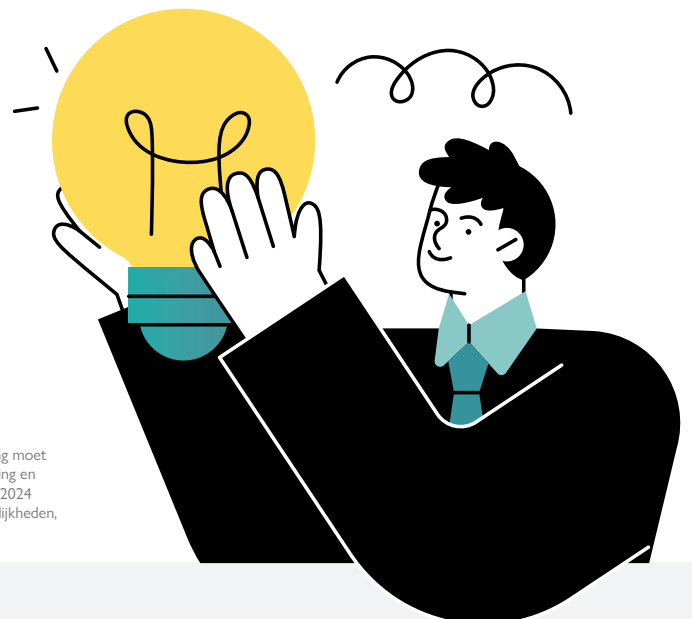
We investeren continu in gespecialiseerde teams en opleidingen rond communicatie en conflictbemiddeling. **Ons doel is steeds hetzelfde: haalbare oplossingen vinden via dialoog en samenwerking, in plaats van nodeloze conflicten.** Dit uit zich in het afsluiten van realistische afbetalingsplannen, het vermijden van gerechtelijke stappen of een gerichte doorverwijzing naar sociale hulpverlening. Zelfs wanneer een uitvoerbare titel beschikbaar is, blijft onze eerste reflex bemiddelen en faciliteren. Waarom? Omdat de klant centraal staat, niet het dossier.

Naast deze algemene werkwijze ontwikkelde Modero structureel verankerde oplossingen, ontstaan uit de lacunes die we in de praktijk vaststellen.

» Zo biedt **Modero One** sinds 2016 een traject voor klanten met een structureel beperkte terugbetalingscapaciteit, waarbij schulden over meerdere schuldeisers heen worden gecentraliseerd. Deze werkwijze kreeg in 2024 een wettelijke basis binnen de Wet op de Overmatige Schuldenlast, onder de noemer minnelijke schuldbemiddeling.¹

» Daarnaast richtten we in 2024 **vzw One** (Zorg – Welzijn – Recht) op, een multidisciplinair samenwerkingsverband met sociale partners zoals OCMW's en CAW's. Deze vzw richt zich op mensen die niet enkel kampen met schulden, maar ook met bijkomende uitdagingen zoals werkloosheid, ongeletterdheid of psychische kwetsbaarheid. Met zo'n 195.000 bezoeken per jaar signaleren onze gerechtsdeurwaarders tijdig complexe situaties en verwijzen wij indien nodig door naar Modero One of vzw One.

Deze bouwsteen bewijst dat schuldoplossingen enkel duurzaam zijn wanneer het invorderingstraject rekening houdt met de volledige leefstijl van mensen en hand in hand gaat met sociaal-maatschappelijke ondersteuning.



¹Modero heeft samen met de Stad Antwerpen bekomen dat er verplicht een bericht van minnelijke schuldbemiddeling moet worden neergelegd in het Centraal Bestand van Berichten van beslag, delegatie, overdracht, collectieve schuldenregeling en protest (CBB), wat publiekrechtelijke bescherming en juridische duidelijkheid biedt. Dit kadert in de Wet van 15 mei 2024 houdende maatregelen in de strijd tegen de overmatige schuldenlast en ter bescherming van ondernemingen in moeilijkheden, BS 1 juli 2024.

2. Identiteit van Modero



BOUWSTEEN 4:

Communicatie op maat: helder, empathisch en bereikbaar

Communicatie vormt de ruggengraat van onze dienstverlening. Ze vormt **de brug** tussen **klant**, **opdrachtgever** en **gerechtsdeurwaarder** – en bepaalt in grote mate het succes van elk traject.

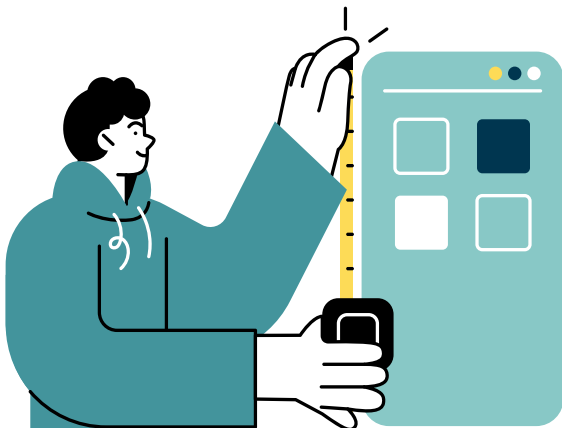
Bij Modero is communicatie meer dan louter informeren. **We willen begrijpen waarom iemand niet wil of niet kan betalen. Alleen zo kunnen we oplossingen op maat bieden, voor zowel klant als opdrachtgever.**

Daarbij houden we rekening met de uiteenlopende behoeften in een snel veranderende samenleving. Onlinedienstverlening die 24/7 beschikbaar is, wordt steeds vanzelfsprekender. Tegelijk beseffen we dat veel mensen niet over de gepaste technologische middelen of vaardigheden beschikken, of weerstand voelen tegen een uitsluitend digitale aanpak. **Digitale armoede en digitale aversie zijn reële drempels.**

Daarom kiezen we bewust voor een **hybride aanpak: digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet**. We combineren moderne digitale tools en apps met persoonlijk contact.

Onze stelregels

- Onze communicatiekanalen zijn veelzijdig, toegankelijk en steeds beschikbaar. We gebruiken brieven, e-mails, sms en telefonie, behouden een sterk netwerk van loketten, voeren jaarlijks meer dan 70.000 plaatsbezoeken uit en zijn 24/7 bereikbaar via onze vernieuwde website met digitale navigator Eddie en apps zoals Kiwi.
- Ons taalgebruik is altijd helder en beschikbaar in meerdere talen.



Modero's communicatiebeleid verenigt juridische expertise met een menselijke benadering en tilt deze naar een hoger niveau met behulp van innoverende digitale toepassingen. Deze hybride aanpak zorgt ervoor dat **niemand uit de boot valt** – en dat we, ongeacht de omstandigheden, blijven bouwen aan een **haalbare** en **menselijke dienstverlening**.

Twee voorbeelden van digitale oplossingen met een menselijk gezicht:



Webex + AI-assistentie: slimme telefonie en klantenservice

Modero integreerde Webex, gepaard met AI-functies, om de efficiëntie van de telefoon- en klantenservice te optimaliseren. Dankzij deze tool worden inkomende oproepen efficiënter verwerkt.

Belangrijkste functies

- **Automatische doorverbinding:** klanten komen meteen bij de juiste dossierbeheerder terecht.
- **Gesprekssamenvattingen:** automatische transcriptie en korte samenvatting voor een vlottere opvolging.
- **Verbeterde bereikbaarheid:** kortere wachttijden en betere service.

Meerwaarde

- Efficiëntere behandeling van inkomende oproepen.
- Directe tijdswinst voor medewerkers.
- Hogere klanttevredenheid dankzij vlottere communicatie.

2. Identiteit van Modero



kiwi

KIWI-app: digitale assistent voor schuldbeheer

KIWI is de app en webapplicatie van Modero waarmee je in één klik een overzicht krijgt van je openstaande schulden. Je kan onmiddellijk betalen of eenvoudig een afbetalingsplan aanvragen. Bovendien stuurt KIWI je berichten, bijvoorbeeld herinneringen zodat je geen termijnen mist. Zo vermijd je extra kosten, sta je in direct contact met je dossierbeheerder en blijf je regisseur van jouw financiën. Ook onze opdrachtgevers kunnen KIWI aanbieden aan hun klanten en integreren in hun trajecten.

Belangrijkste functies

- **Centraal overzicht van alle openstaande schulden:** klanten hebben in één oogopslag een compleet overzicht van al hun openstaande schulden, inclusief bedragen, vervaldatum en details.
- **Mogelijkheid tot rechtstreekse betalingen:** via de app kunnen klanten direct betalingen uitvoeren, waardoor het proces wordt vereenvoudigd en versneld.
- **Makkelijk aanvragen van een afbetalingsplan:** de app biedt een gebruiksvriendelijke interface om afbetalingsplannen aan te vragen, zodat klanten hun schulden in beheersbare termijnen kunnen aflossen.
- **Waarschuwingen bij vervaldagen:** klanten ontvangen automatisch waarschuwingen voorafgaand aan vervaldagen, waardoor ze extra kosten en intresten kunnen vermijden.
- **Toevoegen van een vertrouwenspersoon:** klanten kunnen een vertrouwenspersoon (zoals een hulpverlener of voogd) toevoegen aan hun account, zodat deze toegang heeft tot hun dossiergegevens en ondersteuning kan bieden.
- **Geautomatiseerde meldingen en herinneringen:** klanten ontvangen automatisch meldingen en herinneringen over belangrijke gebeurtenissen en deadlines.
- **Altijd en overal toegang tot dossiergegevens:** klanten kunnen op elk moment en op elke locatie inloggen om hun dossiergegevens te bekijken.

- **Vereenvoudigde communicatie:** de app biedt een directe communicatielijn met Modero, waardoor vragen snel en efficiënt kunnen worden beantwoord.
- **Real-Time meldingen:** klanten ontvangen real-time meldingen over belangrijke gebeurtenissen, zoals nieuwe betalingen of wijzigingen in hun dossier.
- **Verhoogde transparantie:** de app biedt een transparant overzicht van alle activiteiten en stappen die worden ondernomen in het kader van het invorderingsproces.

Meerwaarde

- Altijd en overal een overzicht van je vorderingen bij de hand.
- Gebruiksvriendelijk en intuïtieve interface.
- Sociale dimensie: begeleiding naar hulptrajecten.
- Voorkomen van onnodige kosten en procedures.
- Inzetbaar door opdrachtgevers binnen hun trajecten.

Cijfers in de praktijk



223.767

TELEFOONGESPREKKEN ONTVANGEN



1.902.224

VERZONDEN & ONTVANGEN E-MAILS



144.646

SMS'EN VERZONDEN



2.206.516

VERSTUURDE BRIEVEN



195.045

PLAATSBEZOEKEN



5.255

PERSOONLIJKE BESPREKINGEN AAN ONZE LOKETTEN

2. Identiteit van Modero



BOUWSTEEN 5:

Objectieve analyse: financiële draagkracht v/d klant

Sinds **oktober 2024** zijn alle gerechtsdeurwaarders in België wettelijk verplicht om bij elke stap in een dossier een **solvabiliteitsbeoordeling** uit te voeren. Modero speelde hier in een voortrekkersrol en past dit principe al jaren toe. Hiervoor wordt ingezet op een eigen model om sneller en objectiever te kunnen handelen: de Solid-score.

Hoe werkt de Solid-score?

De berekening van de Solid-score wordt gedaan aan de hand van een combinatie van datakennis en menselijke praktijkervaring en expertise.

» **Dossierdata en officiële databanken:** Modero beschikt over een uitgebreide dossierkennis, wat toelaat om op basis van eerdere invorderingstrajecten, betaalgedrag en vergelijkbare dossiers een voorspelling te maken naar de solvabiliteit van de klant. Daarnaast biedt toegang tot officiële databanken - die gerechtsdeurwaarders mogen consulteren in de uitoefening van hun taken - cruciale informatie.

» **De praktijkervaring van gerechtsdeurwaarders:** we nemen de proef op de som; de plaatsafstap door onze gerechtsdeurwaarders vormt een extra controle van de solvabiliteit. Het bevestigt waar nodig de accuraatheid van de Solid-score en voorkomt dat er onjuiste of onaangepaste beslissingen worden genomen.

Twee principes schragen de Solid-score

- » **Proportionaliteit als uitgangspunt:** de gekozen aanpak wordt afgestemd op zowel de financiële draagkracht van de klant als het bedrag dat moet worden ingevorderd.
- » **Aanpak op maat van de situatie:** de Solid-score stuurt het oplossingstraject. Wie weinig of geen terugbetalingscapaciteit heeft, tijdelijk of structureel, moet op een andere manier worden geholpen dan wie wel kan terugbetalen. Daarom wordt bij elke nieuwe stap in een dossier de score opnieuw berekend, zodat de gekozen aanpak steeds actueel, proportioneel en haalbaar is.

Voordelen van de Solid-score

- Tijdsefficiënte bepaling van het gepaste traject: **betaling, bemiddeling of pauze**.
- Vermijden van zinloze procedures en extra kosten.
- Aanpak op maat.
- Bescherming van kwetsbare klanten.



1-20 Structureel probleem

20-50 Tijdelijk probleem

+50 Voldoende draagkracht



2. Identiteit van Modero



Twee concrete toepassingen:

1. Solid-score voor partners

Modero stelt de Solid-score ook ter beschikking van OCMW's en gemeenten. Op die manier bieden we ondersteuning door de gegevens waarover zij beschikken in het kader van hun wettelijke opdrachten te structureren en te interpreteren.

Zo kunnen hulpverleners niet enkel preventief en gericht werken maar ook onnodige administratieve en gerechtelijke stappen vermijden, wat resulteert in snellere en efficiëntere oplossingen voor hun klanten.

Hoewel de doelstelling dezelfde blijft, verschilt de focus naargelang de doelgroep:

» **Particulieren:** humane, maatschappelijk verantwoorde aanpak, met aandacht voor kwetsbare groepen en doorverwijzing naar schuldhulpverlening.

» **Ondernemingen:** zakelijke en resultaatgerichte benadering, met snelle inschatting van terugbetalingscapaciteit of faillissementsrisico. Proportionaliteit blijft ook hier essentieel.

2. Solid-score in LAC-procedures

LAC: In Vlaanderen is elke gemeente verplicht een Lokale Adviescommissie (LAC) op te richten om mensen met betaalproblemen voor gas-, elektriciteit- en waterfacturen te helpen en afsluiting te voorkomen. In het LAC zijn het OCMW, de leverancier van gas, elektriciteit en water, de klant en een erkende instelling voor schuldbemiddeling vertegenwoordigd. Als de netbeheerder van gas en elektriciteit of de waterleverancier een verbruiker wil afsluiten, is er in bepaalde gevallen voorafgaandelijk advies van de LAC nodig.

De Solid-score speelt in deze werking een belangrijke rol, omdat ze toelaat te controleren of de financiële inschatting correct is.

Met resultaat

- In **53%** van de dossiers werd een oplossing bekomen zonder dat een formele LAC-procedure nodig is.
- Voor de overige **47%** blijft de procedure wel de juiste weg, maar dan met een duidelijk en onderbouwd vertrekpunt.

De Solid-score is niet enkel een scoringsinstrument, maar vooral een ethisch verantwoorde, datagedreven leidraad. Ze ondersteunt Modero en haar partners in het nemen van beslissingen die tegelijk efficiënt, proportioneel en sociaal rechtvaardig zijn.

2. Identiteit van Modero



Werkt deze score?

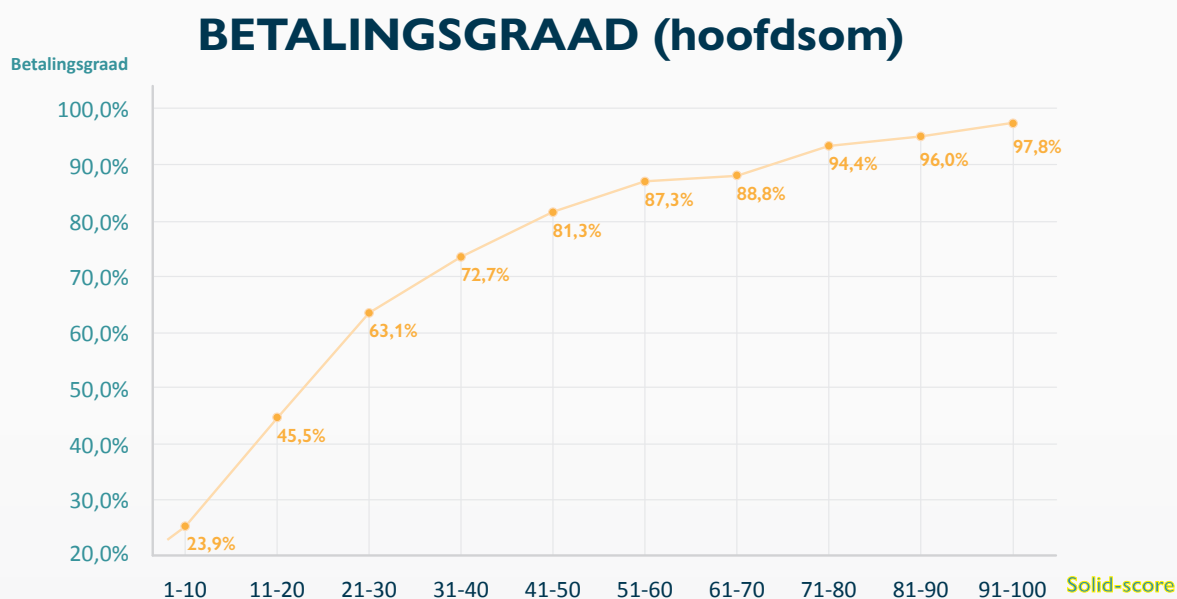
Duidelijke correlatie tussen score en effectiviteit

De effectiviteit van de Solid Score blijkt uit de betalingsgraad per scoreband:

Bij een score van **1-10** wordt 23,9% van de hoofdsom betaald

- Vanaf een score van **31-40** stijgt dit naar 72,7%
- Vanaf **81-90** wordt 96% van de hoofdsom betaald
- Scores tussen **91-100** leiden tot een betalingsgraad van bijna 98%

Deze cijfers tonen aan dat de score niet alleen **voorspellend werkt**, maar ook toelaat om **gericht** en **efficiënt** te handelen.

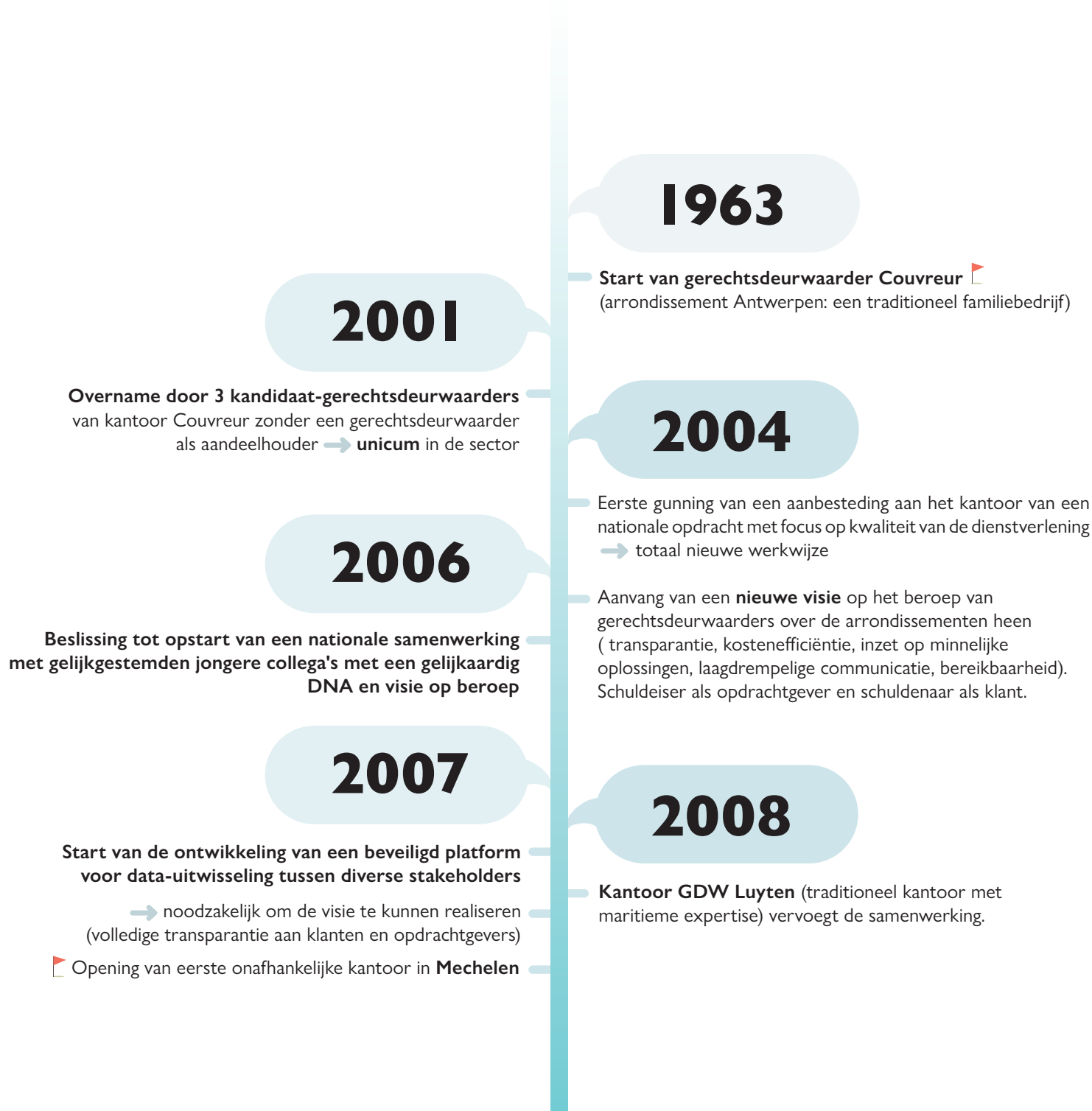


2. Identiteit van Modero



2.2 De mijlpalen van Modero

Van rebelse nieuwkomer naar disruptor die de spelregels herschreef.



