



CREDIT EXPO 2018 Beurswijzer

BEURSPLATTEGROND
PROGRAMMA
DEELNEMERSOVERZICHT





AcceptEasy



Email



WhatsApp



SMS



In-App



Online



Meer



Snellere betalingen. Nog sneller inzicht.

Van last-minute service aan de voorkant tot last-chance aflossingen aan de achterkant. Met realtime betaalverzoeken van AcceptEasy kunnen creditmanagers nieuwe omzet faciliteren en debiteurenbeheer optimaliseren. Bereik en bedien klanten in elk kanaal met de mogelijkheid om voorverpakte transacties meteen veilig af te rekenen met iDEAL, Bancontact, PayPal, credit card of iets anders. AcceptEasy geeft de status meteen aan u door - vanaf papier, email, SMS, portal, app, website, PDF, WhatsApp, Messenger en meer. **Naadloos gesynchroniseerd en afgeletterd.**

Meer keuze, gemak en transparantie leiden tot meer, **snellere en foutloze betalingen**. En stelt u in staat om kredietrisico's te verminderen bij onboarding en bestellingen. AcceptEasy faciliteerde in 2017 zo'n 3,5 miljard euro aan betalingen door miljoenen klanten aan honderden Europese bedrijven.

Waar en wanneer kunnen uw betaalprocessen innoveren?

Kijk op **accepteasy.com** of bel: **020 - 261 00 20**

De maatschappelijke waarde van Credit Management

Voorwoord door Dick Kruiswijk, voorzitter VCMB

Het gekozen thema voor de Credit Expo 2018, maatschappelijke waardecreatie, is een ontwikkelingsrichting en een mentaliteit voor iedereen die actief is in of met creditmanagement.

Het thema is in het bijzonder relevant voor VCMB en haar leden, de creditmanagement bedrijven.

VCMB is in 2018 gestart met het VCMB Waardenonderzoek, dat zich focust op de inventarisatie en kwantificering van de Economische, Maatschappelijke en Sociale waarde die door creditmanagement gerealiseerd wordt. Een groot, meerjarig onderzoek dat behalve de toegevoegde waarde van creditmanagement op die drie gebieden, ook de hefboom die creditmanagement is voor onze economie wil onderzoeken en onder de aandacht brengen. Hoe zou onze economie eruit zien zonder creditmanagement? Hoe groot zou de impact op (internationaal) zakendoen zijn? Kun je zonder creditmanagement nog wel een hypotheek afsluiten om een huis te kopen? En wat zijn de consequenties daarvan voor de bedrijvigheid en de werkgelegenheid? Die zijn zonder twijfel zeer groot. Helaas zie je van die waardecreatie in het publieke debat en de algemene pers weinig tot niets terug.

Maatschappelijke kosten

In de pers en politiek wordt als het over creditmanagement gaat gefocust op de maatschappelijke gevolgen van schulden. Vanuit het perspectief van problematische schulden die onder meer door een stapeling van incassokosten (en hoge griffiekosten) alleen met behulp van schuldsanering kan worden opgelost. De mensen die het overkomt – en dat kan iedereen zijn – worden opgezaagd met een financieel probleem dat ze zelf niet kunnen oplossen en gepaard gaat met een heleboel stress. Met hoge maatschappelijke kosten tot gevolg om daar een oplossing voor te vinden. Geen klein probleem. De schattingen variëren van 10 tot 20% van alle Nederlanders die potentieel in een problematische schuldsituatie terecht komen. Daar moet aandacht voor zijn bij de politiek, de pers en alle professionals van het creditmanagementvak. Maar opgeteld bij het bestaande vooroordeel over de 'schuldenindustrie', zoals de creditmanagement-branchen ook wel wordt

genoemd, heeft onze beroepsgroep daar op een groot aantal gebieden last van. Politiek en publieke opinie zijn sterk met elkaar verbonden. Dat brengt ons weinig welwillendheid waar het om aanpassingen of nieuwe regel- en wetgeving gaat. Het zit ons in de weg op de arbeidsmarkt. Kies je als hoogopgeleid talent voor een creditmanagementbedrijf om je carrière te kickstarten? Zelfs bij veel opdrachtgevers leeft de twijfel om een vordering over te dragen ter incasso. De economische en maatschappelijke waardecreatie waar creditmanagement in voorziet kan daar een tegenwicht aan geven. Het is ongetwijfeld een lange weg, maar het is hoog tijd dat we de toegevoegde waarde van creditmanagement onder de aandacht brengen om aan de negatieve sentimenten tegenwicht te bieden.

