



WILLEN,  
KUNNEN

EN  
KEUZES MAKEN

# Introductie



- Richard de Bruijn
- Juridische achtergrond
- Ruim 13 jaar ervaring in CM



Universiteit  
Leiden



# Willen, Kunnen en Keuzes maken

## Wat wil ik?

- U meenemen op een korte interactieve reis
- U nieuwe gedachten en/of ideeën meegeven
- U met een kritische houding laten kijken naar beleid en processen

## Wat kan ik?

- U vanuit mijn kennis en ervaring vertellen wat het ideale Huurincasso proces is, ...
- **maar dat wil ik niet!**

## Keuzes maken:

- U inzicht geven om keuzes te maken op basis van realiteit en actuele omstandigheden en niet vanwege een opgelegde wil op basis van een onbeduidende “Benchmark”.

Willen, Kunnen en Keuzes maken

De ideale huurder...

Hier “woonde **Riet**”,  
Een voorbeeldige huurder



Zij bleek echter al 10 jaar overleden,  
Maar..... **Huurachterstand** had zij **NIET!**

# Willen, Kunnen en Keuzes maken

## **Beleid?**

“Het stellen van doelen, middelen en een tijdpad *in onderlinge samenhang.*”

## **Oftewel**

“*Het aangeven van de richting en de middelen waarmee men gestelde organisatiedoelen wil gaan realiseren binnen een gestelde periode.*”

## **De realiteit**

Echter staan *beleid* en *praktijk* vaak tegenover elkaar (willen versus kunnen).

Willen, Kunnen en Keuzes maken

***TopGear:* A Reasonable Priced Car**



# Willen, Kunnen en Keuzes maken

## Vertaalslag naar huurincasso beleid

- Exact dezelfde auto;
- Exact hetzelfde circuit;
- Exact dezelfde afstand;
- Exact dezelfde tijdmeting;

## Variabelen

- Andere weersomstandigheden;
- Andere Bestuurders;

# Willen, Kunnen en Keuzes maken



- **Benchmark**

**Gluren bij de burens is *Goed!***

***Exact hetzelfde willen, omdat het bij de collega corporatie zo geweldig werkt is Verkeerd!***

***We hebben namelijk niet te maken met een Reasonable Priced Car!***



## Willen, Kunnen en Keuzes maken

### Casus “het KC” ...

Uit een benchmark blijkt dat de Performance op een aantal “cruciale onderdelen” binnen het klantencontact bij een andere corporatie “beter” gaat.

Directie/Bestuur:

Er dient direct actie te worden ondernomen!

Maar wat gebeurt er nu eigenlijk?

- Feitelijk is er reeds een conclusie getrokken, en daarmee de aanname gedaan, dat de andere partij het beter voor elkaar heeft.
- Oftewel, wij doen iets niet goed!
- Waarom is de ander wel op dat idee gekomen en wij niet?

## Willen, Kunnen en Keuzes maken

### Casus “het KC” ...

Er wordt vaak te eenvoudig voorbij gegaan aan de randvoorwaardelijke zaken die juist een cruciale rol spelen om tot een reële en eenduidige vergelijking te kunnen komen.







- Regio
- Type huurders (segment)
- Kwaliteit eigen personeel
- Automatisering
- Gemaakte keuzes
- Overige ingezette middelen

# Willen, Kunnen en Keuzes maken

## Casus “AnnaBel” ...

De inzet van AnnaBel (multichannel platform) 

Doelen:

- Vergroten attentiewaarde 
- Groter bereik 
- Meer maatwerk mogelijk (segmentatie en profileren)
- Ieder moment zijn eigen ‘tone of voice’ 
- Mogelijkheden tot verdere digitalisering 
- Vergroten van het betaalgemak 
- Ruimere gebruiksmogelijkheden binnen de organisatie 



Resultaat:

Gemiddeld 23% meer respons

# Willen, Kunnen en Keuzes maken

## Tips

- Luister en kijk bij elkaar;
  - Leer van elkaar
- U bent niet elkaars concurrent;
  - U bent elkaars partner
- Laat u niet vangen in onrealistische doelstellingen;
  - Stel duidelijke randvoorwaarden
- Staar u niet blind op doelstellingen en resultaten van een ander;
  - Stel uw eigen doelstellingen vast, bijvoorbeeld op basis van klanttevredenheid
- Er zijn in principe geen 'slechte' incassomiddelen;
  - Er kan uitsluitend sprake zijn van een "verkeerd" gebruik
- Maak uw keuzes niet alleen op basis van wat u wilt;
  - Maar zeker op wat u al wel kunt doen

Willen, Kunnen en Keuzes maken

**Tenslotte:**

Er is maar een ding echt verkeerd...

En dat is om geen aandacht te hebben voor uw incasso beleid!



**Vragen?**

BEDANKT  
VOOR UW  
AANDACHT