2. Identiteit van Modero



2010

Naamswijziging van de samenwerking naar **Modero**
("The Modero Way")

Goedkeuring voor het gebruik van het **Kaspar platform**
voor het beheer van alle directe en indirecte Regionale
Belastingen (DIAM)

Goedkeuring voor het gebruik van het beveiligd platform
voor data uitwisseling van Modero op nationaal niveau
voor data uitwisseling tussen de **overheid** en **juridische**
gebruikers

Goedkeuring door het gebruik van het toegangsbeheer van
Modero voor toegang van FOD Justitie en FOD Financiën
tot de signalisatie databank (C.B.B.)

2014

Hybride online veiling platform met volledige audit trail

Opening Modero **West-Vlaanderen**

2009

Oplevering van het Kaspar platform: beveiligde high-end
toepassing voor opvolging van betalingen en dossierbeheer

2011

Opening kantoren Modero **Brussel** en **Oost-Vlaanderen**

2012

Verder inzetten op een **volledig transparant**
dossierbeheer: Platform met een volledige inzage in de
dossiers voor **klanten** en **opdrachtgevers**.

2015

Dynamische rapportering en analysetools voor de dossiers
van de opdrachtgevers (volledige transparantie in de
opvolging van de dossiers)

Opening Modero **Leuven** en **Limburg**

Oprichting AI en data analyse team

2. Identiteit van Modero



2016

Lancering **Solid-Score** (voorspelling financiële draagkracht van een klant via AI om een kostenefficiënte werkwijze te verzekeren)

Eenheid van dossier: werkwijze protocol OCMW

Opening Modero **Henegouwen**

2018

Opening Modero **Luik**

Opening Modero **Waals-brabant**

Opening Modero **Luxemburg**

2020

Coronacrisis

Opening Modero **Amsterdam**

Project Just-ine wordt tijdelijk *on hold* gezet (gebrek aan financiële middelen, andere prioriteiten door corona)

Eénheid van dossier bij financiële problemen voor een sociaal en kostenbesparende opvolging van de dossiers

Lancering One-platform: sociaal communicatie-, bemiddelings-, en betalingsplatform

→ ontstaan uit noodzaak: meer burgers in financiële problemen omwille van Corona

2017

Opening Modero **Namen**

Integratie **IOS-procedure** in ERP systeem om kosten-efficiënte invordering voor bedrijven mogelijk te maken.

2019

Project Just-ine (internationaal beveiligd communicatie- en betalingsplatform)

2. Identiteit van Modero



2021

Protocol met OCMW's voor burgers met zeer lage terugbetalingscapaciteit

Delen van sociaal communicatie-, bemiddelings- en betalingsplatform (CPC)
→ noodzaak door corona

2023

KIWI-app 1.0:
vermijden van kosten en intresten met push berichten voorafgaand opstart procedure.

Uitrol GéPS:
optimale trajecten om kosten efficiënte invorderingstrajecten te verzekeren

Just-ine:
heractivatie van internationaal communicatie- en betalingsplatform (e-Codex)

2022

Concept GéPS:
optimale trajecten voor klanten - *eenheid van dossier in eenzelfde fase ongeacht de financiële draagkracht* - om kosten efficiënte invorderingstrajecten te verzekeren op basis van artificiële intelligentie

AI-model voor Solid-Score:
geoptimaliseerd model voor het bepalen van de Solid-Score op basis van de sector door middel van AI en neurale netwerken

2024

Protocol Modero:
werkwijze Modero, Stad Antwerpen en OCMW voor de eerste maal opgenomen in wetgeving (WOS)

Modero Memo:
app die juridische documenten eenvoudig verduidelijkt, vertaalt en een voorstel tot oplossing biedt met behulp van AI.

Project Welzijnsbarometer:
beleidsinstrument voor financiële situatie van burgers en ondernemingen

KIWI-app 2.0:
Melding van documenten aan een derde geïnformeerde (bewindvoerder, OCMW,...)

Modero Connect:
geavanceerd communicatieplatform voor optimale klantinteractie

Opstart project Kaspar 2.0

3. Modero Netwerk



3.1 Raad van inzicht

De **Raad van Inzicht** is een overlegorgaan binnen het Modero Netwerk dat de **informatiedeling tussen de onafhankelijke Modero-kantoren** mogelijk maakt. De raad faciliteert het delen van gemeenschappelijke diensten, producten en expertise met het oog op de versterking van efficiëntie en kwaliteit binnen de Modero-groep.

Strategie

Het strategisch beleid binnen de Modero Groep wordt gedragen door een team van regionale verantwoordelijken. Samen zorgen zij voor een **doelgerichte strategieontwikkeling** die aansluit bij de lokale context en tegelijk bijdraagt aan de bredere missie van Modero.

Regionale verbinding

Jan De Meuter

Strategie Brussel

Ronald Vanswijgenhoven

Strategie Vlaanderen

Britt De Backer
Dieter Dias

Strategie Wallonië

Eline Duysens
Laurent Tonnus

3.2 Raad van samenwerking

De Raad Van Samenwerking is een ondersteunend orgaan van de onafhankelijke Modero kantoren.

CFO

Joris Van der Linden

Directeur Sustainability

Inge Draguet

Chief Data + GDPR

Tom Ryken

Directeur Operations

Frédéric Lamonte

Directeur

Accounts & Projects
Christophe De Block

Directeurs Legal

Martine Smout (International)
Bart Van De Venster (Nationaal)

Directeur People

Véronique Peeters

3.3 Organisatie Modero Netwerk

Het Modero Netwerk bestaat uit **11 onafhankelijke kantoren in België** en **1 kantoor in Nederland**. Hoewel elk kantoor structureel en operationeel autonoom functioneert, treden ze gezamenlijk naar buiten met een uniforme en landelijke dienstverlening onder de vlag van Modero.

De kracht van dit netwerk ligt in de unieke combinatie van diepgaande individuele expertise en een gedeelde, fijnmazige kennis van de lokale context. Hierdoor koppelt Modero sterke juridische en sociale knowhow aan een goed begrip van regionale realiteiten, wat resulteert in oplossingen die zowel doeltreffend als maatschappelijk gedragen zijn.

Onze doelstelling is om binnen het netwerk expertise en best practices onderling uit te wisselen en ook breder beschikbaar te stellen aan de sector.

Wat Modero écht onderscheidt, is het gedeelde DNA dat alle kantoren verbindt: een gemeenschappelijke visie, een uniforme werkwijze en een intensieve samenwerking rond klanten en projecten.

Dankzij deze gedeelde fundamenten bieden wij een consistente, gedegen, betrouwbare en kwaliteitsvolle service, ongeacht de locatie van de opdracht binnen België of Nederland.

Deze integrale aanpak garandeert:

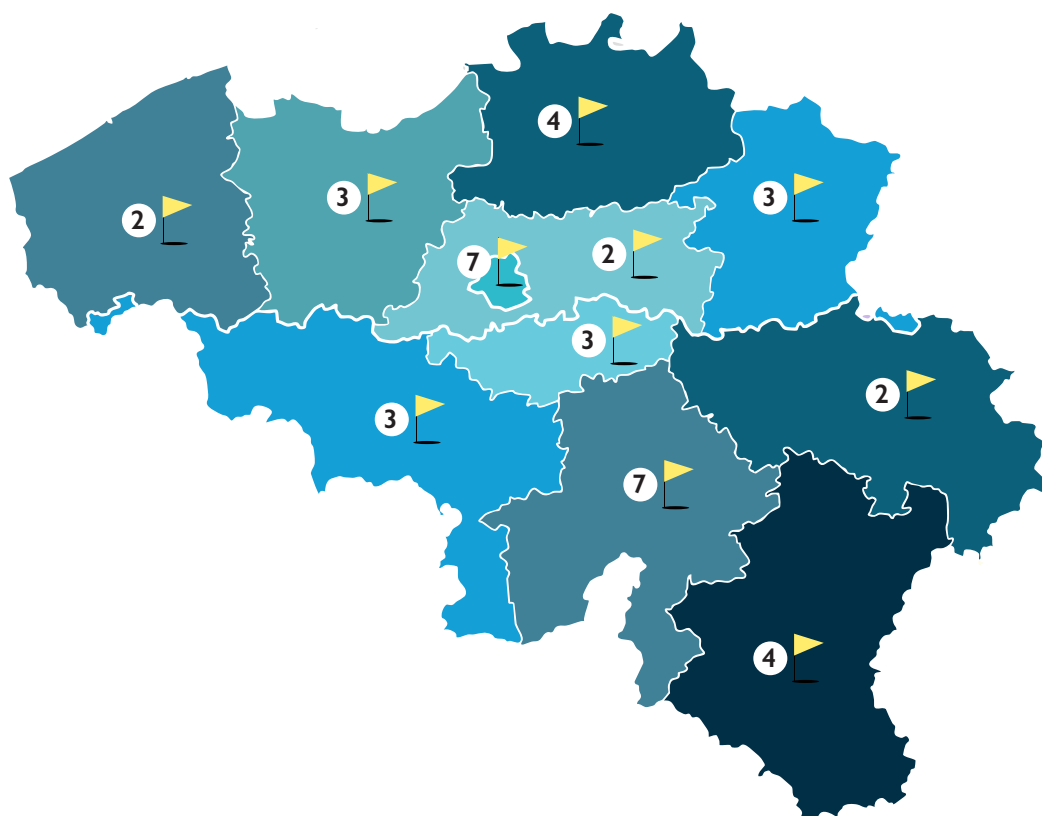
- efficiëntie in processen;
- kwaliteit in uitvoering;
- vertrouwen bij klanten, opdrachtgevers en partners.

3. Modero Netwerk



Overzicht Modero-kantoren

MODERO	JAAR	(MEDE)AANDEELHOUDER	GEDELEGEERD BESTUURDER OPERATIONELE LEIDING	AANTAL LOKETTEN	AANTAL GERECHTS- DEURWAARDERS	AANTAL KANDIDAAT- GERECHTSDEURWAARDERS
Antwerpen	2001	Jan De Meuter	Jan De Meuter Britt De Backer	4	11	13
Brussel	2011	Ronald Vanswijghoven	Ronald Vanswijghoven	7	10	3
Oost-Vlaanderen	2011	Tom Martens	Tom Martens	3	3	3
West-Vlaanderen	2014	Dieter Ver Eecke Bert Lingier	Dieter Ver Eecke Bert Lingier Frédéric Raes	2	4	3
Leuven	2015	Joachim T'kint	Joachim T'kint Patrick Hendrix	2	3	2
Limburg	2015	Dieter Dias	Dieter Dias	3	4	2
Henegouwen	2016	François-Michel Huwart	François-Michel Huwart	3	3	
Namen	2017	Eline Duysens Stany Georges	Eline Duysens Stany Georges	7	7	5
Luik	2018	Maryline Langer	Maryline Langer	2	2	1
Waals-Brabant	2018	Laurent Tonnus	Laurent Tonnus	3	3	2
Luxemburg	2018	Séverine Koenig	Séverine Koenig	4	4	1
Amsterdam	2020	Jona Van Leeuwen	Jona Van Leeuwen	1	1	



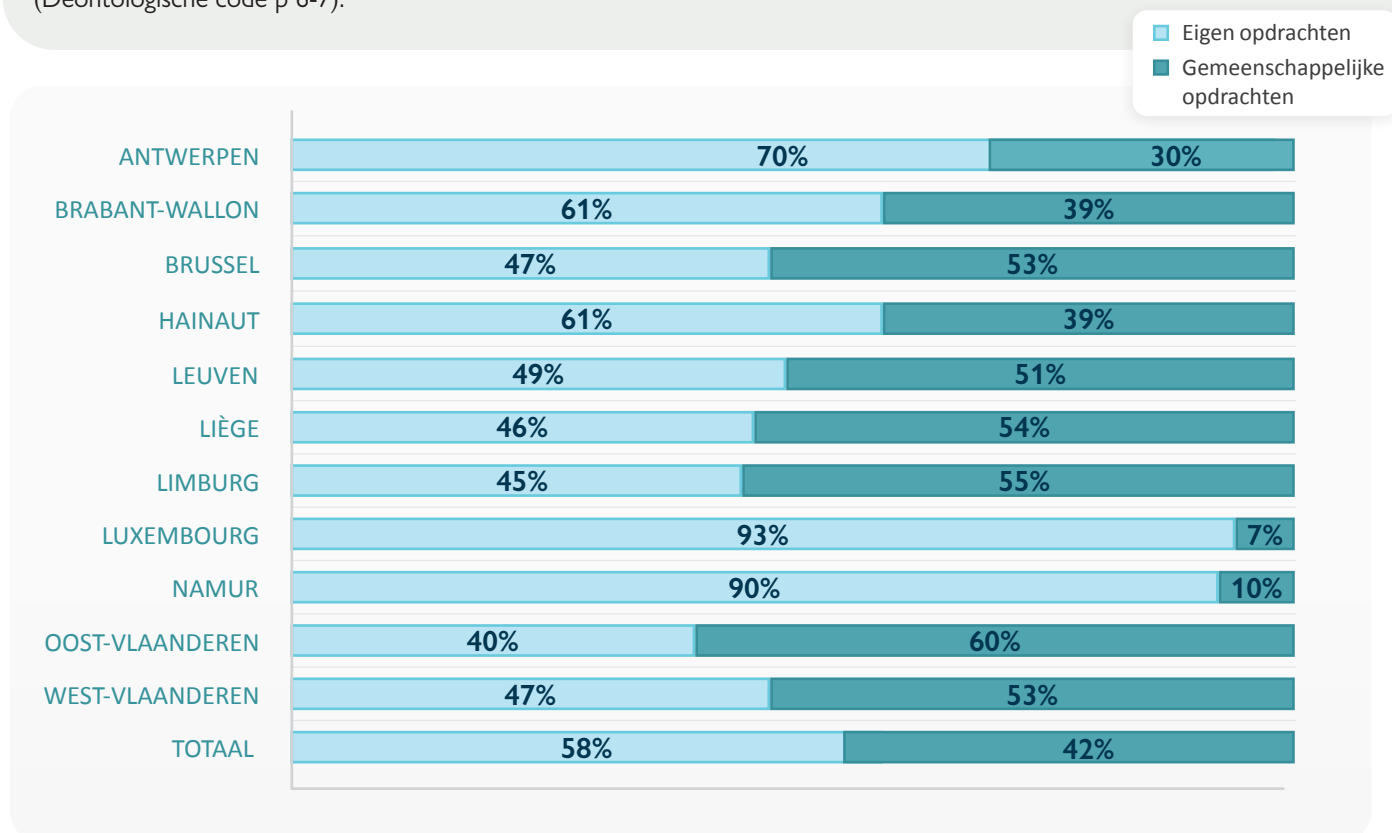
3. Modero Netwerk



3.4 Onafhankelijkheid

In de algemene context van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen wil zeggen dat de beslissingen en controle over elk kantoren volledig door lokale bestuurders wordt gedragen. Een **onafhankelijk** kantoor neemt beslissingen autonoom en zonder controle door derden (Art. 1:14 WVV).

In de specifieke context van de gerechtsdeurwaarderssector houdt in dat kantoren hun onpartijdigheid en professionele integriteit te allen tijde kunnen blijven waarborgen en dus financieel en organisatorisch volledig zelfstandig kunnen bestaan (Deontologische code p 6-7).



Elk kantoor vormt een **onmisbare schakel** binnen het geheel en behoudt daarbij zijn eigen identiteit en **volledige onafhankelijkheid**.

- Deze onafhankelijkheid wordt bevestigd door het feit dat gemiddeld **58%** van de opdrachten eigen opdrachten zijn, terwijl **42%** afkomstig zijn van gemeenschappelijke opdrachten binnen het netwerk.
- Gemeenschappelijke opdrachten zijn opdrachten waarbij de verschillende kantoren samen contracterende partij zijn of die omwille van het territorialiteitsbeginsel binnen het Modero netwerk worden doorgegeven.

Deze balans tussen autonomie en samenwerking is één van de grootste troeven van het Modero Netwerk. Door te opereren als een netwerk van **complementaire** entiteiten die elkaar versterken, creëren we een meerwaarde die ver uitstijgt boven wat elk kantoor afzonderlijk zou kunnen realiseren.

4. Modero in de sector



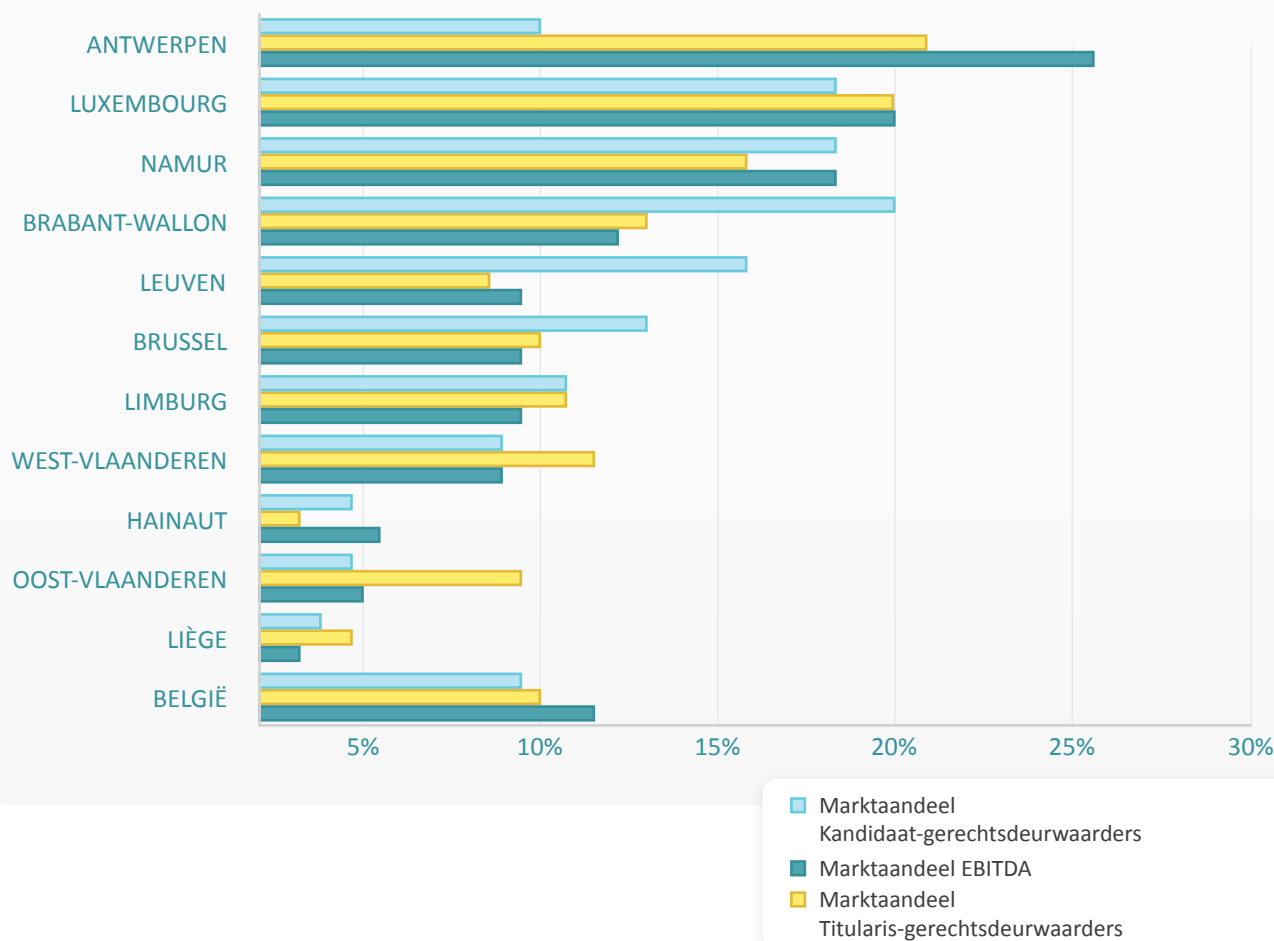
4.1 Marktaandeel per arrondissement in 2023¹

Voor het boekjaar 2023 beoordelen wij onze marktpositie via twee kernindicatoren:

- ons **EBITDA² -aandeel per gerechtelijk arrondissement**;
- ons aandeel in het **totaal aantal titularis-gerechtsdeurwaarders per gerechtelijk arrondissement**.
- Om een integraal marktbeeld te schetsen, combineren we geauditeerde jaarrekeningen uit de databank van de Nationale Bank van België, de jaarlijkse operationele statistieken van de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders en de gestandaardiseerde bedrijfsgegevens van Bureau van Dijk. Hieruit blijkt dat Modero **12%** van de totale sector-EBITDA realiseert en meer dan **10%** van alle gerechtsdeurwaarders en kandidaat-gerechtsdeurwaarders in België vertegenwoordigt.