Regulering

In het regeerakkoord is afgesproken dat er een incassoregister moet komen om een eind te maken aan malafide incassopraktijken. Geen enkele incassoprofessional heeft daar bezwaar tegen. In tegendeel, hoe eerder er een eind komt aan malafide incassopraktijken, des te beter dat voor iedereen is. Zwendel, oplichting en malafide incassopraktijken gaan vaak hand in hand. Daar kan de ACM niet hard genoeg tegen optreden. Bij een incassoregister hoort actieve handhaving. We zullen er sterk voor pleiten dat daar aandacht aan wordt gegeven in de regulering van de incassobranche. We zijn overigens ook van mening dat de regulering zich niet moet beperken tot alleen incassobureaus. Ook bewindvoering en schuldhulpverlening moeten onder de regulering vallen.

Centrale schuldendatabase

Daarnaast willen we een centrale schuldendatabase bespreekbaar maken. Alle (consumenten) vorderingen ouder dan 180 dagen worden daarin vastgelegd. Het biedt de debiteuren zelf overzicht.



Organiseert de vroegsignalering binnen één optimaal beschermde omgeving. Zorgt voor geautoriseerde en gelogde toegang. Voorkomt de stapeling van schulden en kosten. En bespaart de gemeentelijke schuldhulpverlening een berg werk en tijd om de schuldsituatie in kaart te brengen. Tijd die kan worden besteed aan het vinden van oplossingen. Waardoor er minder schuldsanering hoeft plaats te vinden. De maatschappelijke waarde die dat oplevert maakt een serieus onderzoek meer dan de moeite waard. Centrale registratie van schulden is al een oud idee, dat eerder vanuit privacyoverwegingen, compliance en connectiviteit niet uitvoerbaar bleek. Die hindernissen zijn overkomen door de verbeterde techniek en techniek die zich ontwikkelt (PSD2 bijvoorbeeld). Daarbij komt dat de data nu ook al bestaan.

Credit Expo 2018 lijkt mij de ideale omgeving om hierover met elkaar van gedachten te wisselen. Ik kijk ernaar uit!

Dick Kruiswijk

*Voorzitter Verbond van
Credit Management Bedrijven*

Bezoek ons **8 november**
op de Credit Expo,
stand nummer 32

Waarom zou je met harde hand ingrijpen...

als je met harde data
een hoop ellende
kunt voorkomen?

Marcello Driesenaar
Kwaliteitsmanager en
gerechtsdeurwaarder
bij Syncasso



Bij Syncasso geloven we dat creditmanagement altijd beter kan. Voor onze opdrachtgevers. En voor hun debiteurklanten. Wij zijn ervan overtuigd dat je toegevoegde waarde kunt hebben door echt verder te kijken. Naar de cijfers. Maar ook naar het menselijke aspect. Zo verbetert Syncasso uw maatschappelijke- én uw incassowaarde. We cash. We care.

syncasso.nl

syncasso
we cash.
we care.



Beursplattegrond

10FORIT	25
Aangetekend Mailen	36
AcceptEasy	19
Arvato Financial Solutions	40
Atradius	13
Betalingsachterstanden.nl	45
Bierens Incasso Advocaten	22
Bos Incasso	55
BringWay	44
Bureau van Dijk –	
A Moody's Analytics Company	7
Career Control	48 t/m 52
Client Control	49
CollectOnline	20
credicubes	39
Collenda	23
Data B. Mailservice	24
DirectPay	12
Erian Systems	41
Faircasso	54
Flanderijn	48 t/m 52
Garantiefonds Gerechtsdeurwaarders	9
Gerechtsdeurwaarderskantoor Visser	8
GGN	35
IncassoController	46
Intrum	27
Janssen & Janssen	14
Mail to Pay	10
MaxCredible	28
Neopost	36
NeurOp	42
Onguard	48 t/m 52
Order2Cash	15
PulseDC	30
Quantforce Software	21
S4Dunning	53
Schulden.nl	17
Schuldzorg	48 t/m 52
Snijder Incasso en Gerechtsdeurwaarders	47
Syncasso	32
Twikay	29
Ultimoo	16
Van Lith Gerechtsdeurwaarders & Incasso	26
VCMB	33
Vier Leeuwen Zakelijke Incasso	48 t/m 52
VVCM	33
Yuridis	26A

Algemene informatie

Locatie

NBC Congresscentrum, Blokhoeve 1,
3438 LC Nieuwegein

Datum en tijden

Donderdag 8 november 2018
van 9.00 uur tot 19.00 uur.