De regionale verdeling van deze resultaten lees je in onderstaande grafiek “Marktaandeel van Modero – EBITDA en aantal titularis-gerechtsdeurwaarders en kandidaat-gerechtsdeurwaarders per gerechtelijk arrondissement (2023)”. Hierin wordt per gerechtelijk arrondissement ons financiële gewicht naast onze operationele aanwezigheid afgezet.

Marktaandeel van Modero – EBITDA en aantal gerechtsdeurwaarders per gerechtelijk arrondissement (2023)



¹Cijfers 2024 nog niet beschikbaar.

² EBITDA (Earnings Before Interest, Tax, Depreciation and Amortisation) geeft het kasgenererend vermogen van een onderneming weer en is daarmee dus een indicatie van de vitaliteit van het bedrijf.

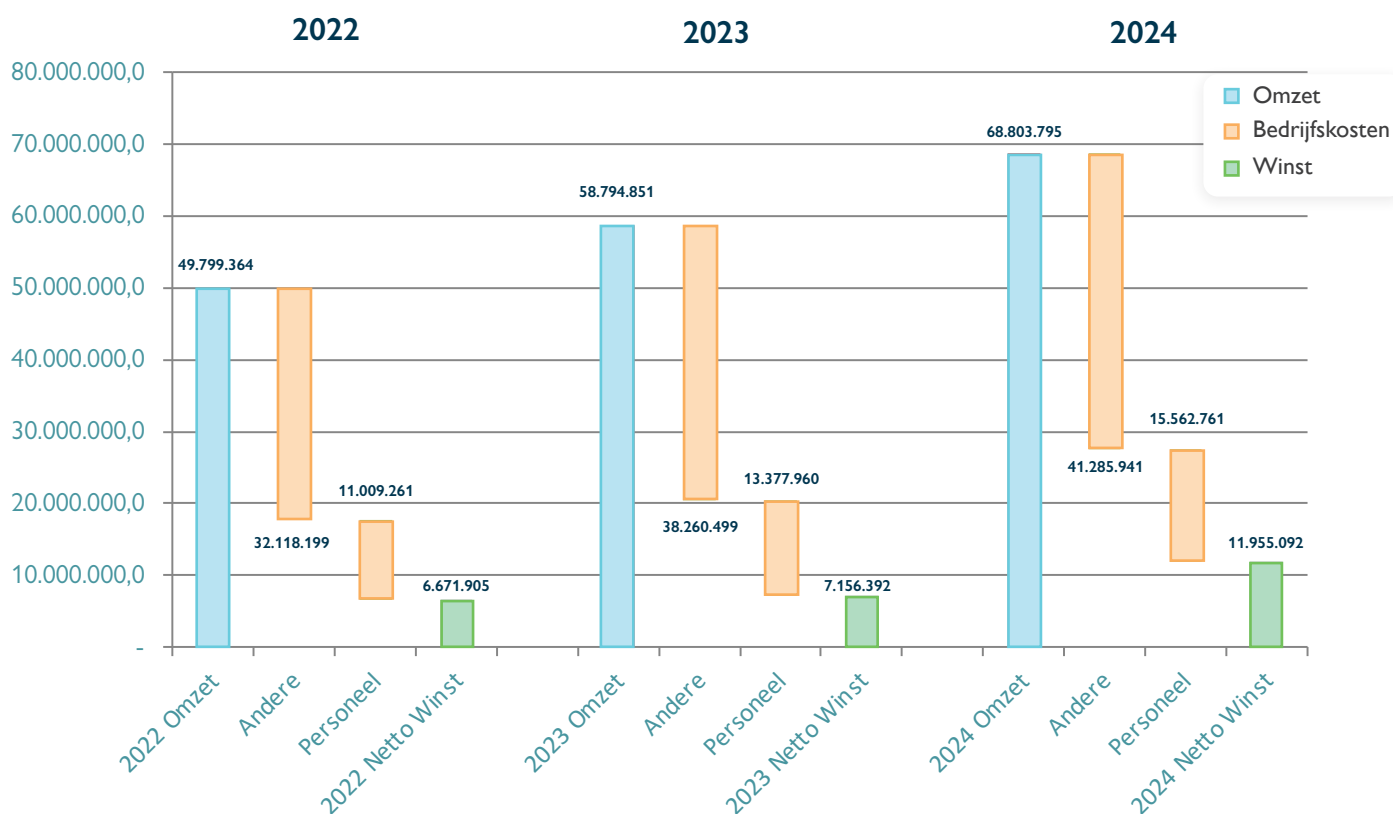
5. Kerncijfers 2024



5.1 Financiële cijfers

Omzet is het totaalbedrag aan inkomsten uit de levering van diensten en producten in 2024, inclusief kosten zoals registratierechten en andere voorgesloten bedragen aan derden (opzoekingen, takelkosten, portkosten, enzovoort), die een belangrijk aandeel van de omzet vertegenwoordigen.

MODERO SAMENWERKING: VAN OMZET TOT OPBRENGSTEN



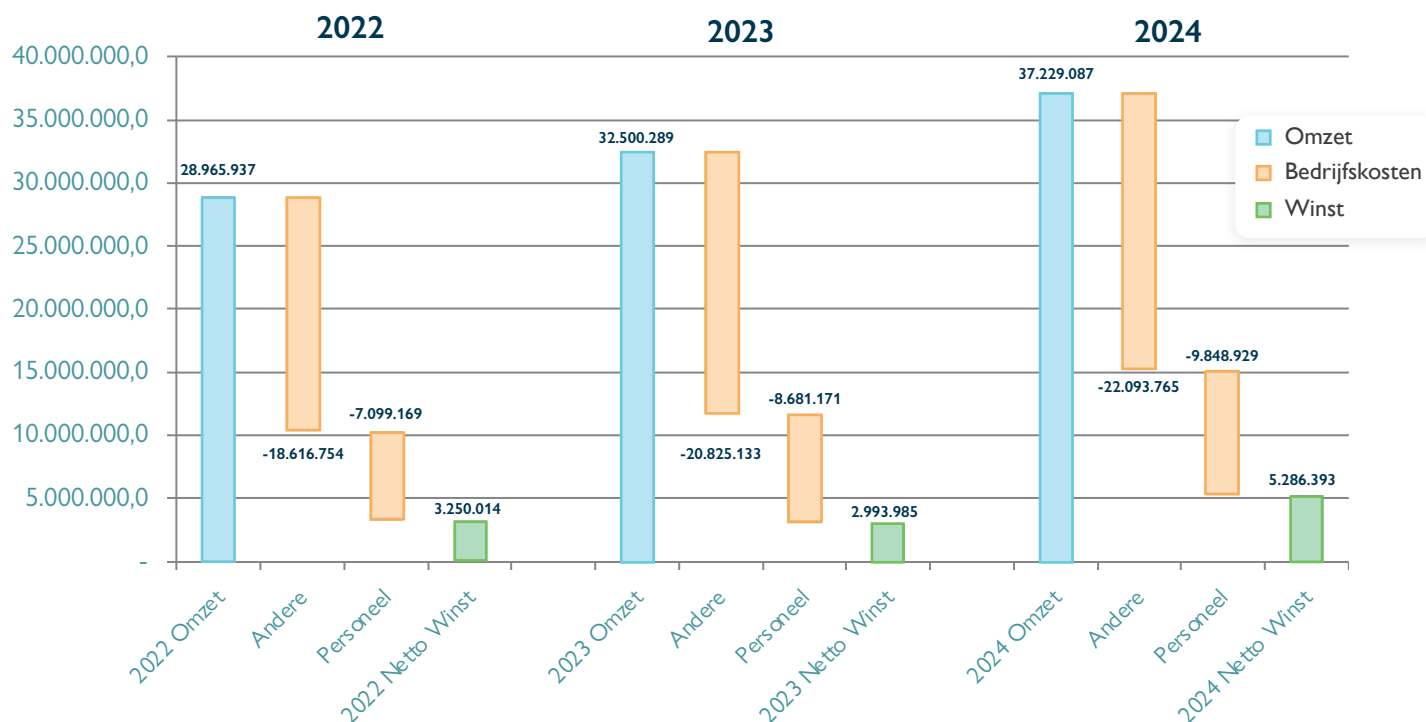
- » In 2024 bedroeg de totale omzet¹ van Modero **€68,8 miljoen**, een stijging van **17%** ten opzichte van het voorafgaande jaar.
- » Het nettoresultaat (na belastingen en afschrijvingen) is **€12 miljoen**.
- » De netto winstmarge in 2024 bedroeg **17,4%**.²

¹ Niet-geconsolideerde cijfers.

² De marge is gelijkwaardig met die van andere vrije beroepen. Bron: Prijzenobservatorium, De marktwerking van de sector van de gerechtsdeurwaarders in België.



MODERO ANTWERPEN: VAN OMZET TOT OPBRENGSTEN



- » Bespreken resultaten Modero Antwerpen als meest omvangrijke kantoor van Modero
- » In 2024 bedroeg de totale omzet van Modero **€37,2 miljoen**, een stijging van **15%** ten opzichte van het voorafgaande jaar.
- » Het nettoresultaat (na belastingen en afschrijvingen) is **€5,2 miljoen**.
- » Deze groei sluit aan bij de positieve trend van de afgelopen jaren en is het resultaat van verschillende factoren.

5. Kerncijfers 2024



- » **Nieuwe opdrachtgevers:**
14 belangrijke nieuwe opdrachtgevers afkomstig uit de sectoren gezondheidszorg, lokaal bestuur en mobiliteit kozen voor een samenwerking met Modero.
- » **Uitbreiding bij bestaande klanten:**
structurele opdrachtgevers breidden hun takenpakket uit en deden hiervoor opnieuw beroep op Modero.
- » **Wettelijke indexering:**
de aanpassing van officiële tarieven op basis van de consumentenprijsindex had een gunstig effect op de omzet.
- » **Van dienstverlener naar aanbieder van producten:**
de uitbreiding van het aanbod naar nieuwe diensten, producten en sectoren zorgde voor meer diversificatie en groei.
- » **Toename in advocatenopdrachten:**
het aantal opdrachten van advocaten nam merkbaar toe.
- » **Efficiëntieverbetering en verhoogde productiviteit:**
de voortdurende optimalisatie van bestaande werkwijzen en het inzetten op gespecialiseerde medewerkers zorgden voor efficiëntiewinst en een verhoging van de productiviteit. Dat weerspiegelt zich in een stijging van de personeelskost met 13% ten opzichte van 2023 (opwaardering verloningspakket en toename aantal medewerkers).

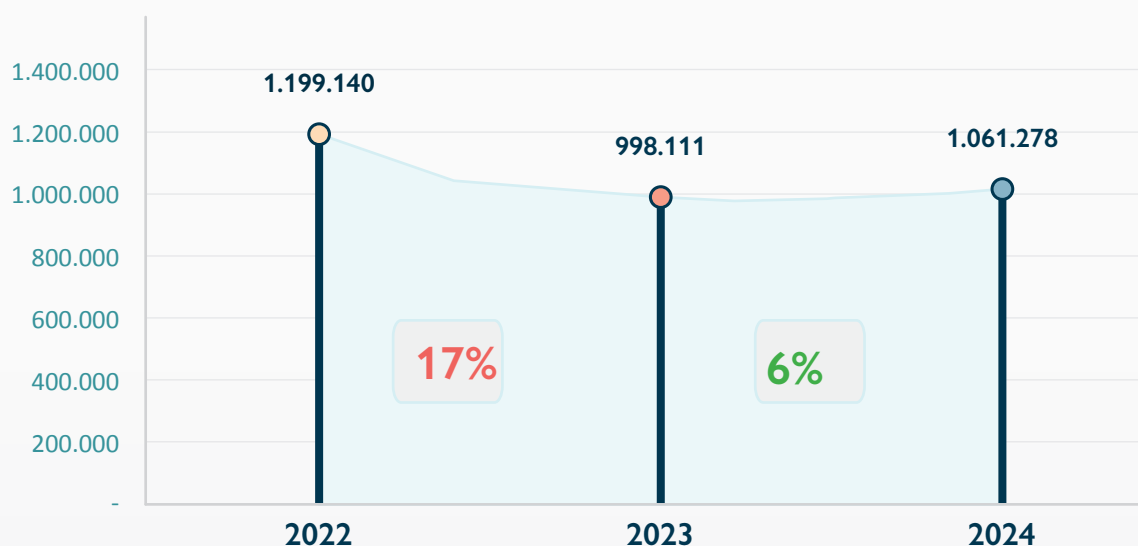


5.2 Totaal ontvangen gemeenschappelijke facturen/vorderingen

Een factuur is een document waarop een overzicht staat van de geleverde diensten of goederen door de verkoper en het bedrag dat de klant hiervoor moet betalen.

Een vordering is het recht van een schuldeiser op een schuldenaar. Meestal gaat het om een geldbedrag dat nog betaald moet worden, maar het kan ook gaan om goederen of diensten. In de praktijk komt een vordering vaak neer op een onbetaalde factuur. Soms kan een vordering onmiddellijk een uitvoerbare titel vormen, dat wil zeggen: een officieel document waarmee de schuldeiser zonder tussenkomst van de rechter de betaling kan afdwingen.

ONTVANGEN FACTUREN / VORDERINGEN

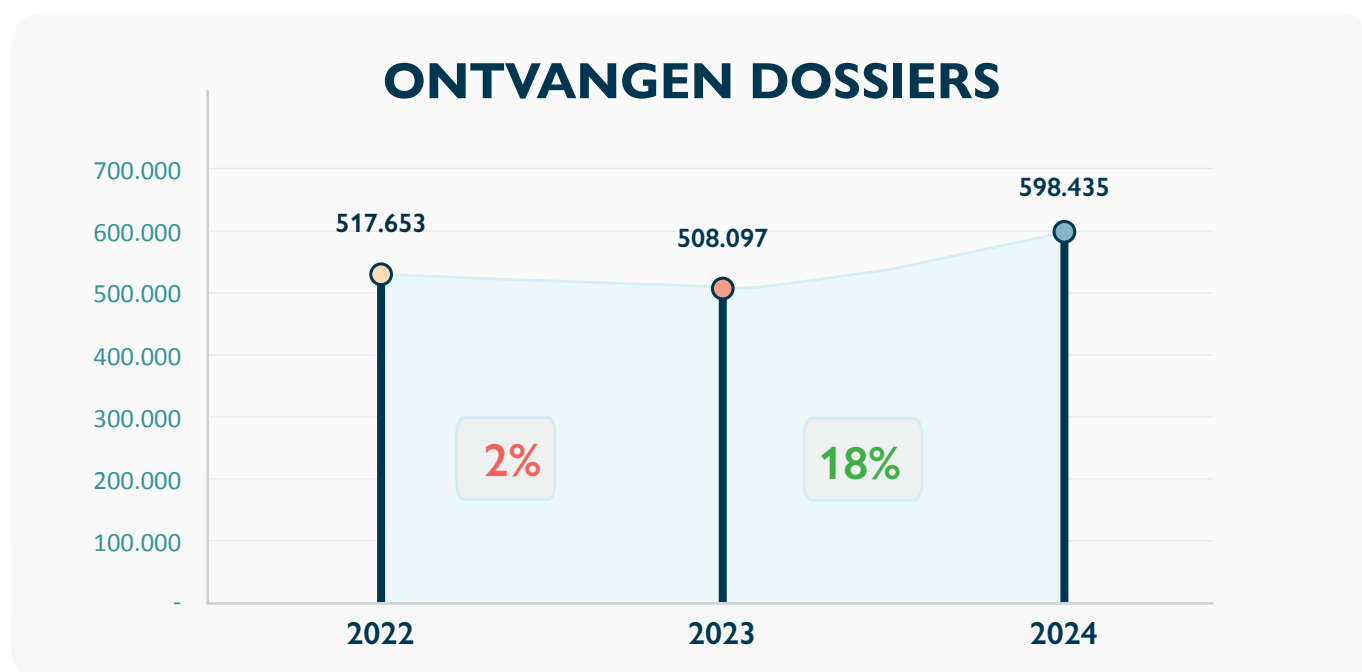


- » In vergelijking met 2023 nam het aantal ontvangen facturen/vorderingen opnieuw toe.
- » Als eenzelfde klant meerdere facturen/vorderingen in éénzelfde fase ten aanzien van éénzelfde opdrachtgever heeft dan bundelen we deze in éénheid van dossier. Zo vermijden we onnodige kosten en verhogen we de efficiëntie van onze trajecten.

5.3 Totaal aantal gemeenschappelijk ontvangen dossiers

Wanneer een schuldeiser één of meerdere vorderingen heeft op dezelfde schuldenaar, worden die gebundeld in één **dossier**. Dat gebeurt volgens het principe van eenheid van dossier en het ladderensysteem ©: alle facturen en vorderingen die betrekking hebben op dezelfde partij worden samengebracht. Dat biedt overzicht en drukt de kosten.

Beslist de schuldeiser om voor één van die vorderingen een gerechtelijke procedure op te starten? Dan nemen we de andere vorderingen automatisch mee in diezelfde procedure. Dat is het ladderensysteem, ontwikkeld volgens het principe van automatisch 'rechten krijgen' en in de uitvoeringsfase 'rechten vragen'.



- » In 2024 steeg het aantal ontvangen dossiers met 18% ten opzichte van 2023.
- » Het totaal aantal ontvangen dossiers kan worden uitgesplitst in 270.664 unieke burgers (registratienummer) en 23.070 unieke ondernemingen (KBO-nummer).

5. Kerncijfers 2024

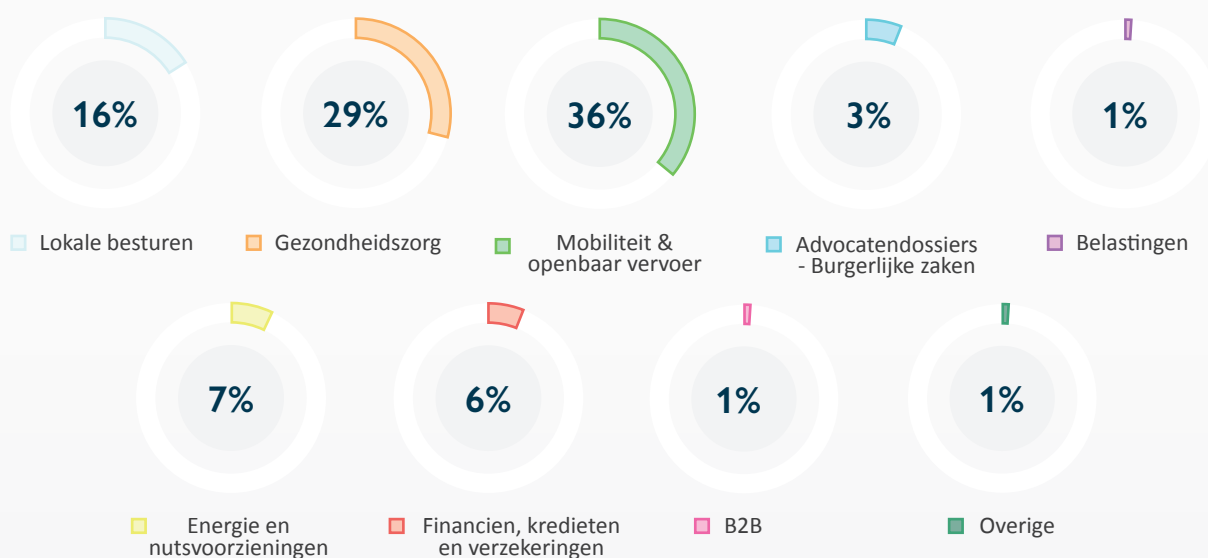


5.3.1 Totaal aantal ontvangen dossiers per sector

In de Europese Unie worden bedrijven ingedeeld in **sectoren**, wat essentieel is voor administratieve doeleinden. De indeling gebeurt aan de hand van officiële codes, NACABEL-codes, toegekend door de Europese Unie en haar lidstaten aan economische activiteiten.

ONTVANGEN DOSSIERS PER SECTOR

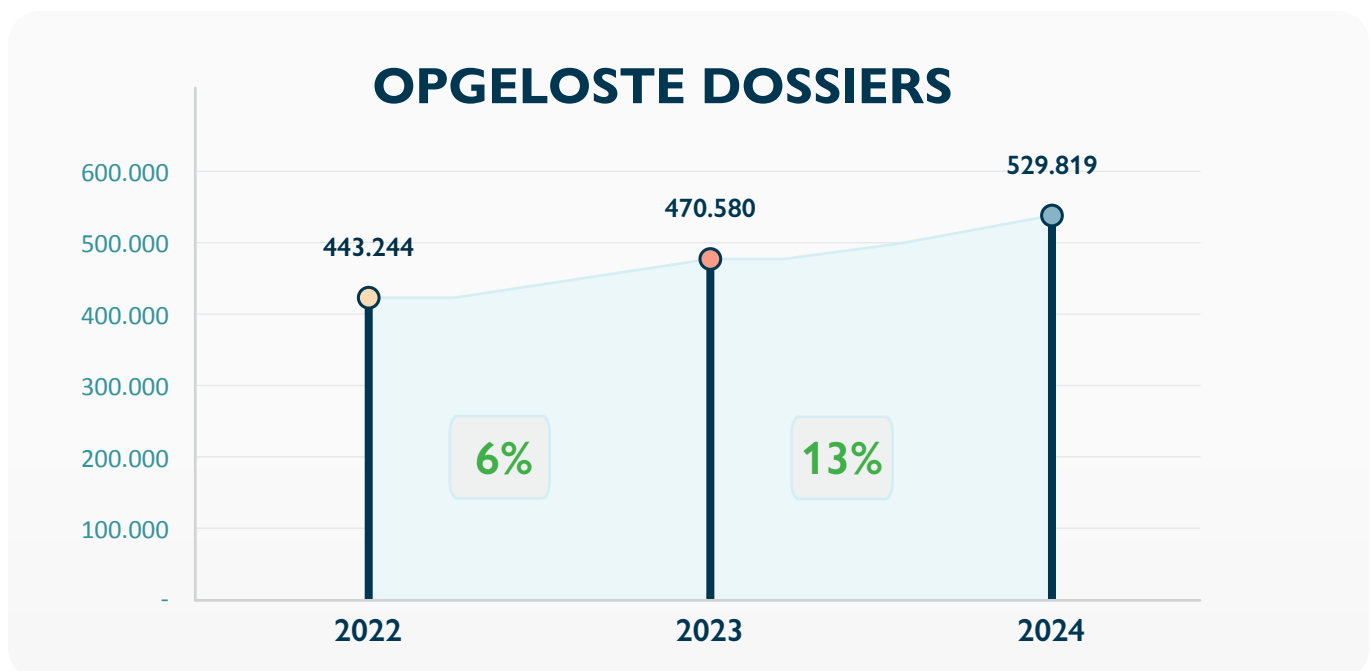
Periode 2022 - 2024



- » De sectoren energie, nutsvoorzieningen en lokale besturen zijn verantwoordelijk voor het grootste aandeel in het aantal individuele facturen en vorderingen.
- » Ter herhaling: we gebruiken hierbij systematisch het principe van éénheid van dossier en het ladderensysteem©, waardoor facturen en vorderingen efficiënt worden samengevoegd. Dit zorgt voor een gestroomlijnde verwerking en een overzichtelijker invorderingstraject.

5.4 Totaal aantal opgeloste dossiers

Een **opgelost dossier** is een dossier dat, na het doorlopen van een volledig end-to-endtraject bij Modero, werd afgesloten. Er zijn diverse redenen waarop een dossier is opgelost, zoals: ontvangst van de volledige betaling, afronding van het interne minnelijke traject (Modero One), doorverwijzing naar externe hulporganisaties (zoals One vzw, CAW, OCMW of MyTrustO), een afgehandelde en aanvaarde betwisting, volledige insolventie, een onbekend adres (onvindbaarheid), een afgeronde collectieve schuldenregeling, de afhandeling van een minnelijke schuldbemiddeling, bewindvoering, faling of vereffening.



In 2024 werden 529.818 dossiers opgelost. Dat is een stijging van 13% ten opzichte van 2023 en een stijging van 20% ten opzichte van 2022, wat in lijn ligt met de evolutie van het aantal nieuw ontvangen dossiers in dezelfde periode.

Bovendien lag het aantal ontvangen dossiers (598.435) opvallend dicht bij het aantal opgeloste dossiers 529.819), wat de doeltreffendheid van Modero's trajecten/werkwijze onderstreept.

Wat maakt deze resultaten mogelijk?

- Gerichte investeringen in IT en procesoptimalisatie die resulteren in een efficiëntere interne werkwijze en dienstverlening afgestemd op de behoeften van zowel de klant als opdrachtgever.
- Een consequente toepassing van het end-to-endprincipe en de Solid-score bij elke volgende stap in het traject zorgen voor een holistische aanpak, gericht op het vinden van de meest geschikte oplossing voor elke klant.
- Een oplossingsgerichte focus zorgt ervoor dat zowel het urgente betaalconflict als de onderliggende problematiek(en) zichtbaar en dus oplosbaar worden.
- De verdere inzet en ontwikkeling van interne opleidingen en expertise dragen bij aan een kwalitatieve dienstverlening.

5. Kerncijfers 2024

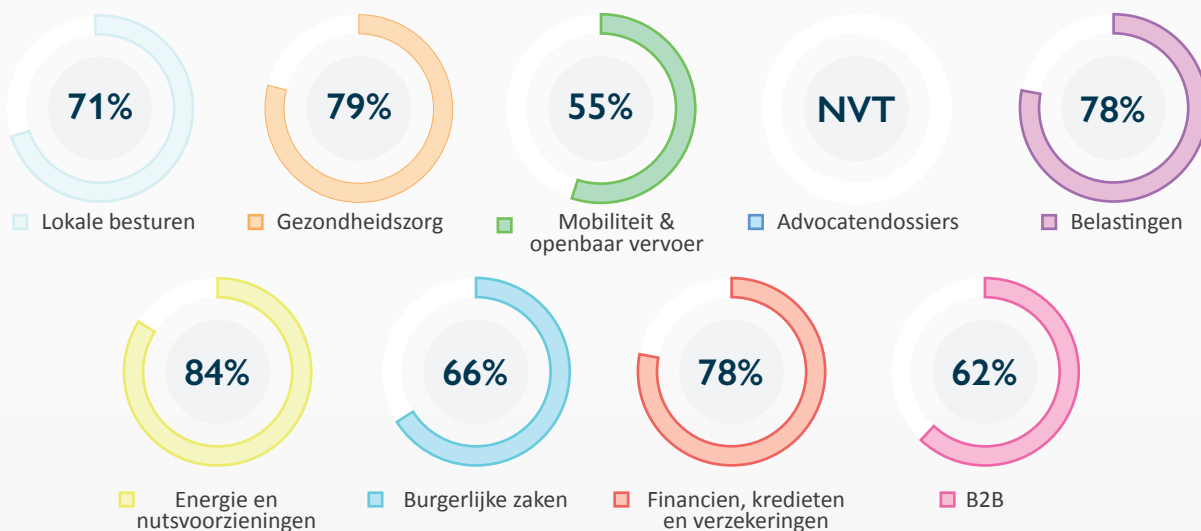


5.4.1 Betaalratio per sector

Binnen de Europese Unie worden bedrijven ingedeeld in **sectoren**, wat essentieel is voor administratieve doeleinden. De indeling gebeurt aan de hand van officiële codes, NACABEL-codes, toegekend door de Europese Unie en haar lidstaten aan economische activiteiten.

BETALING* PER SECTOR

Periode 2022 - 2024

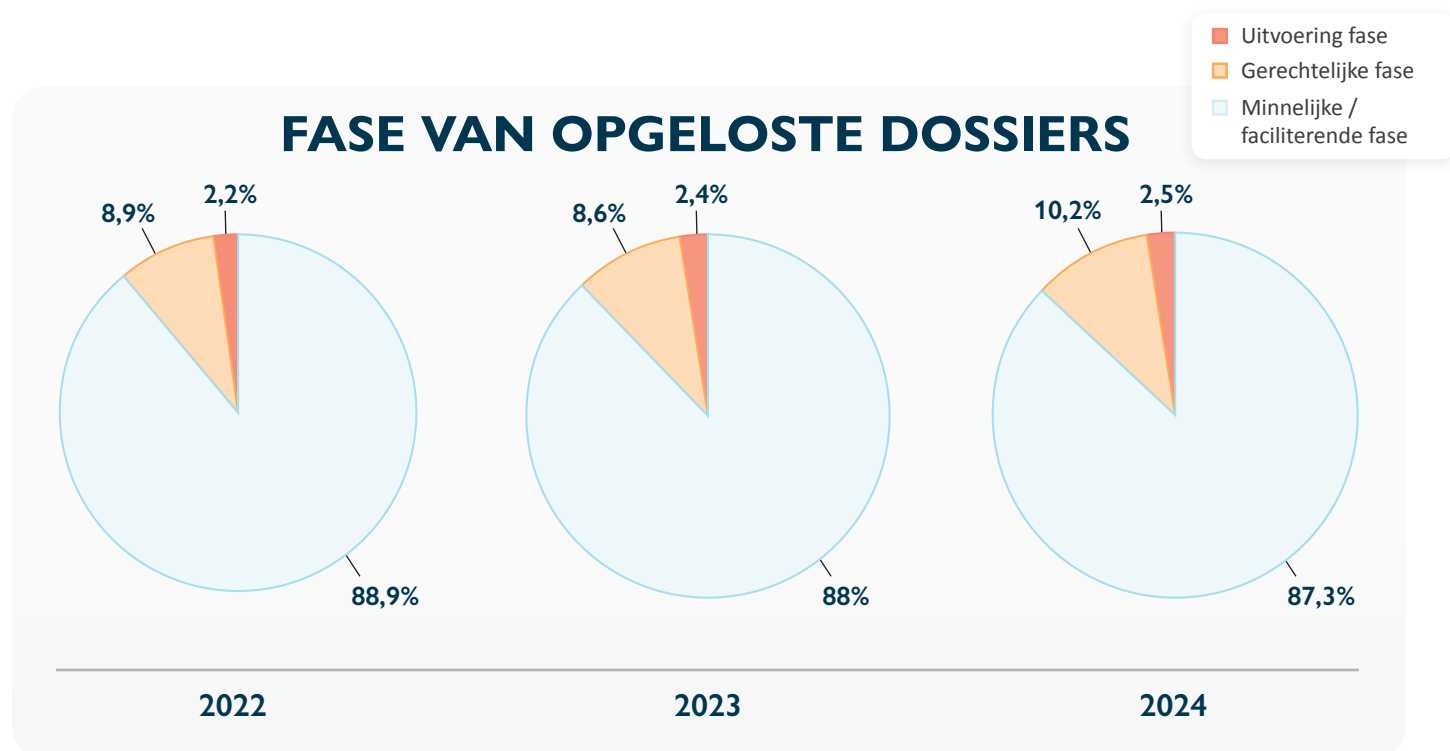


» De betalingsgraad varieert per sector, afhankelijk van het klantenprofiel, de wettelijke procedures en de interne trajecten van opdrachtgevers. Modero past haar strategie per sector aan, met behulp van de Solid-score en het principe van éénheid van dossier, zodanig de maximale recuperatie in ieder dossier te bekomen.

5.4.2. Oplossingsratio per fase

Modero onderscheidt volgende **fasen**:

- **Minnelijke fase:** vanaf de ontvangst van een dossier zonder een titel tot dagvaarding/aanmaning tot betaling
- **Faciliterende fase:** vanaf de ontvangst van een dossier met een titel tot dwangbevel.
- **Gerechtelijke fase:** vanaf dagvaarding, dwangbevel of aanmaning tot betaling tot het beslag
- **Uitvoerende fase:** vanaf beslag



» **Minnelijke/ faciliterende fase:** 87,3% van alle dossiers werd opgelost in de minnelijke of faciliterende fase en zonder dus een gerechtelijke procedure op te starten.

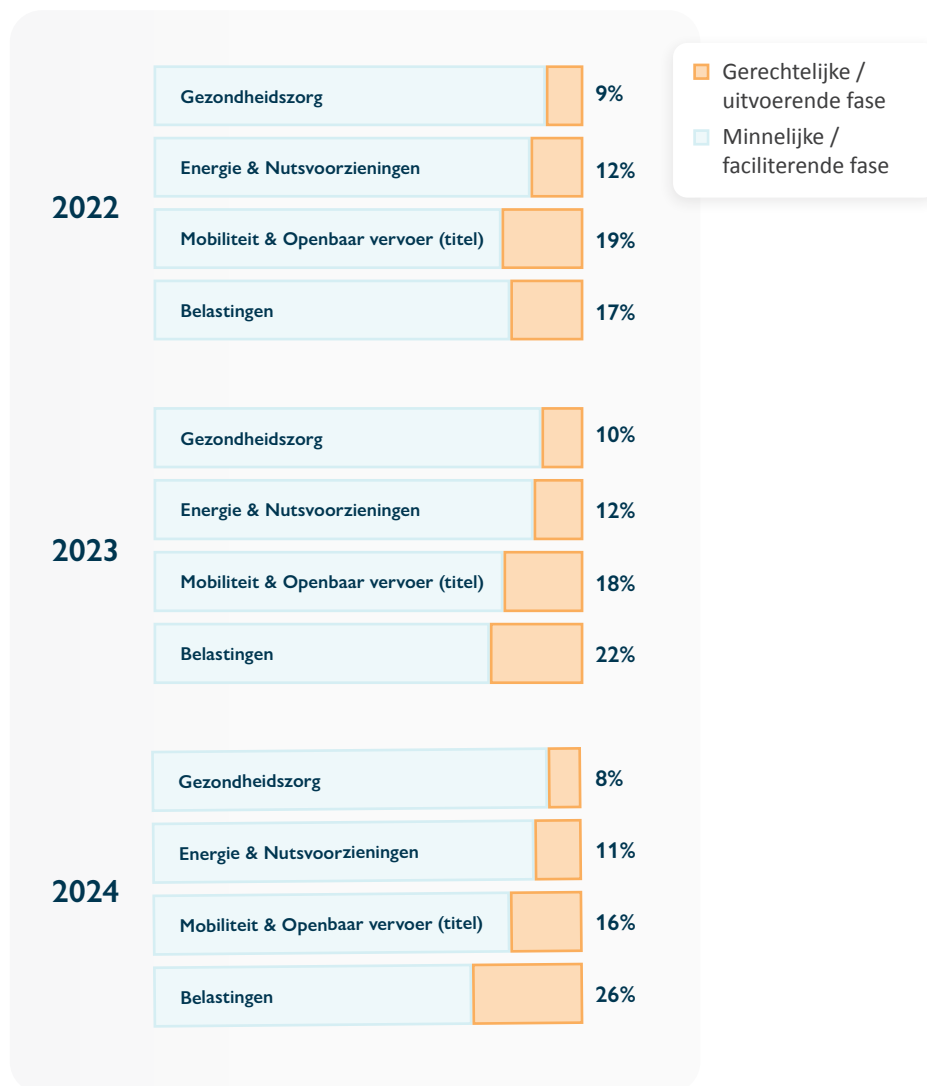
» **Gerechtelijke fase:** 12,7% van alle dossiers stroomde door naar het gerechtelijk traject.

» **Uitvoeringsfase:** 2,5% de gerechtelijke dossiers belanden in de uitvoeringsfase.
Volgende sectoren hebben veel meer uitvoeringen:

1. Belastingen 11,5%
2. Advocatendossiers 9,7%
3. Telecom 9,6%

5.4.3 Oplossingsratio per fase & per sector

FASE VAN OPGELOSTE DOSSIERS PER SECTOR

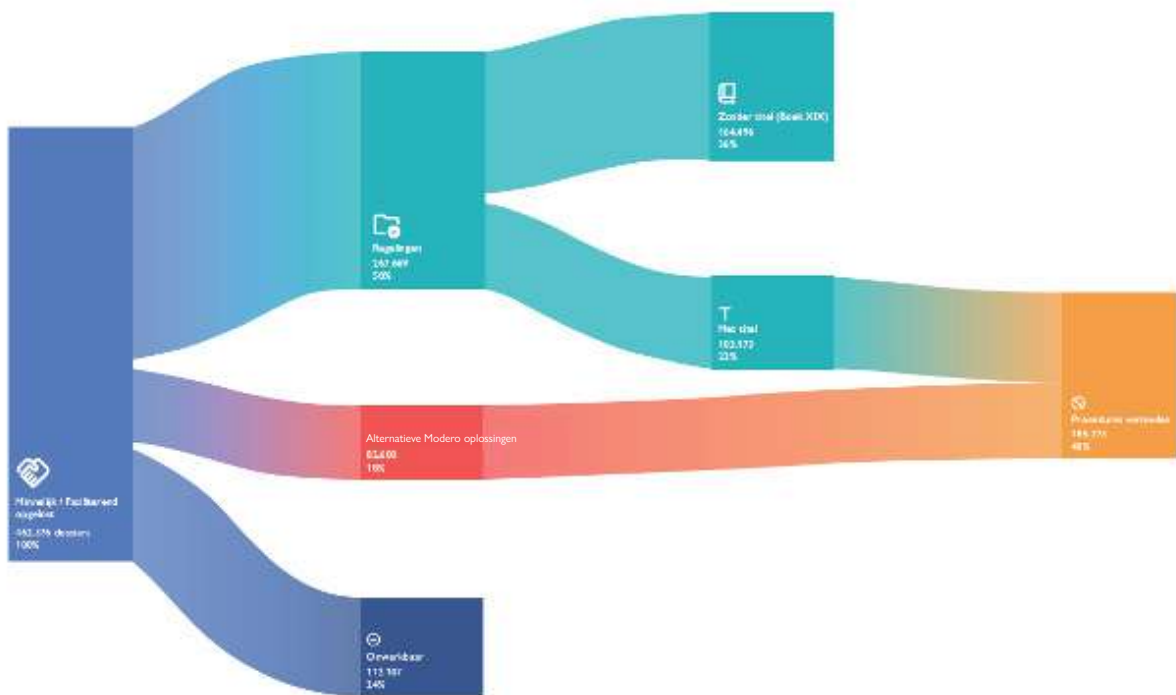


» Tussen de sectoren onderling zijn er evenwel verschillen, wat het meest tot uiting komt in het verschil tussen de belastingen met 74% en gezondheidszorg met 92%.

5.4.4. Aantal vermeden gerechtelijke procedures in de minnelijke/faciliterende fase

Een **gerechtelijke procedure** begint met het betekenen van een exploit door een gerechtsdeurwaarder: een dagvaarding, een dwangbevel of een aanmaning tot betalen.

Bij Modero werken we volgens het principe van eenheid van dossier, dat betekent onder meer dat we vooraleer een volgende stap te zetten in een invorderingstraject een Solid-score uitvoeren. Dat is de faciliterende rol.



» Met bovenstaande grafiek geven we inzicht in de 462.376 dossiers (zijnde 87,3% van de 529.819, cf. 5.4) opgelost in 2024 in de minnelijke / faciliterende fase (m.a.w. deze dossiers zijn niet doorgestroomd naar de gerechtelijke fase). Deze dossiers hebben één van 3 volgende uitkomsten:

1. **Regeling** (58%, 267.669 dossiers): Het dossier werd volledig betaald
 - a.) 164.496 dossiers opgestart zonder titel (Boek XIX)
 - b.) 103.173 dossiers met titel (dwangschrift)
2. **Alternatieve Modero oplossing zonder betaling (18%, 82.600 dossiers)**: Het dossier werd opgelost zonder het betekenen van een exploit.
3. **Onwerkbaar (24%, 112.107 dossiers)**: Het dossier werd afgesloten omdat de gerechtsdeurwaarder wettelijk gezien geen normale invorderingsprocedure kan opzetten (verjaard, onvindbaar, buitenland, onvoldoende bewijsstukken...). Er werd geen betaling of slechts een deelbetaling ontvangen.

Conclusie:

- Door de werkwijze van Modero werden 185.773 (1a) gerechtelijke of administratieve procedures voorkomen.
- 82.600 hiervan (2) werden opgelost via een alternatief traject.
- In 103.173 werd betaald voor het opstarten van een administratieve procedure (een uitvoerbare titel voorhanden).

5. Kerncijfers 2024



✓ Kostenbesparend voor klanten en opdrachtgevers.

Door onnodige akten en procedures te vermijden, besparen we rechtstreeks op kosten die anders op de klant of de opdrachtgever zouden wegen.

» Meer dan 185.000 procedures vermeden

Dankzij onze faciliterende aanpak en de Solid-score zijn er 185.773 inleidende akten niet betekend.