Parkeren

Op het terrein van het NBC Congresscentrum bevinden zich voldoende gratis parkeerplaatsen. De parkeerplaatsen zijn gemeentegrond en vallen niet onder de verantwoordelijkheid van het NBC Congresscentrum. Let u er dus op dat de politie tijdens evenementen kan controleren en dat foutief (stoep, plantsoen) geparkeerde voertuigen onherroepelijk bekeurd worden!

Toegang

Als u tot de doelgroep behoort – zie
www.creditexpo.nl – is Credit Expo gratis

toegankelijk na registratie via de website. Als u in het bezit bent van een uitnodigingskaart kunt u zich ook ter plaatse registreren. Indien u niet tot de doelgroep behoort en niet in het bezit bent van een uitnodigingskaart, bedraagt de entree 200 euro excl. btw per persoon. Dit ter beoordeling door de organisatie.

Programma

Kijk voor de meeste actuele stand van zaken op www.creditexpo.nl. Voor meer informatie kunt u tijdens het evenement terecht bij de receptie van het NBC Congresscentrum.

Fotograferen en filmen

Als bezoeker van de Credit Expo geeft u toestemming om te worden gefilmd en/of te worden gefotografeerd. De organisatie maakt gebruik van deze foto's en opnames voor promotionele doeleinden. Mocht u hier bezwaar tegen hebben, dan kunt u dit kenbaar maken aan de organisatie.

Organisatie

Credit Expo wordt georganiseerd door Next Level Academy B.V. Voor informatie kunt u contact opnemen met het projectteam via telefoonnummer +31 (0)20 - 672 1371 of per email: info@creditexpo.nl

- Serge van Groningen, Product Manager, T: +31 (0)6-29022791
- Jeroen Otter, Manager Sales & Operations, T: +31 (0)6-12960418

Verantwoording

Deze beurswijzer is mede samengesteld op basis van door exposanten verstrekte gegevens. Er kunnen te allen tijde wijzigingen in het programma optreden. Kijk voor de meest actuele stand van zaken op: www.creditexpo.nl. De organisatie stelt zich niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden en/of onvolledige gegevens in deze beurswijzer.

Programma

BEURSVLOER

09:00 - 09:30	09:30 - 09:45	09:45 - 10:00	10:00 - 17:00	11:45 - 12:30
Ontvangst en registratie Next Level	Welkom op Credit Expo 2018 Sandy Nijhuis, dagvoorzitter Credit Expo 2018	Opening Credit Expo 2018 Marco Florijn, voorzitter NVVK	Bezoek de exposanten van Credit Expo 2018	Paneldiscussie Credit Management & Maatschappelijke waardecreatie Cees Jansen, voorzitter VVCM, Dick Kruiswijk, voorzitter VCMB, Connie Maathuis, directeur NVI, Marco Florijn, voorzitter NVVK, Willem Wiggelman, voorzitter NVH, Hans Groenewegen, voorzitter Deurtwaardersbelangen.nu. Moderator: Sandy Nijhuis, dagvoorzitter Credit Expo 2018