» Besparing van 32 miljoen euro per jaar

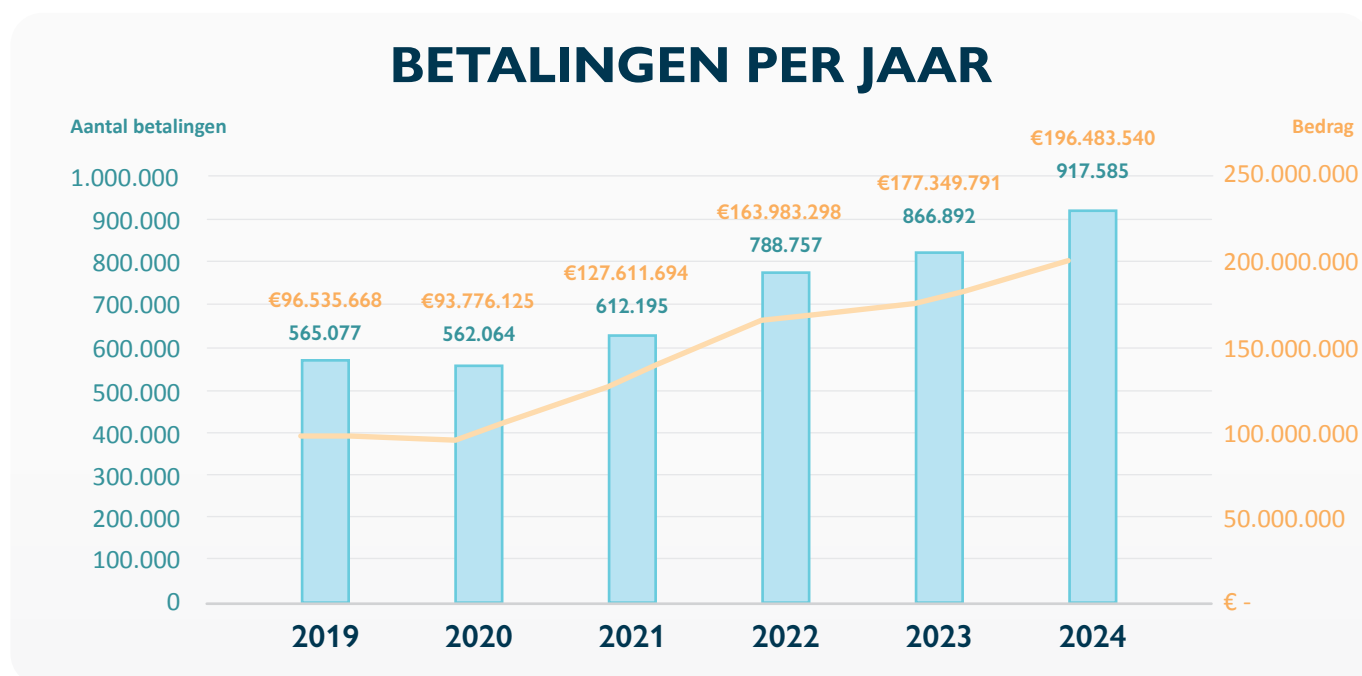
Eén inleidende akte kost gemiddeld €175. Door 185.000 exploten te vermijden, besparen klanten en opdrachtgevers samen meer dan 32 miljoen euro per jaar.



5.5 Betalingen

Een **betaling** is een geldtransactie tussen twee partijen. We houden enkel rekening met betalingen vanaf overdracht van de factuur en nadat een eerste actie door Modero Antwerpen werd ondernomen en exclusief betalingen uitgevoerd in het kader van opdrachten van advocaten.

5.5.1 Per jaar



» In 2024 ontving Modero **917.585 individuele** (af)betalingen, goed voor een totaalbedrag van €196.483.540. Dit is een stijging van 62% in het aantal betalingen en een toename van 103% in het totaal ontvangen bedrag ten opzichte van 2019.

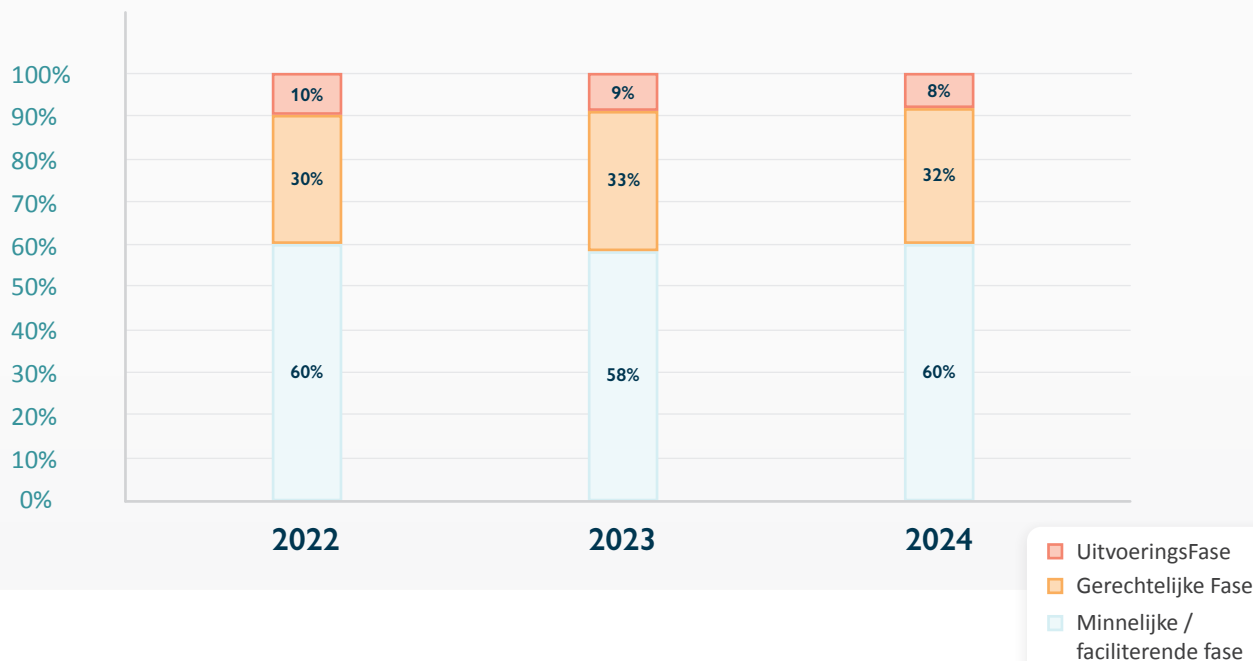
Belangrijke nuance: betalingen in het kader van advocatendossiers zijn niet inbegrepen in deze cijfers, omdat dit het beeld zou vertekenen. Bij wijze van voorbeeld: in één gerechtelijk dossier voor een advocaat ontving Modero een bedrag van 137.035.562 euro.

5. Kerncijfers 2024



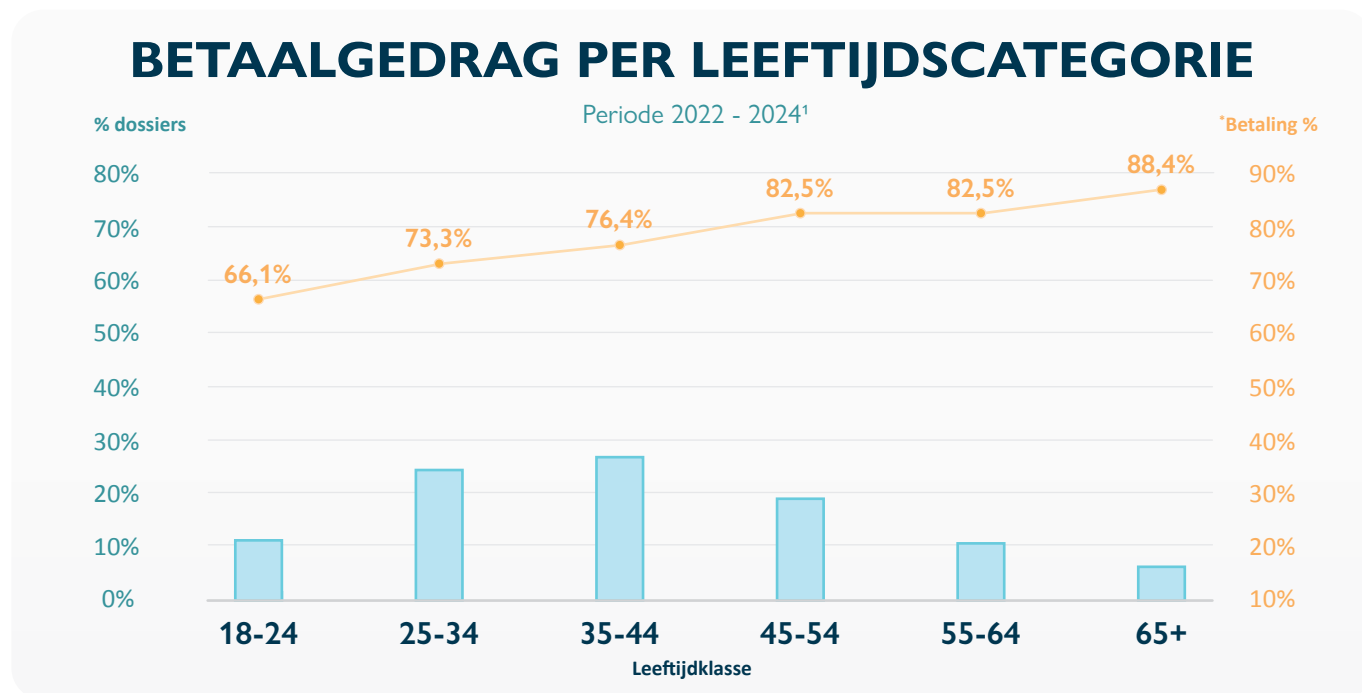
5.5.2 Per jaar en per fase

BETALING PER FASE IN DE OPGELOSTE DOSSIERS



- » 60% van alle betalingen in opgeloste dossiers gebeurt in de minnelijke/faciliterende fase = 90% van alle dossiers. De overige 40% komt uit de 10% van de dossiers die zich in de gerechtelijke fase bevinden = 10% van alle dossiers.
- » Betaling ontvangen is de primaire taak van een gerechtsdeurwaarder, en is nog steeds de belangrijkste reden van oplossing van dossiers.

5.5.3 Per leeftijdsklasse



» De gemiddelde betalingspercentages stijgen met toename van de leeftijd: van **66,1%** bij 18- tot 24-jarigen tot **88,4%** bij 65-plussers.

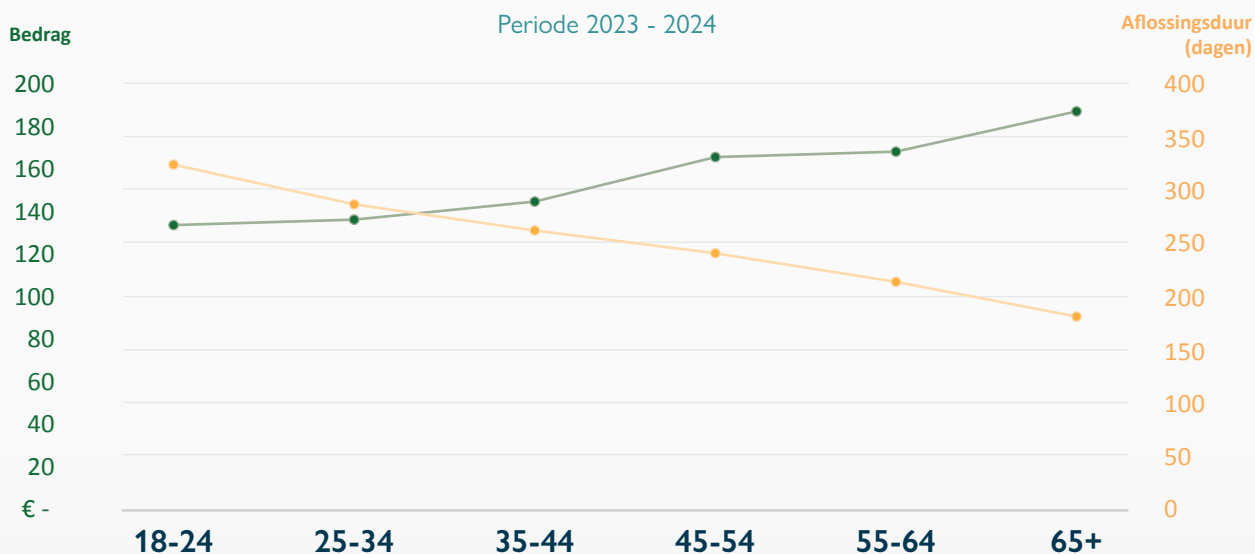
¹ Betalingspercentage van de werkbare dossiers.

5. Kerncijfers 2024



5.5.4 Bedrag en termijn van (af)betaling

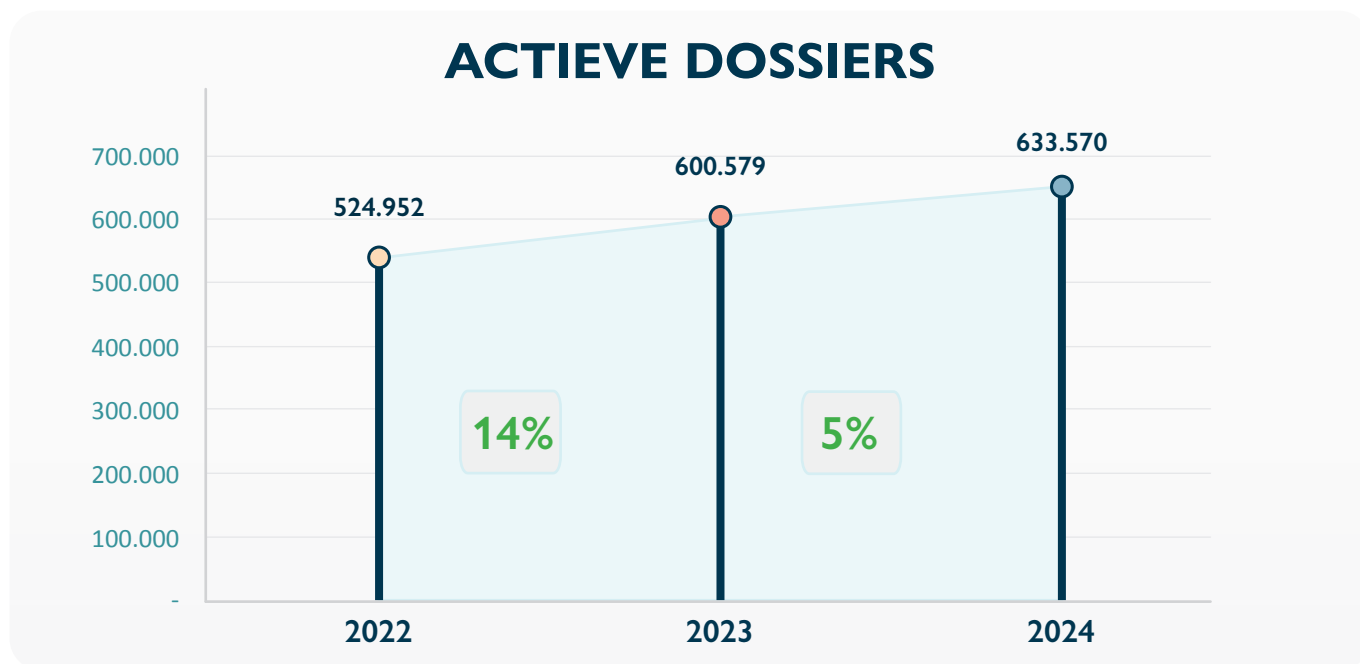
BEDRAG EN TERMIJN VAN (AF)BETALING



- » Gemiddelde aantal aflossingen van een geregeld dossier: **2,3 aflossingen**
- » Gemiddelde aflossingsduur van een geregeld dossier: **245 dagen**
- » Gemiddelde bedrag van een afbetaling (van een geregeld dossier): **€195,47**

5.6 Aantal actieve dossiers

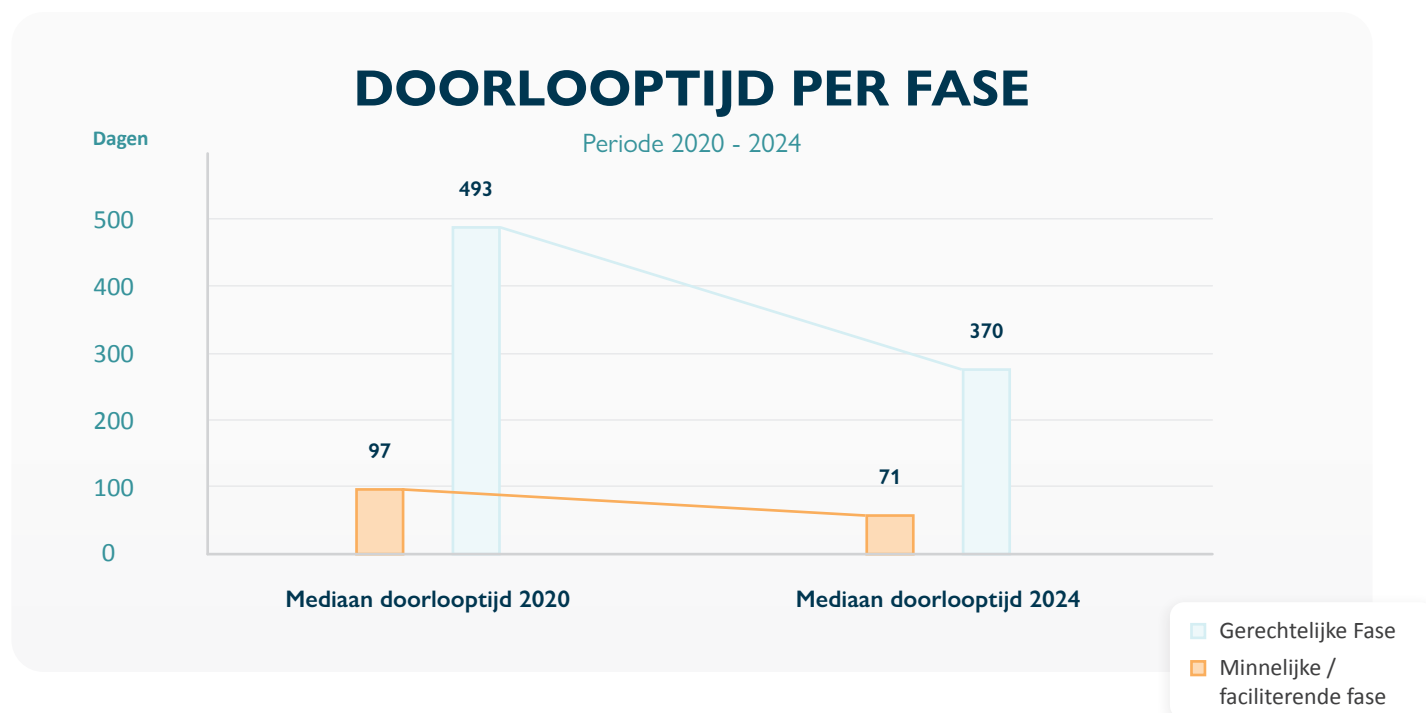
Een **actief dossier** verwijst naar de status van een dossier en betekent dat het, ongeacht het moment van aanmaak, eind december 2024 nog steeds actief is.



» In 2024 beheerde Modero 633.570 actieve dossiers, een stijging van 5% ten opzichte van 2023.

5.6.1 Doorlooptijd per fase

De doorlooptijd van een dossier is de tijd die verstrijkt tussen ontvangst van een dossier en de uiteindelijke oplossing ervan. Vanuit het principe van eenheid van dossier wordt de doorlooptijd berekend vanaf de ontvangst van het eerste dossier met betrekking tot die klant tot en met de oplossing van het volledige dossier voor diezelfde klant.