	ZAAL EH.1	ZAAL EH.2	ZAAL EH.3	ZAAL EH.4
10:30	Artificial Intelligence (AI) breekt door binnen de creditmanagementsector Frank Beentjes, Directeur IOFORIT.	First Contact to Cash Marijke Stokkelaar, Financial Manager NNextGroup Netherlands. Gefaciliteerd door MaxCredible.	Regelingenbot: Een robot die mensen verslaat in het succesvol beheren van grote hoeveelheden betalingsregelingen Rody Heijstek, CEO, Mail to Pay.	There's more to life than DSO. Why the keys to customer retention lie within the O2C Process Dimitry Borgstijn, Director Sales & Business Development Benelux.
10:45				
11:00				
11:15				
11:30				
11:45	Credit Management Rapportages, om gek van te worden of niet? Irma de Bruijn, credit management rapportage specialist bij creditcubes.	Slimme manieren om onbetaalde rekeningen te voorkomen Robert der Kinderen, Account Director, AcceptEasy.	Effectieve analyse en rapportage van uw debiteurenportefeuille Drs. Jean Gieskens AC CCM QT.	Credit Management en voorspellend vermogen: welke voordelen heb ik als ik predictive modeling gebruik? Drs. Rob Berting, Managing Partner Quantforce Software en Roland ten Pas, ondernemer en trainer binnen het vakgebied van Credit Management.
12:00				
12:15				
12:30				
12:45				
13:00	Digital Account Check: Realtime verificatie en validatie van bankdata (Engelstalig) Alexander Müller, Senior Consultant Arvato.	Sneller betaald worden kan door het slim gebruik van betalingsmogelijkheden Benjamin Alkemade, Sales Director Twikey.	Credit Policy: Sluit uw credit policy aan op uw business én maak deze compliant Drs. Jean Gieskens AC CCM QT.	De mens achter schuld Sander de Kramer, schrijver van het boek 'Van Miljonair tot Krantenjongen' en momenteel tv-presentator bij de KRO-NCRV.
13:15				
13:30				
13:45				
14:00	Driedimensionaal Portfolio Management Vincent van Viersen, Director Finance & Insurance.	Bottom line resultaat is niet belangrijk!? Niek Kuster en Rob van Velzen, ERIAN Systems BV.	Is de schuldindustrie schuldig? Marleen Miechielsen, Zaakvoerder MTC BVBA en Luc Verstraete, Zaakvoerder LuVerCon BVBA.	Data calls. Let's create the ultimate customer journey Herm Van Gorp, CEO Pulse DC en Coen De Natris, CTO Pulse DC.
14:15				
14:30				
14:45				
15:00	Beter betaalgedrag met kunstmatige intelligentie Koen Meeusen, directeur en oprichter NeurOp.	Happy Customers Faster Cash in de praktijk - Yamaha klantcase Marcel Wiedenbrugge, directeur WCM Consult en auteur «Happy Customers Faster Cash».	Recht hebben. Recht krijgen. Recht halen. Charles Bruns, Managing Partner, Yuridis.	BTW: kans of gevaar voor credit management? Arthur Haekens, Fiscaal-jurist Taxwell.
15:15				
15:30				
15:45				
16:00				
16:15				
16:30				
16:45				

BEURSVLOER

17:00 - 17:30	17:30 - 18:00	18:00 - 18:30
Netwerkborrel Credit Expo 2018	Uitreiking VVCM Credit Management Innovation Award Voorzitter VVCM	Uitreiking VVCM Credit Manager van het Jaar Award 2018 Voorzitter VVCM

- CASEPRESENTATIE
- INSPIRATIESESSIE
- EXPERTSESSIE
- RONDETAfelsESSIE
- PRODUCTPRESENTATIE
- PANELDISCUSSIE

	ZAAL 8	ZAAL 9/10	ZAAL 20
10:30			
10:45			
11:00	360° klantbeeld (besloten sessie) Syncasso.	Intrum Academy: Is er nog plaats voor telefonie in een omni channel Contact Center? Carlijn Hofland, Director Marketing and Communications en Niels van de Beek, Marketing and Communications advisor.	Waarom data-driven bedrijven de wereld regeren (besloten sessie) Deze sessie is uitsluitend toegankelijk op basis van een persoonlijke uitnodiging door Atradius.
11:15			
11:30			
11:45			
12:00			
12:15	Hoogmoed komt voor de val: de crisis komt eraan Raymond Arnoldus, advocaat en curator Bierens Incasso Advocaten.	Ethisch verantwoord incasseren bij jongeren: belangrijke basis voor kans op schuldenvrije toekomst Deze sessie wordt gefaciliteerd door Cwize.	
12:30			
12:45			
13:00			Waarom alleen "FIRST CONTACT TO CASH" tot maximaal resultaat kan leiden in credit management (besloten sessie) Deze sessie is uitsluitend toegankelijk op basis van een persoonlijke uitnodiging door MaxCredible.
13:15			
13:30	Faillissement van een gerechtsdeurwaarder Bruno Tideman, Advocaat ondernemings- en insolventierecht bij Cees Advocaten.	De deurwaarder als schuldenconsulent: praktijkvoorbeelden waar aandacht loont Kees van den Heuvel, Commercieel directeur GGN en Bram van der Jagt, Toegevoegd gerechtsdeurwaarder GGN.	
13:45			
14:00			
14:15			
14:30			
14:45	Award Pitches VVCM Credit Management Innovation Award 2018	De toekomst van de minnelijke incassomarkt Connie Maathuis, directeur NVI en bestuursleden van de NVI.	
15:00			Actieplan 'Brede schulden aanpak' vertalen naar aanbestedingen: hoe dan? (besloten sessie) Besloten rondetafelsessie met belangen- en bracheorganisaties rond moeilijk inbare schulden.
15:15			
15:30			
15:45			
16:00	Award Pitches VVCM Credit Manager van het jaar 2018		
16:15			
16:30			
16:45			