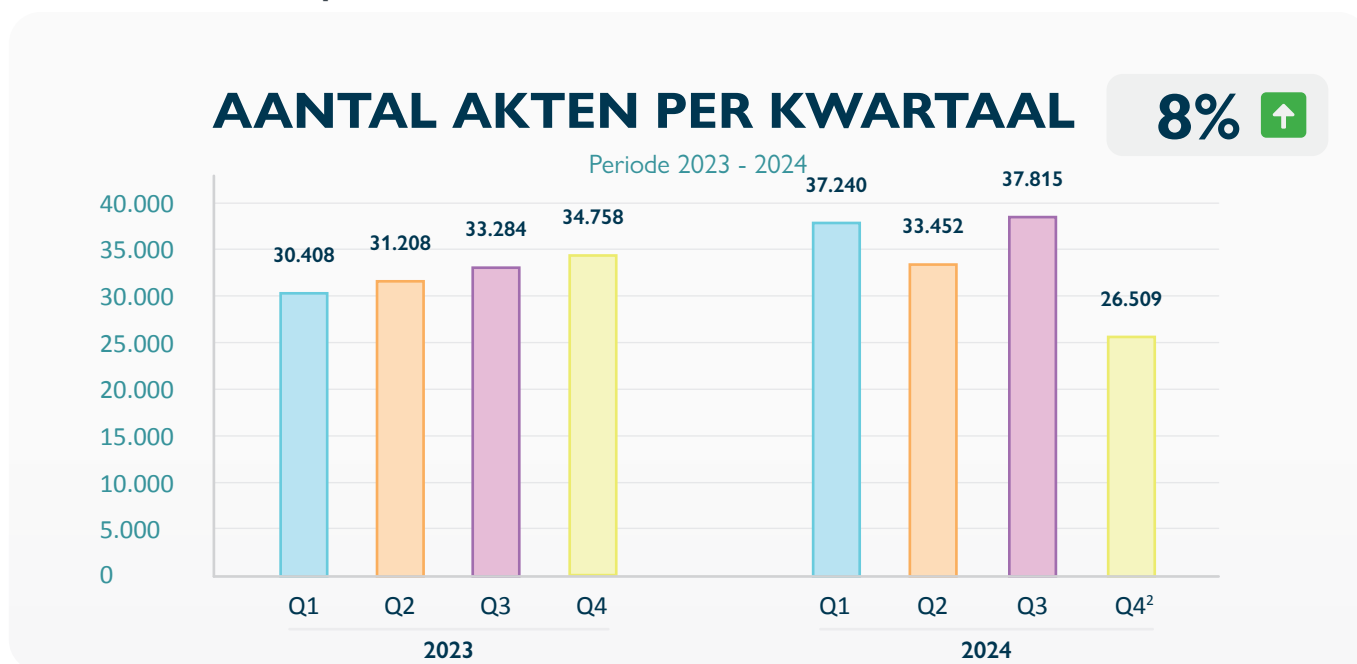


- » De doorlooptijd van het minnelijke / faciliterende traject is met **27%** gedaald (van **97** naar **71** dagen).
- » De doorlooptijd van het gerechtelijk traject is met **25%** gedaald (van **493** naar **370** dagen).
- » Een minnelijk / faciliterend dossier wordt **4 maal sneller betaald** dan een gerechtelijk dossier.

5.7 Aantal akten van gemeenschappelijke opdrachten

Een akte is een officieel, authentiek document dat door een gerechtsdeurwaarder wordt opgemaakt om als bewijs te dienen, en dat door hem aan een geadresseerde partij wordt betekend.
Let wel, onderstaande cijfers hebben enkel betrekking op burgerlijke akten.

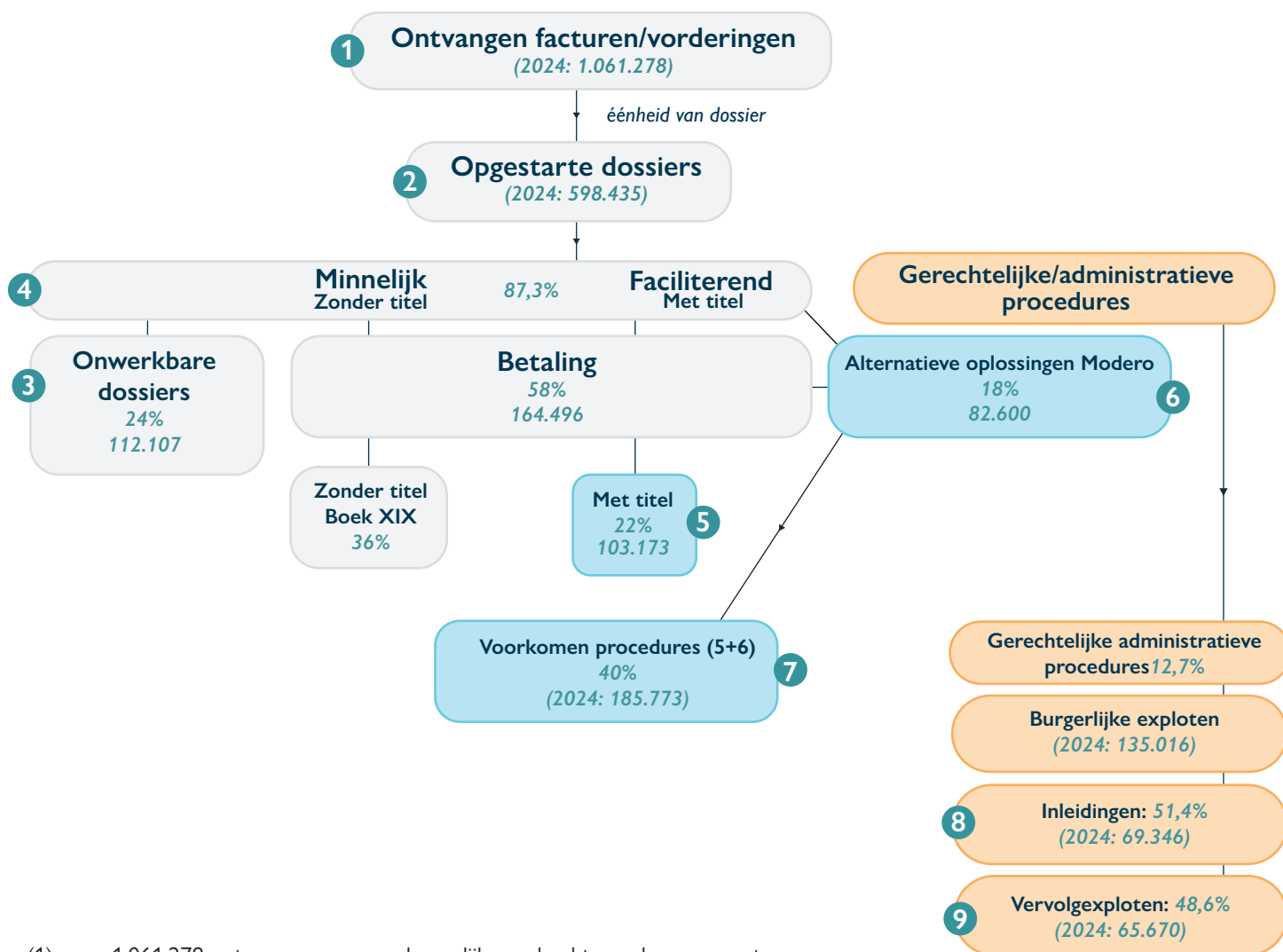
5.7.1 Aantal akten per kwartaal¹



- » In 2024 steeg het aantal akten uit gemeenschappelijke opdrachten met **8%** ten opzichte van 2023.
- » De daling in het vierde kwartaal van dat jaar (14%) is niet toe te schrijven aan de wet op de overmatige schuldenlast, aangezien Modero al reeds sedert 2016 procedure- en aktevermijdend werkt.

¹ Zijn totaal aantal akten uit gemeenschappelijke opdrachten.

5.8 Samenvattend: 185.773 procedures voorkomen dankzij Modero's oplossingen!

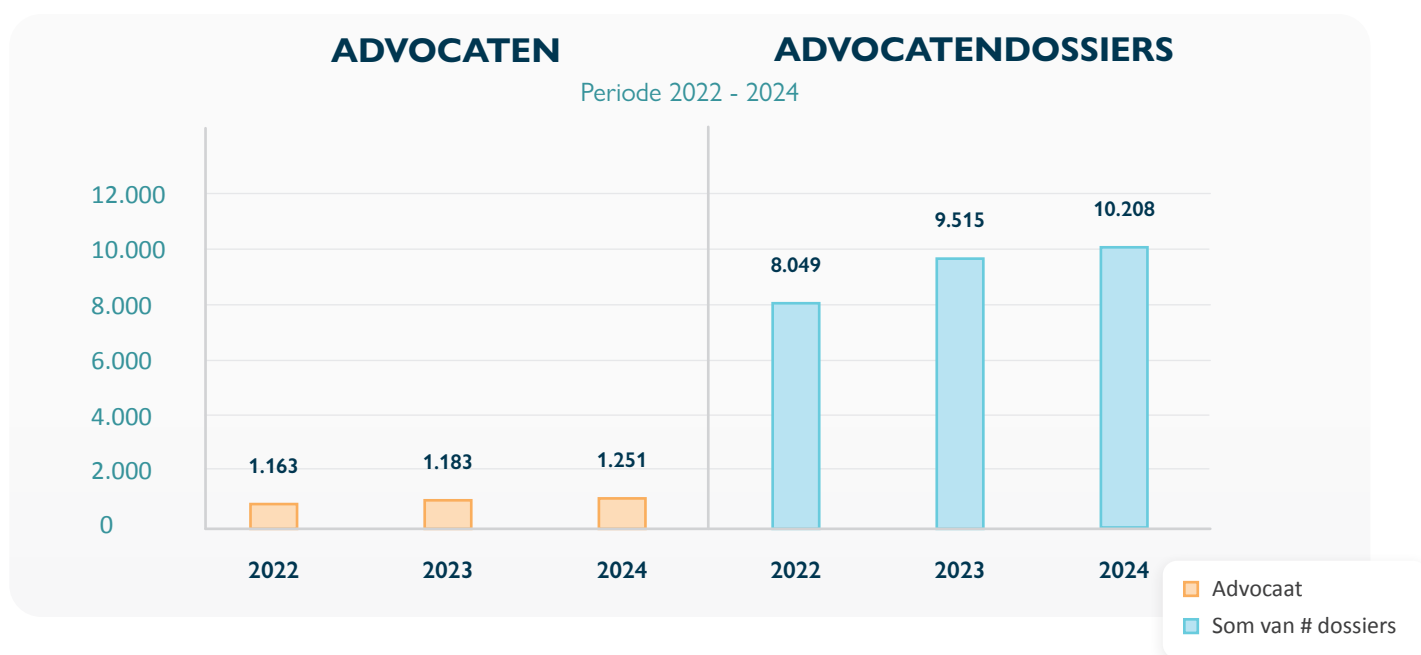


- (1) 1.061.278 ontvangen gemeenschappelijke opdrachten vnl. consumenten.
- (2) Na samenvoeging: 598.435 opgestarte dossiers vnl. consumenten.
- (3) 112.107 onwerkbaar (betwistingen, geen adres, collectiviteit etc.).
- (4) 164.496 geregelde dossiers boek 19 (zonder titel, zonder exploit).
 - (5) 103.173 geregelde dossiers door specifieke trajecten van Modero, met titel zonder exploit.
 - (6) 82.600 alternatieve oplossingen zonder dwangbevel door specifieke werkwijze van Modero.
- (7) 185.773 **voorkomen procedures** (5) + (6).
- (8) 69.364 inleidende akten: dagvaarding, dwangbevel, aanmaning tot betaling.
- (9) 65.670 vervolgexploiten ofwel 1 inleiding leidt tot 0.95 vervolgexploit.

5.9 Opdrachten van advocaten

Advocaten vertegenwoordigen cliënten in gerechtelijke procedures en doen daarbij regelmatig een beroep op een gerechtsdeurwaarder.

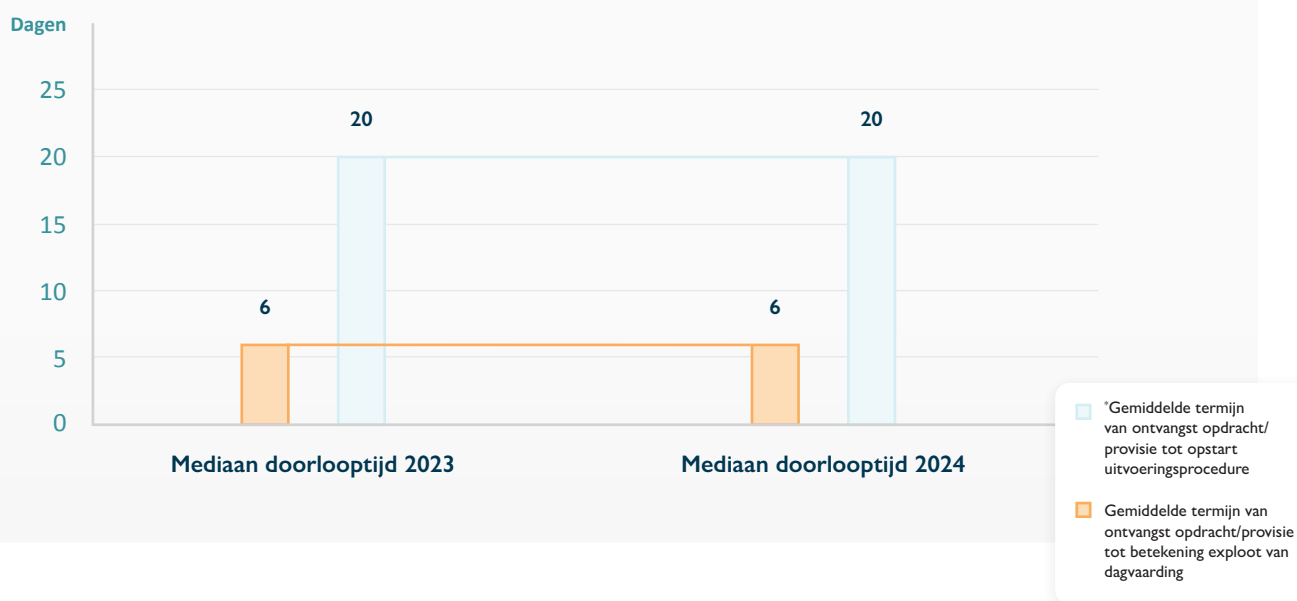
Dit jaarverslag omvat zowel opdrachten van individuele advocaten als van kantoren met meerdere advocaten die elk als afzonderlijke opdrachtgever bij Modero Antwerpen geregistreerd staan.



» In de periode 2022-2024 is het aantal advocatenklanten gestegen met 7.6% en het aantal opdrachten van advocaten met meer dan 25%.

5.9.1 Doorlooptijd

DOORLOOPTIJDEN ADVOCATENDOSSIER



- » De gemiddelde termijn tussen ontvangst van een enkelvoudige opdracht en de betekening van de akte bij dagvaarding bedraagt 6 dagen.
- » De gemiddelde termijn tussen de ontvangst van een uitvoeringsopdracht en de betekening van de eerste akte bedraagt 20 dagen. De termijn wordt verlengd door het opvragen van een provisie en de uitgifte op de griffie van de rechtbank.

5.10 B2B

B2B staat voor "Business-to-Business" en verwijst naar commerciële transacties en relaties tussen twee of meer bedrijven. In een B2B-relatie kunnen zowel **rechtspersonen als natuurlijke personen** optreden als zakelijke partijen, zolang ze handelen in het kader van hun onderneming.

Rechtspersoon wordt in dit jaarverslag exclusief gedefinieerd als zijnde ondernemingen of organisaties met een eigen juridische identiteit, zoals een BV, een NV of een vzw.

Natuurlijke persoon - ondernemingen in het kader van B2B-relaties zijn zelfstandige ondernemers zonder aparte rechtspersoonlijkheid. Ook zij kunnen in een B2B-relatie optreden. Het gaat dan bijvoorbeeld over een freelancer die diensten levert aan een bedrijf of een zelfstandige loodgieter die werkt voor een bouwfirm.

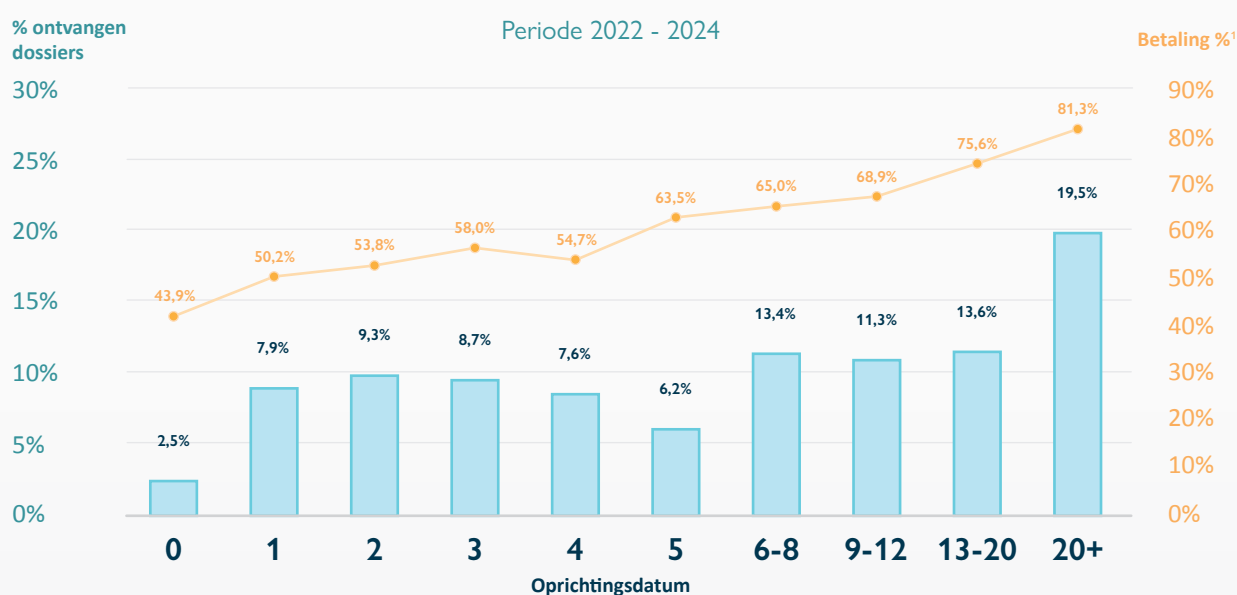
5. Kerncijfers 2024



5.10.1 Ondernemingen - rechtspersoon

Een onderneming – rechtspersoon is een rechtspersoon die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft en met een uniek nummer geregistreerd staat in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO).

5.10.1.1 Betalingsgraad per oprichtingsdatum



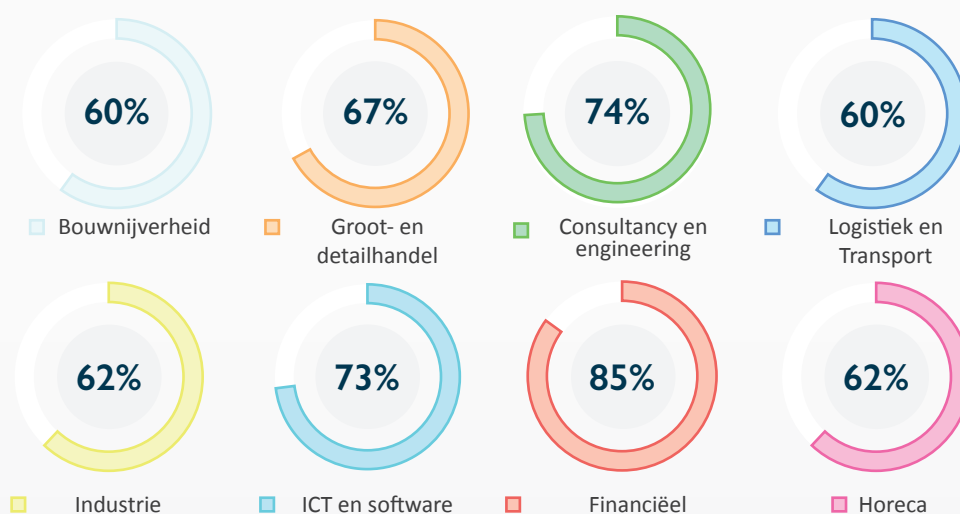
- » Het betalingspercentage bij startende rechtspersoon - ondernemingen ligt bijna de helft lager dan bij rechtspersoon - ondernemingen die ouder zijn dan 20 jaar: **43,9% t.a.v. 81,3%**.
- » 10% van alle dossiers die we ontvingen zijn lastens rechtspersoon - ondernemingen die al binnen het 1ste jaar na oprichting facturen onbetaald laten. Aangezien deze ondernemingen pas kort voor aanvang van hun tweede bestaansjaar een eerste jaarrekening publiceren, is over deze 10% publiekelijk financieel niets geweten. Modero beschikt echter over andere relevante informatie dan de nog niet-neergelegde jaarrekening, wat een efficiënte opvolging toelaat.
- » We zien een duidelijke samenhang tussen de leeftijd van een rechtspersoon - onderneming en haar betalingsgedrag: hoe ouder de onderneming, hoe hoger de betalingsgraad. Vooral rechtspersonen die al meer dan 5 jaar actief zijn, hebben een aanmerkelijk hogere betalingsgraad.

¹ Betalingspercentage van de werkbare dossiers

5.10.1.2 Betalingsgraad per sector

BETALING%¹ PER SECTOR

Periode 2022 - 2024



- » Tussen sectoren zijn er duidelijke verschillen in betalingsgedrag. Kennisintensieve sectoren zoals **financiën, ICT en consultancy** hebben **hogere betalingspercentages** terwijl sectoren met kleinere marges of hogere risico's zoals **bouw, transport en horeca** lager scoren.
- » Van alle ontvangen dossiers voor ten laste van rechtspersoon - ondernemingen zijn de bouwnijverheid en de groot- en detailhandel het sterkst vertegenwoordigd, met respectievelijk 26% en 17% van het totaal.
- » Bij rechtspersonen - ondernemingen zien we dus een grotere spreiding in het betalingsgedrag dan bij natuurlijke personen - ondernemingen, zoals zelfstandigen (zie 5.9.2.). Dit verschil is te verklaren door de versoepelde toegang tot het ondernemerschap en de beperkte aansprakelijkheid die rechtspersonen doorgaans genieten.

Dankzij publieke bedrijfsinformatie en onze expertise is het betalingsgedrag van rechtspersonen voor Modero echter beter voorspelbaar. Solvabiliteitscreening (zie bouwsteen 5) binnen B2B-relaties is volgens ons dan ook cruciaal voor een stabiele cashflow en het beperken van het risico op insolventie.

¹ Betalingspercentage van de werkbare dossiers

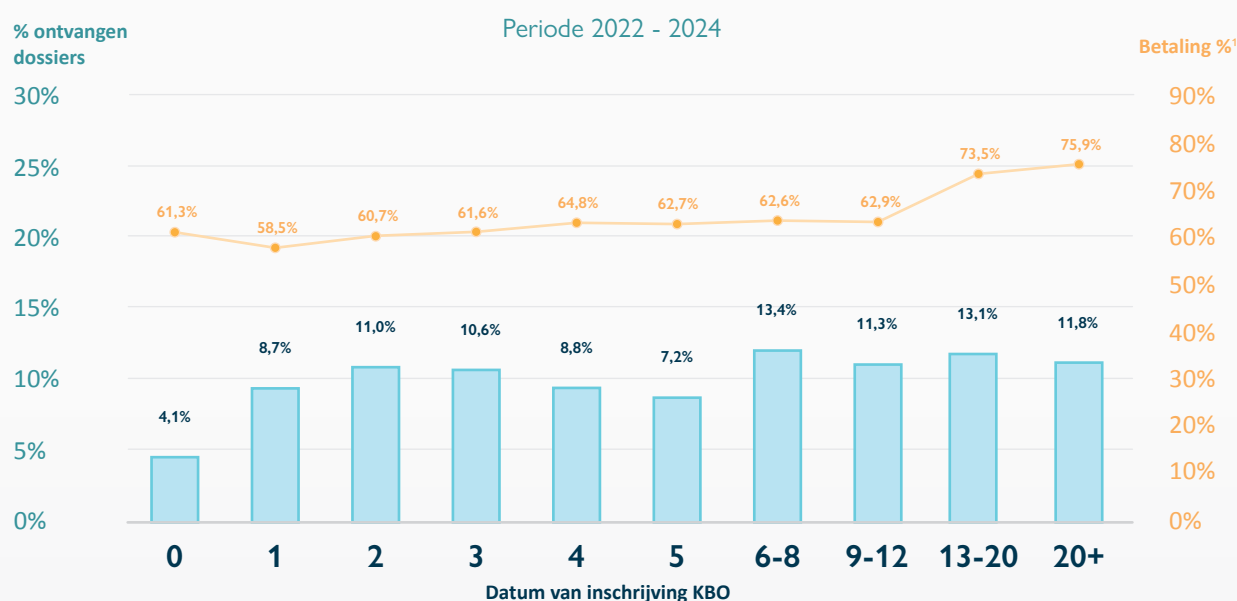
5. Kerncijfers 2024



5.10.2 Ondernemingen - natuurlijke personen

Een onderneming – natuurlijke persoon is een natuurlijke persoon die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft en met een uniek nummer geregistreerd staat in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO).

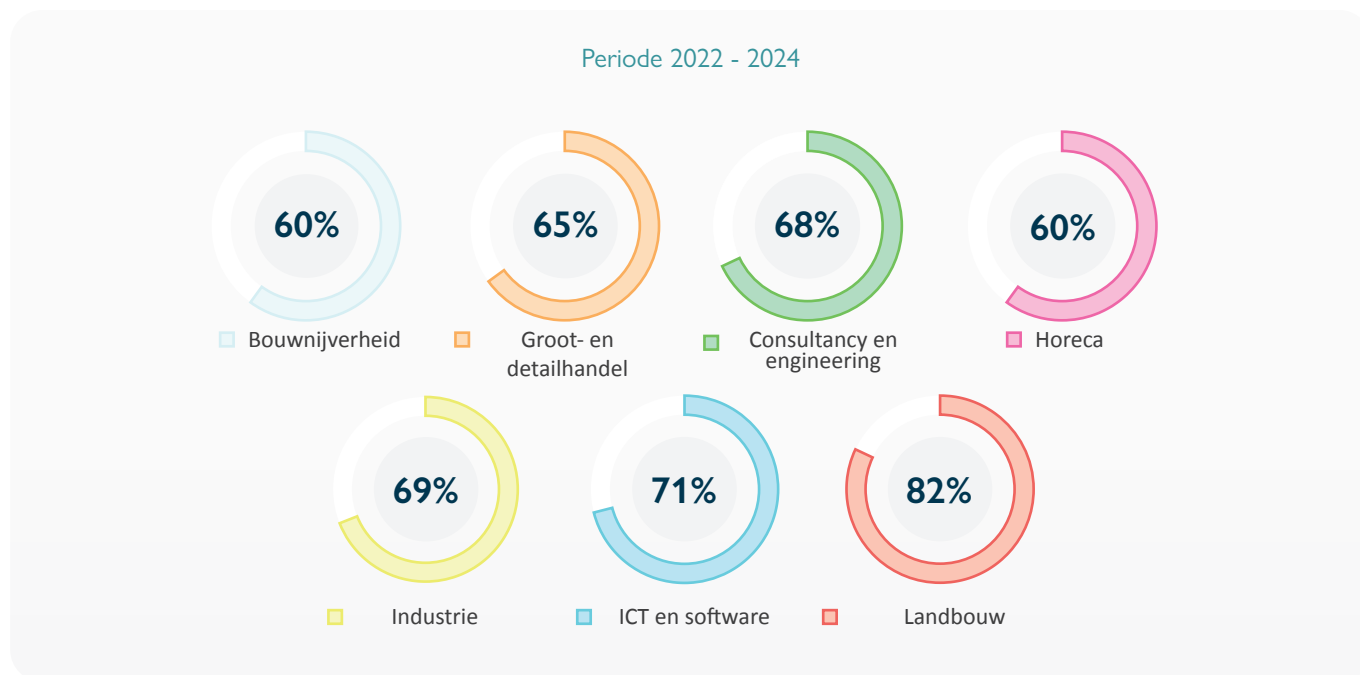
5.10.2.1 Betalingsgraad per inschrijvingsdatum KBO



- » Er is een eerder beperkte correlatie tussen de leeftijd van de zelfstandige activiteit en het betalingspercentage. Deze correlatie is minder uitgesproken dan bij rechtspersonen.
- » Tijdens de eerste vijf bestaansjaren ligt de betalingsgraad bij zelfstandigen aanzienlijk hoger dan bij rechtspersonen.
- » Bijna 13% van de natuurlijke persoon - ondernemingen met een dossier bij Modero heeft een betalingsachterstand na het eerste jaar van hun activiteiten.
- » Gemiddeld ligt het betalingspercentage bij natuurlijke persoon - ondernemingen (zelfstandigen) 2,8% lager dan bij natuurlijke persoon - ondernemingen.

¹ Betalingspercentage van de werkbare dossiers

5.10.2.2 Betalingsgraad per sector

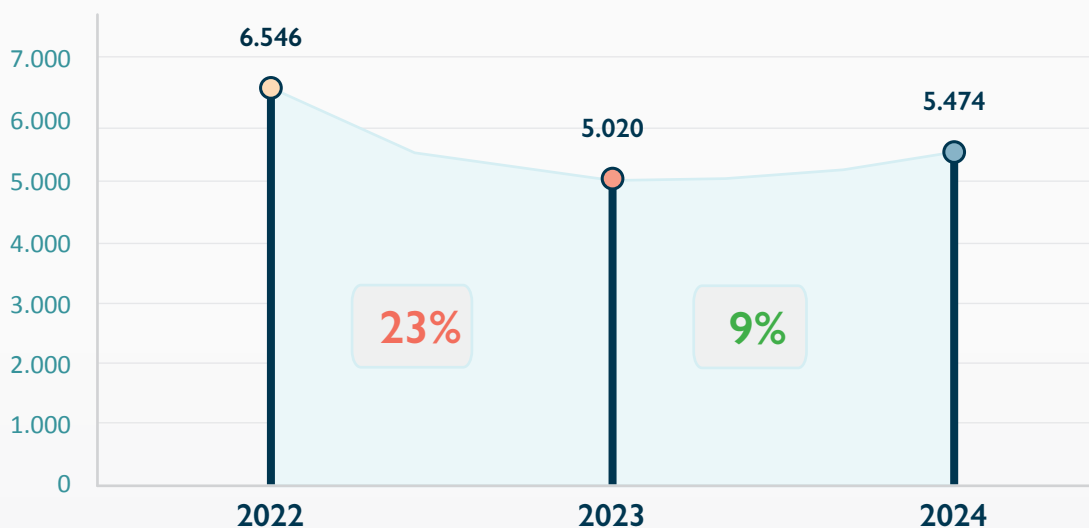


- » De landbouwsector kent de hoogste betalingsgraad binnen de natuurlijke persoon - ondernemingen (zelfstandigen) in de periode 2022-2024 met **82%**. Ook de industriesector scoort bovengemiddeld. Sectoren zoals de bouw en horeca scoren lager, met slechts **60%**.
- » Binnen de dossiers van rechtspersonen zijn de sectoren bouwnijverheid en groot- en detailhandel het sterkst vertegenwoordigd, met respectievelijk **24%** en **17%** van alle ontvangen dossiers.
- » Kortom, de persoonlijke aansprakelijkheid van de natuurlijke persoon speelt een cruciale rol in het invorderingsproces bij ondernemingen van natuurlijke personen (zelfstandigen). Niet-naleving van betalingsverplichtingen heeft immers directe gevolgen voor het privévermogen. Het verbaast dan ook niet dat het betalingspatroon van ondernemingen - natuurlijke personen (zelfstandigen) meer aansluit bij dat van particulieren dan bij dat van rechtspersonen. We hanteren andere parameters bij de solvabiliteitsbeoordeling van ondernemingen - natuurlijke personen (zelfstandigen) dan bij rechtspersonen, zodanig dat we steeds een maximaal invorderingsresultaat bekomen.

5.10.3 Vorderingen van IOS-procedure

De IOS-procedure, of de procedure voor de invordering van onbetwiste geldschulden, is een administratieve, buitengerechtelijke invorderingsprocedure die werd ingevoerd bij de wet van 19 oktober 2015 (Wet Potpourri I)¹ en van kracht is sinds 2 juli 2016. Deze procedure biedt schuldeisers de mogelijkheid om onbetwiste geldvorderingen tussen ondernemingen op een versnelde en efficiënte wijze te innen, zonder tussenkomst van de rechtbank maar wel onder toezicht van een magistraat. Deze procedure draagt bij aan een vermindering van de werklast voor de rechtbanken en zorgt voor een snellere afhandeling van onbetwiste commerciële vorderingen.

AANTAL DOSSIERS IOS



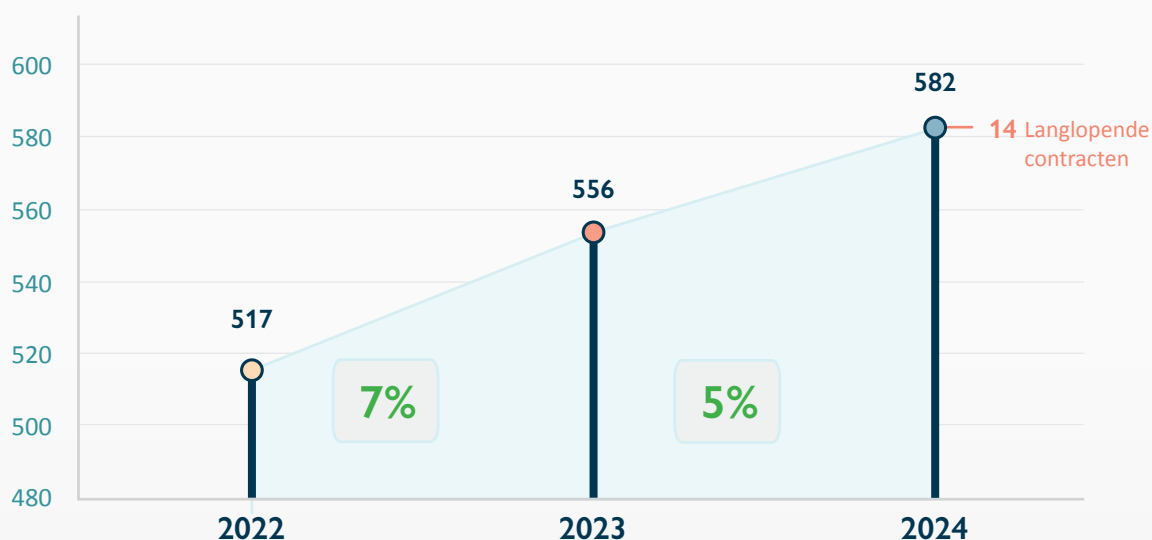
- Vooral voor niet betwiste facturen van zelfstandigen met relatief beperkte bedragen (lager dan €10.000) wordt deze procedure gebruikt
- Complexere dossiers met hogere bedragen volgen eerder de traditionele rechtsgang voor de rechtbank.

¹De wet van 19 oktober 2015 houdende wijziging van het burgerlijk procesrecht en houdende diverse bepalingen inzake justitie (publicatie in B.S. op 10 november 2015) wijzigde artikelen 1394/20 tot 1394/27 Ger.W. en kreeg uitvoering via het KB van 16 juni 2016 tot vaststelling van de inwerkingtreding van de artikelen 9 en 32 tot 40 van de wet van 19 oktober 2015 houdende wijziging van het burgerlijke procesrecht en houdende diverse bepalingen inzake justitie, en tot uitvoering van de artikelen 1394/25 en 1394/27 van het Gerechtelijk Wetboek.

5.11 Aantal unieke opdrachtgevers

Een **opdrachtgever** is de eiser van de schuld, die een beroep doet op Modero om de schuld in te vorderen.

NIEUWE UNIEKE OPDRACHTGEVERS



- » In 2024 bezorgden 582 unieke opdrachtgevers hun eerste dossier aan Modero. Hieronder bevinden zich **14 nieuwe, langlopende contracten** van meer dan vier jaar, wat bijdraagt aan structurele groei.
- » De groei tussen 2023 en 2024 bedroeg 4,5%, wat iets lager is dan de stijging van 7% tussen 2022 en 2023.

6. Modero international



6.1 Algemeen - expertisecentrum

Modero International is de gespecialiseerde dienst binnen Modero voor grensoverschrijdende invorderingen. Deze dienst behandelt dossiers waarbij de klant buiten België gevestigd is. Onze experts beschikken over diepgaande kennis van Europese en internationale regelgeving. Daarbij is er bijzondere aandacht voor culturele, juridische en administratieve verschillen, zodat voorgestelde oplossingen zowel juridisch correct als praktisch uitvoerbaar zijn.

6.2 Just-ine: Europees platform voor internationale invorderingen



Just-ine is het digitale platform van Modero International, specifiek ontworpen voor grensoverschrijdende invorderingsprocedures. Het centraliseert het beheer van internationale dossiers en zorgt tegelijk voor een uniforme aanpak die rekening houdt met lokale wetgeving en culturele verschillen.

Let wel, door Corona werd Just-ine gedurende een periode van twee jaar *on hold* gezet.

Hoe werkt het?

- » **Gegevensuitwisseling:** GDPR-conform, met directe beschikbaarheid voor alle betrokken partijen.
- » **Gecentraliseerd beheer:** één uniform gegevensbestand verhoogt efficiëntie, transparantie en controle.
- » **Samenwerking met lokale partners:** nauwe samenwerking met geautoriseerde kantoren ter plaatse.
- » **E-codex:** gebruik van beveiligde elektronische data-uitwisseling.

Kernvoordelen:

- » **Kostenbesparing:** automatisering vermindert manuele processen, versnelt doorlooptijden en beperkt fouten.
- » **Transparante communicatie:** alle betrokken partijen werken met dezelfde gegevens, wat zorgt voor duidelijkheid en een vlottere afhandeling.
- » **Betere naleving van lokale regels:** door samenwerking met lokale partners wordt nationale wetgeving correct toegepast en stijgt het succespercentage van invorderingen.

Voortdurende ontwikkeling

Modero investeert permanent in de technologische uitbouw van Just-ine, zodat het platform meegroeit met nieuwe juridische vereisten en klantennoden.

Met Just-ine positioneert Modero zich als toonaangevende speler in internationale invorderingen en biedt het opdrachtgevers een kwalitatieve, betrouwbare en toekomstgerichte dienstverlening, ongeacht waar hun klanten zich bevinden.

6. Modero international



6.3 Vooruitblik

Modero International verwacht in 2025 meer dan **1 miljoen internationale dossiers**. Om hierop voorbereid te blijven, wordt ingezet op:

Verdere digitalisering via Just-in:

- uitbreiding van internationale netwerken;
- continue opleiding van medewerkers;
- innovatieve oplossingen voor snelle, rechtszekere dossierafhandeling.

6.4 In cijfers

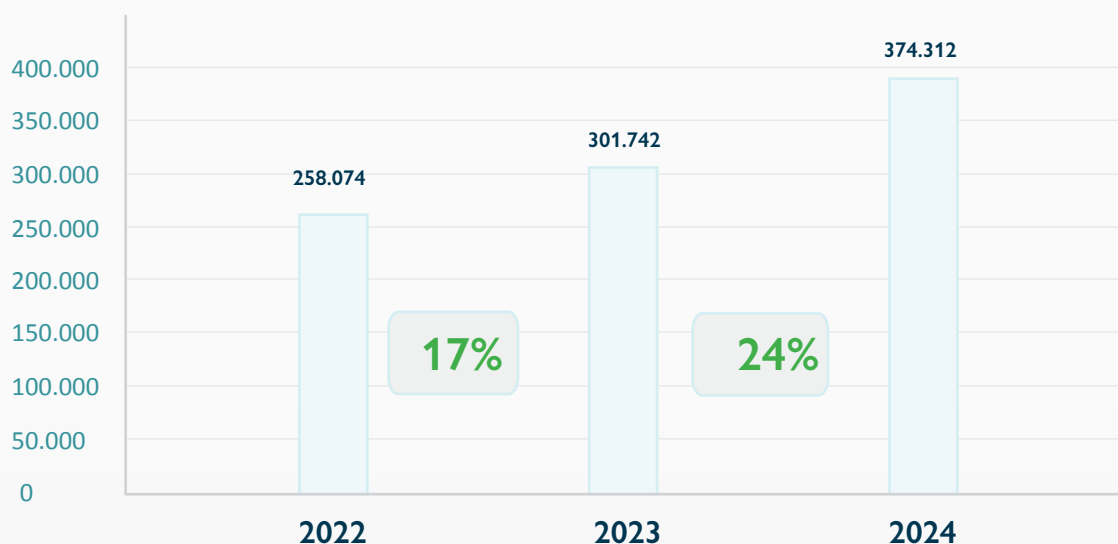
Door de globalisering leidt tot een **sterke groei** in internationale invorderingsdossiers. In 2024:

- Steeg het aantal dossiers met buitenlandse klanten met meer dan **24%** (van 301.742 naar 374.312).
- Behandelde Modero International in totaal **950.516** grensoverschrijdende dossiers, een recordaantal.



6.4.1 Aantal ontvangen dossiers buitenland/jaar

AANTAL ONTVANGEN DOSSIERS BUITENLAND PER JAAR



» In totaal behandelde Modero International **950.516 grensoverschrijdende dossiers**, een recordaantal.

» Er is een sterke toename van het aantal dossiers met buitenlandse klanten met meer dan **24%**: van 301.742 naar 374.312 dossiers.

Deze stijging komt niet onverwacht, maar loopt gelijke tred met de steeds grotere vertrouwdheid van de Europese consument met online winkelen alsook de explosieve groei van de e-commerce in de afgelopen jaren. Op basis hiervan verwacht Modero in 2025 de kaap van 1 miljoen internationale dossiers te ronden.

6.4.2 Procentuele vertegenwoordiging landen 2024

% Landen aantal actieve dossiers buitenland 2024

Duitsland	33,61%
Frankrijk	19,54%
Polen	10,24%
Nederland	5,43%
Oekraïne	3,85%
Roemenië	3,77%
Verenigd Koninkrijk	3,50%
Luxemburg	2,83%
Spanje	2,55%
Overige	14,68%
TOTAAL	100,00%

7.1 Onze aanpak

Modero beschikt over een eigen interne klachtendienst, wat toelaat om klachten sneller op te volgen en gericht te verhelpen. Elke klacht wordt geregistreerd, onderzocht en beantwoord. Dit proces maakt deel uit van onze bredere ambitie om continu te verbeteren, transparant te communiceren en rechtvaardig te handelen, in het belang van alle betrokkenen.

Onze klachtenbehandeling steunt op **4 principes**.