Programma

Hieronder treft u het programma van Credit Expo 2018. U kunt verschillende soorten sessies bijwonen. Tenzij anders aangegeven zijn alle sessies vrij toegankelijk. Zorg dat u op tijd aanwezig bent om van een plaats verzekerd te zijn.

🕒 09:00 - 09:30

BEURSVLOER

Ontvangst en registratie

Door: Next Level

Vanaf 9.00 uur bent u de hele dag van harte welkom op de beursvloer van Credit Expo 2018 om te netwerken en informatie in te winnen bij ruim 50 toonaangevende dienstverleners op het gebied van Credit Management. Het is uiteraard ook mogelijk om later te komen. De registratiebalies zijn de gehele dag bemand.

🕒 09:30 - 09:45

BEURSVLOER

Welkom op Credit Expo 2018

Door: Sandy Nijhuis, dagvoorzitter Credit Expo 2018.

🕒 09:45 - 10:00

BEURSVLOER

Opening Credit Expo 2018

Door: Marco Florijn, voorzitter NVVK.

🕒 10:00 - 17:00

BEURSVLOER

Bezoek de exposanten van Credit Expo 2018

Op de beursvloer kunt u de hele dag informatie inwinnen bij meer dan 50 toonaangevende credit management bedrijven en netwerken met honderden vakgenoten.

🕒 11:45 - 12:30

BEURSVLOER

Paneldiscussie Credit Management & Maatschappelijke waardecreatie

Door: Cees Jansen, voorzitter VVCM, Dick Kruiswijk, voorzitter VCMB, Connie Maathuis, directeur NVI, Marco Florijn, voorzitter NVVK, Willem Wiggelman, voorzitter NVH, Hans Groenewegen, voorzitter Deurwaardersbelangen.nu. Moderator: Sandy Nijhuis, dagvoorzitter Credit Expo 2018.

🕒 17:00 - 17:30

BEURSVLOER

Netwerkborrel Credit Expo 2018

De netwerkborrel wordt u aangeboden namens Next Level, de organisator van Credit Expo 2018, en de Vereniging voor Credit Management (VVCM).

🕒 17:30 - 18:00

BEURSVLOER

Uitreiking VVCM Credit Management Innovation Award 2018

Door: Cees Jansen, voorzitter VVCM.

🕒 18:00 - 18:30

BEURSVLOER

Uitreiking VVCM Credit Manager van het jaar Award 2018

Door: Cees Jansen, voorzitter VVCM.

🕒 10:30 - 11:15

ZAAL EH.1

Artificial Intelligence (AI) breekt door binnen de creditmanagementsector

Door: Frank Beentjes, Directeur 10FORIT

Binnen creditmanagement speelt artificial intelligence nog geen enorme rol, maar dat gaat snel veranderen. Nu zijn er al chatbots en is geautomatiseerde communicatie (ook via spraak) mogelijk. Deze zijn nog veelal op basis van vooruit bepaalde scripts. Nu blijken deze al zeer efficiënt, maar door het element 'zelflerend' toe te voegen is de verwachting dat AI-creditmanagementprocessen verder zal optimaliseren. Op dit moment is 10FORIT een AI-gestuurde Q&A via chat en voice aan het bèta testen, waarbij door het toepassen van 'Machine Learning', vragen over een onderwerp die op verschillende manieren gesteld zijn, automatisch worden herkend en toegevoegd aan de database. Hoe kunt u dit nu in uw organisatie gaan toepassen? Hoe zorgt u voor een optimalisatie van de customer journey? Wat is de toekomst van communicatie?

ZAAL EH.2

First Contact to Cash

Door: Marijke Stokkelaar, Financial Manager NNextGroup Netherlands. Gefaciliteerd door MaxCredible.