- » Snelle en gemotiveerde afhandeling.
- » Oplossingsgerichte dialoog met alle betrokken partijen.
- » Inzicht verwerven om processen en communicatie te verbeteren.
- » Proactief handelen. Zo zetten we zelf actief in op mystery shopping, met een maandelijkse toevoeging van dummy dossiers.

We registreren zowel interne als externe klachten, waar nodig sturen we bij.

Klachten geven ons waardevolle inzichten in hoe we onze dienstverlening kunnen versterken. Ze maken deel uit van onze kwaliteitszorg en tonen onze bereidheid om voortdurend te verbeteren. Tegelijk beseffen we dat elke klacht er één te veel is: elke melding helpt ons om onze werking bij te sturen en pijnpunten gericht aan te pakken. We blijven dan ook investeren in een open klachtenbeleid, gedragen door professionaliteit, transparantie en een oplossingsgerichte cultuur.



7.2 Aantal & aard van de klachten

7.2.1 Ontvangen via online klachtenformulier

In **2024** registreerde Modero **279** klachten via het online klachtenformulier.

Top 3 klachtredenen:

- 35,5% betrof betwistingen over het verschuldigde bedrag (99 klachten)
- 15,8% ging over onze dienstverlening (44 klachten)
- 14,7% over de inhoud of toon van onze communicatie (41 klachten)

Bij 24,3% van de meldingen via het online klachtenformulier ging het niet om een klacht, maar om een **informatieverzoek** — bijvoorbeeld een saldo-overzicht of een nieuw afbetalingsplan.

7.2.2 Ontvangen via externe klachtenkanalen

Modero registreerde in 2024:

- 11 klachten bij de Nationale Ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders
- 3 klachten bij de Arrondissementskamer Antwerpen
- 2 klachten via Testaankoop
- 2 klachten via de Rechtbank
- 1 klacht bij de Tuchtcommissie, onder toezicht van een onafhankelijk magistraat
- 0 Klokkenluidersmeldingen

Geen enkele van deze klachten werd gegrond verklaard na formeel onderzoek

7.3 Bijzondere klacht

Een burger diende een klacht in tegen Modero omdat we intern de term 'Ombudsdienst' gebruikten. Hoewel het opzetten van een dienst voor klachtenbehandeling uiteraard toegelaten is, bleek de benaming 'Ombudsdienst' wettelijk beschermd te zijn onder artikel XVI.2 van het Wetboek Economisch Recht.

Modero paste de naam aan naar 'Klachtendienst' en bracht de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders op de hoogte. Op 19 augustus 2024 informeerde zij vervolgens alle kantoren over dit weinig bekende wetsartikel, zodat ook zij hun interne benaming konden aanpassen waar nodig.

7.4 Aantijgingen via (sociale) media

7.4.1 Casus

Op 25 september 2024 verscheen een persbericht van het Steunpunt voor de diensten schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het Belgisch Netwerk Armoedebestrijding. Daarin werd Modero beschuldigd van het onterecht aanrekenen van kosten bij dossiers inzake zwartrijden (MIVB, De Lijn, Stad Mechelen). Deze beschuldigingen bleken ongegrond, zowel in eerste aanleg als in beroep.

De klacht werd verworpen omwille van correcte toepassing van de wetgeving en deontologie door Modero. Het Steunpunt voor de diensten schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werd uitgenodigd op 28 juni 2024, daarop kreeg Modero geen respons. Dezelfde uitnodiging werd verstuurd aan het Belgisch Netwerk Armoedebestrijding, deze bleef ook onbeantwoord. Publieke verspreiding van juridisch onjuiste of onvolledig onderbouwde informatie veroorzaakt aanzienlijke schade en beantwoordt niet aan de principes van respectvolle samenwerking.

7.4.2 Strategie sociale media

Modero merkt dat klachten en ervaringen steeds vaker hun weg vinden naar sociale media en online platformen. Hoewel we momenteel niet actief zijn op deze kanalen en niet systematisch reageren op recensies op bijvoorbeeld Google, LinkedIn of andere review websites, beseffen we dat deze digitale omgeving steeds bepalender wordt in de beeldvorming. Het is een complex speelveld, maar tegelijk onmisbaar in hoe mensen ons percipiëren of ervaren.

Daarom maken we van een doordachte strategie rond digitale reputatie en sociale media een prioriteit voor 2025.

8. Nieuwe wetgeving en compliance bij Modero



De inwerkingtreding van de Wet van 15 mei 2024, gepubliceerd op 1 juli 2024, brengt belangrijke wijzigingen in het Belgische invorderingslandschap, gericht op maatschappelijk verantwoorde schuldinvoering. Modero past deze principes al jaren vrijwillig toe en lag mee aan de grondslag van deze wettelijke hervormingen. Ook de hervorming van het gerechtsdeurwaardertarief en de invoering van het Solidariteitsfonds zijn belangrijke vernieuwingen die samen gezien moeten worden met deze nieuwe wetgeving.

8.1 Opleiding tot facilitator

Gerechtsdeurwaarders zijn voortaan wettelijk verplicht om actief oplossingen te faciliteren. Dit gaat gepaard met bijkomende opleidingen, waaronder minstens 24 uur vorming op universitair niveau, in empathische communicatie, bemiddeling en minnelijke schuldoplossingen. Modero ondersteunt deze evolutie ten volle en heeft hier niet op gewacht.

Ook hier hebben we niet op de wetgever gewacht: al 12 van onze medewerkers zijn erkend bemiddelaar, en volgen jaarlijks bijscholingen om hun expertise verder te verdiepen.

8.2 Hervorming van het gerechtsdeurwaardertarief

Vanaf 1 oktober 2024 geldt een vereenvoudigd tariefstelsel met drie duidelijke categorieën en een uniforme dossierkost. Deze hervorming biedt een antwoord op de kritieken van het Prijzenobservatorium (verslag van juni 2023). Kwijtingsrechten¹ verdwijnen en elk dossier krijgt één transparant tarief volgens een nationale tabel, gecontroleerd door de Nationale Kamer.

Deze verandering versterkt transparantie, ondersteunt de sociale rol van de deurwaarder als facilitator en gaat de strijd aan met het no cure no pay principe. Modero beoordeelt deze hervorming positief vanwege de duidelijke structuur en eenvoud.

Modero zal ervaringen van deze hervormingen analyseren en delen met NKGB en het beleid.

8.3 Verplicht solvabiliteitsonderzoek

Elk gerechtsdeurwaarderskantoor moet vanaf oktober 2024 bij elke stap in dossiers een solvabiliteitsonderzoek uitvoeren, inclusief raadpleging van het Centraal Bestand van Beslagberichten (CBB). Sinds 2015 past Modero deze werkwijze consequent toe en voerde in 2024 ruim 607.236 opzoeken in het CBB uit, aangevuld met het ladderprincipe[©] en de Solid-score.

Zoals blijkt uit onze kerncijfers en meer bepaald de grafiek 'Fase van opgeloste dossiers' lossen we meer dan 90% van de dossiers op zonder dat er een gerechtelijke of administratieve procedure aan te pas komt.

8.4 Solidariteitsfonds

Sinds oktober 2024 beperkt het Solidariteitsfonds de aktekosten voor kwetsbare consumenten in essentiële sectoren (energie, water, telecom, onderwijs, medische zorg). Het fonds wordt gevoed door een bijdrage van €12,50 per betekende akte. Modero droeg in 2024 meer dan €200.000 bij en voorziet meer dan €1,5 mln in 2025.

¹ Kwijtingsrechten en inningsrechten zijn kosten die een schuldenaar in het verleden moest betalen aan een deurwaarder voor de inning van een schuld, maar deze zijn sinds 1 oktober 2024 afgeschaft in België en vervangen door een nieuw, degressief invorderingsereloon en een eenmalige dossierkost. Vroeger was er een kwijtingsrecht voor de afhandeling van elke betaling en een inningsrecht voor het ontvangen van de volledige schuld, maar deze kosten werden vervangen door een vast invorderingsereloon, berekend als een percentage op de schuld, en een administratieve dossierkost van €50.

8. Nieuwe wetgeving en compliance bij Modero



8.5 Wetgevingscompliance en gegevensbescherming

GDPR en gegevensbeheer Modero heeft een onafhankelijk DPO-team dat in 2024:

- 14 verzoeken behandelde;
- een controle door de Gegevensbeschermingsautoriteit begeleidde;
- audits en DPIA's uitvoerde;
- intern beleid en opleidingen verzorgde.

Een externe audit bevestigde Modero's conformiteit met GDPR.

- AI-regelgeving (AI Act) De Solid-score van Modero valt onder de hoog-risico AI-toepassingen volgens EU-wetgeving.
- de DPO volgde een gespecialiseerde opleiding om volledige compliance te verzekeren.
- cybersecurity en NIS2 Hoewel nog niet verplicht, anticipeert Modero op NIS2 via:
 - vrijwillige aanmelding bij Safeonweb;
 - gecertificeerd informatieveiligheidsbeleid;
 - voorbereidingen voor ISO 27001-certificering.

8.6 Boek XIX WER

Vanaf september 2023 geldt Boek XIX WER, dat het invorderen voor consumenten ingrijpend wijzigde. Deze nieuwe wetgeving had een grote impact op onze operationele werking.

Modero begeleidde ook intensief opdrachtgevers bij de implementatie. De impact op de dagelijkse werking in 2024 was als volgt:

- 60 aangepaste draaiboeken;
- 545 aangepaste documenten;
- 100 uren interne opleidingen;
- 475 uren nazorg en klanttrainingen.

8.7 Overige wetgeving

Modero volgt nauwgezet ontwikkelingen zoals:

- Data Governance Act;
- Cyber Resilience Act;
- ePrivacy-verordening;
- Digital Operational Resilience Act (DORA).



9. ESG: Environment, Social & Governance

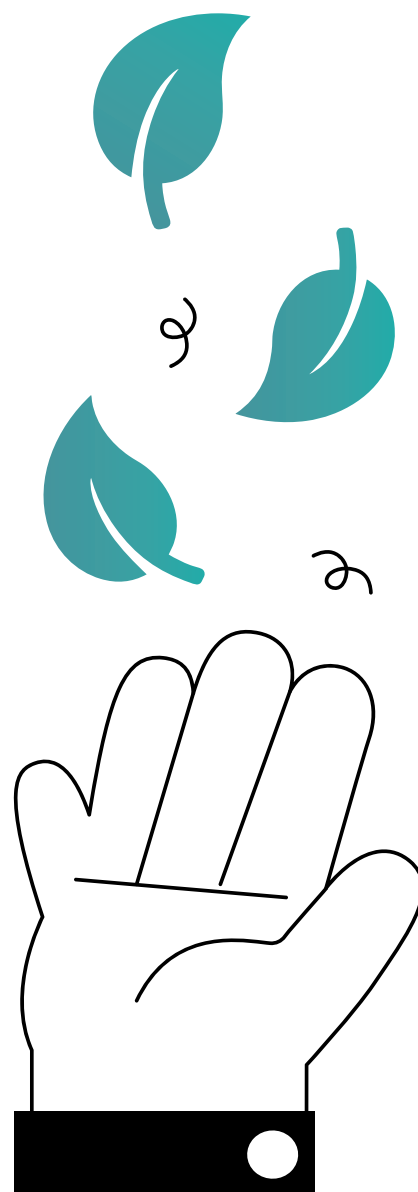


Modero kiest er bewust voor om werk te maken van duurzaamheid, maatschappelijke verantwoordelijkheid en goed bestuur. Hoewel we momenteel niet vallen onder de verplichtingen van de CSRD-richtlijn, volgen we deze vrijwillig sinds 2024.

9.1 Environment

9.1.1 Reduceren ecologische voetafdruk

- » Werknemers worden gestimuleerd om het **openbaar vervoer** te gebruiken via volledige terugbetaling van hun vervoersabonnement.
- » Er is een leaseformule voor **elektrische fietsen** beschikbaar.
- » Op de werkplek zijn **laadpalen** geplaatst, gekoppeld aan een voordelig abonnement.
- » Een deel van het kantoor werd grondig **ecologisch gerenoveerd** en is sindsdien energieneutraal.
- » De gebruikte datacenters maken uitsluitend gebruik van hernieuwbare energie en zijn gecertificeerd volgens **ISO 14001** en **ISO 50001**.
- » Bij de aankoop van hardware wordt gekozen voor toestellen met een **erkend ecolabel** (zoals TCO of EPEAT).
- » Een strikt **e-wastebeleid** verzekert hergebruik, refurbishing of recyclage via erkende verwerkers.



9. ESG: Environment, Social & Governance



9.2 Social

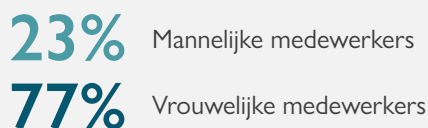
9.2.1. Diversiteit & inclusie op de werkvloer

Bij Modero staat **inclusie** centraal. Werving en selectie gebeuren op basis van **motivatie** en **bereidheid** om te groeien binnen de organisatie. Opleidingsniveau kan een meerwaarde zijn, maar is geen drempel. **Persoonskenmerken** zoals afkomst, geslacht, **geaardheid** of religie spelen geen rol.

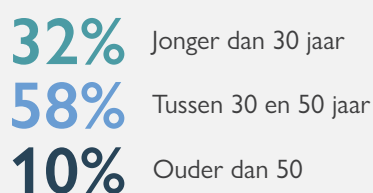
Er wordt actief gewerkt aan **doorgroeimogelijkheden** voor alle medewerkers. Daarnaast is er een meldkanaal ingebouwd in het e-mailsysteem voor het vertrouwelijk en desgewenst anoniem melden van eventuele incidenten.

Enkele cijfers over onze medewerkers:

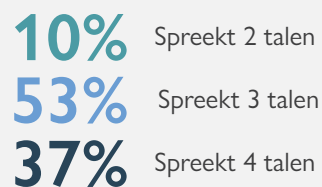
Gender



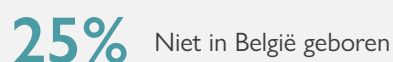
Leeftijdverdeling; dynamische balans



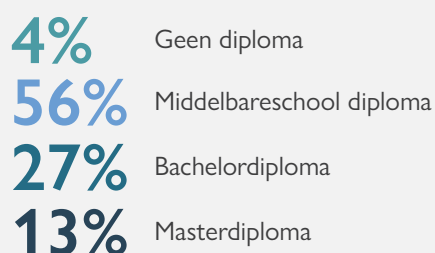
Talenkennis



Land van herkomst



Opleidingsniveau



Aantal uren opleiding



9. ESG: Environment, Social & Governance

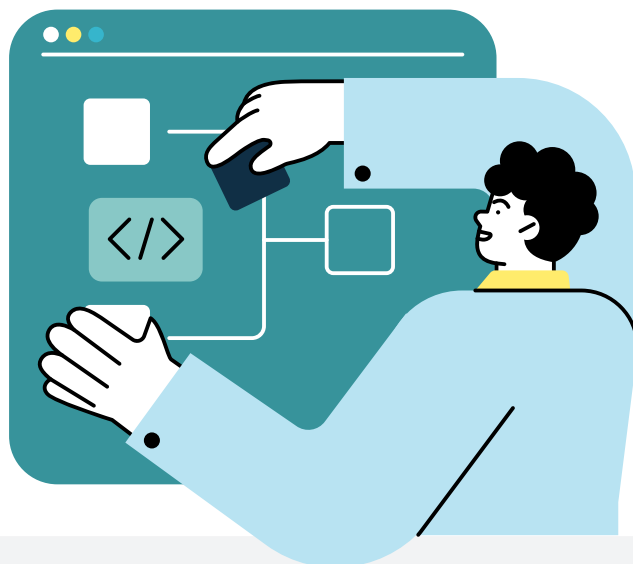


9.2.2 Welzijn & groei van de werknemers

Modero neemt **structurele maatregelen** ter ondersteuning van het welzijn en de professionele ontwikkeling van haar medewerkers:

- » **Hospitalisatieverzekering** voor werknemers en hun gezinsleden.
- » Flexibel **cafetariaplan** met extralegale voordelen.
- » Op kantoor wordt drie dagen per week gratis **soep** en brood aangeboden, aangevuld met wekelijkse fruitmanden.
- » Elk team ontvangt een budget voor **teambuildingactiviteiten**.
- » **Gratis griepvaccinaties**.
- » **EHBO-kits** zijn beschikbaar op elke verdieping, evenals twee defibrillators per gebouw.
- » **Interne opleidingen**, onder andere rond taalvaardigheid, zijn standaard voorzien.

ESG-gerelateerde KPI's worden opgenomen in de evaluaties van het management.



9.3 Governance

9.3.1 Verantwoord gebruik van data

- » Het intern **DPO-team** bewaakt voortdurend het **correct gebruik** van **data en persoonsgegevens**. Nieuwe medewerkers krijgen meteen na **indiensttreding** een **verplichte opleiding** over GDPR in een gerechtsdeurwaarderscontext.
- » Via de toepassing **phished.io** volgen alle medewerkers cybersecuritytrainingen, oefenen ze op het herkennen van phishingmails en behalen ze badges (brons, zilver, goud). Phished.io houdt medewerkers ook op de hoogte van **actuele bedreigingen** via gesimuleerde mails en lesmodules.
- » Eind 2024 startte Modero het traject om het **Information Security Management System (ISMS)** te laten certificeren conform **ISO 27001**. Medewerkers en partners zijn gebonden aan een gedragscode waarin omkoping, belangenvermenging en ongewenste lobbypraktijken expliciet verboden zijn. Het melden van **incidenten** en het volgen van **opleidingen in de ethiek**.

9.3.2 Maatschappelijke projecten

Modero is een trouwe en structurele financiële partner van **City Pirates**, een sociaal voetbalproject dat jongeren via sport begeleidt en hen tegelijk waarden als respect, discipline en teamwork bijbrengt. Onder leiding van oprichter baron Michel Pradolini is City Pirates actief in zes Antwerpse wijken, waar meer dan 1.500 jongeren van meer dan 100 nationaliteiten deelnemen.

Modero ondersteunt het project op verschillende manieren:

- » **Financieel:** via regelmatige fundraisers en veilingen.
- » **Persoonlijk:** medewerkers storten alle inkomsten uit mandaten, publicaties, lezingen en andere activiteiten integraal door naar City Pirates.
- » **Professioneel:** jongeren krijgen de kans om vakantiewerkervaring op te doen binnen Modero. Jan De Meuter, voorzitter van de stichting, steunt het initiatief persoonlijk, omdat Modero gelooft in de maatschappelijke impact en de gedeelde waarden van City Pirates.



Modero maakt het verschil. Elke dag.

Waar anderen procedures zien, ziet Modero oplossingen. Waar anderen cijfers tellen, telt Modero mensen. In een sector die vaak als hard wordt gezien, kiest Modero voor zachtheid met impact.

Modero kiest resoluut voor een model waarin technologie en empathie elkaar versterken. Met technologie als versneller, mensen als motor en waarden als kompas, bouwt Modero aan een model dat niet alleen werkt, maar ook de focus legt op het vinden van oplossingen. Een model dat niet alleen werkt maar ook werkt voor iedereen. Waar AI en data zorgen voor snelheid en transparantie, zorgen mensen voor nuance en menselijkheid. Die combinatie maakt het verschil: 87% van de dossiers werd opgelost zonder het opstarten van een procedure, dus zonder het betekenen van exploten. Dat is geen toeval. Dat is visie.

Die visie vertaalt zich ook in groei. Niet alleen in cijfers, maar in betekenis. Met meer dan 400 medewerkers, 35 talen en een netwerk van partners bouwt Modero aan een inclusieve organisatie die kansen creëert, ook voor wie uit de boot dreigt te vallen. Invordering wordt zo een hefboom voor maatschappelijke vooruitgang.

Ook digitaal blijft Modero pionieren. Tools als Modero One, Kiwi en GéPS maken complexe processen toegankelijk. Tegelijk wordt stevig geïnvesteerd in veiligheid en betrouwbaarheid, met het oog op NIS2 en ISO-certificering. Want vertrouwen is de basis van elke duurzame relatie -ook die tussen schuldeiser en schuldenaar.

Internationaal timmert Modero aan de weg. Met grensoverschrijdende dossiers en platformen als Just-in-e wordt de Belgische expertise gedeeld en versterkt op Europees niveau. De toekomst is niet alleen lokaal, maar grensverleggend.

2025 belooft verdere verfijning van de Solid-score, uitbreiding van digitale tools en een actieve strijd tegen digitale uitsluiting. ESG-doelstellingen worden geen randvoorwaarde, maar een kernonderdeel van de strategie.

Modero bewijst dat invordering niet alleen efficiënt, maar ook menswaardig en maatschappelijk relevant kan zijn.

***De toekomst van schuldinvordering?
Een toekomst waarin invordering niet het einde is,
maar het begin van perspectief door betalen een
gezicht te geven.¹***

En Modero leidt de weg.





FY24 Modero, Jaarverslag
www.modero.be