First contact to Cash: Het gehele proces van het eerste contactmoment tot en met de betaling van de factuur. Startte vroeger het contact tussen debiteuren beheer en de klant bij het plaatsen van de order, nu kan het starten bij het eerste contact, het prospecten. CRM, Billing en CreditManagement worden geïntegreerd in 1 proces. Door verregaande integratie van de



processen en sneller incasieren wordt minder papier, tijd en geld verspilld en draagt u tegelijkertijd bij aan een duurzamere samenleving. "Order to Cash" wordt "First Contact to Cash". Billing en Credit management worden "Sales Support" en maken een geïntegreerd onderdeel uit van het Customer Relationship Management.

ZAAL EH.3

Regelingenbot: Een robot die mensen verslaat in het succesvol beheren van grote hoeveelheden betalingsregelingen

Door: Rody Heijstek, CEO, Mail to Pay

Uit Mail to Pay onderzoek blijkt dat 44 procent van betalingsregelingen niet goed wordt nagekomen door uw debiteur. Om dat probleem op te lossen is de Mail to Pay regelingenbot ontwikkeld. De Mail to Pay regelingenbot beheert betalingsregelingen voor schuldeisers en houdt met vriendelijke mobiele herinneringen en dynamische aflosmogelijkheden uw debiteur scherp en gemotiveerd gedurende de looptijd van de betalingsregeling. Mail to Pay presenteert tijdens deze demo de verassend positieve resultaten van een uitgebreide pilot met de regelingenbot in de praktijk.

ZAAL EH.4

There's more to life than DSO. Why the keys to customer retention lie within the O2C Process

By: Dimitry Borgstijn, Director Sales & Business Development Benelux

Customer Retention is of critical importance to all businesses but retention programs often disregard financial processes. It's time companies woke up to the impact your O2C process can have on customer satisfaction. This session

will explore that impact by examining:

- The need to stop working in silos
- The importance of data and knowledge sharing
- The importance of how, when and what you communicate to clients, and when
- The impact and benefits of a customer-focused O2C process

11:00 - 12:00

ZAAL 8

BESLOTEN SESSIE

360° klantbeeld

Door: Syncasso

Deze sessie is uitsluitend toegankelijk op basis van een persoonlijke uitnodiging door Syncasso.

11:00 - 11:45

ZAAL 9/10

Intrum Academy: Is er nog plaats voor telefonie in een omni channel Contact Center?

Door: Carlijn Hofland, Director Marketing and Communications en Niels van de Beek, Marketing and Communications advisor.

We leven in een wereld waarin de klant steeds vaker communiceert via chat, WhatsApp, sociale media en een online self service omgeving: kanalen van het multi-channel contact center. De klantverwachting reikt echter verder. Persoonlijk, snel en relevant contact op ieder moment is een vereiste. Het omni-channel contact center biedt hiervoor uitkomst. Hoe ziet dit er in de credit management praktijk uit? Is er hierbij nog wel toekomst, voor het stemgeluid van een contact center medewerker? Wij bespreken dit graag met jullie, tijdens een interactieve en inspiratieve sessie.

- CASEPRESENTATIE
- INSPIRATIESESSIE
- EXPERTSESSIE
- RONDETAFFELSESSIE
- PRODUCTPRESENTATIE
- PANELDISCUSSIE

11:00 - 12:15

ZAAL 20

BESLOTEN SESSIE

Waarom data-driven bedrijven de wereld regeren

Door: Atradius

Deze sessie is uitsluitend toegankelijk op basis van een persoonlijke uitnodiging door Atradius.

11:45 - 12:30

ZAAL EH.1

Credit Management Rapportages, om gek van te worden of niet?

Door: Irma de Bruijn, credit management rapportage specialist bij creditcubes.

Altijd al willen weten wat de effectiviteit is van uw activiteiten? Altijd al inzicht willen hebben in het trendverloop van uw portefeuille? Altijd al uw rapportages beschikbaar willen hebben zonder dagen bezig te zijn? In deze presentatie laten we zien waarom het zo moeilijk is om uniforme terugkerende rapportages te krijgen die de business echt nodig heeft. En wat het geheim is van creditcubes om deze wel met één druk op de knop beschikbaar te krijgen.

ZAAL EH.2

Slimme manieren om onbetaalde rekeningen te voorkomen

Door: Robert der Kinderen, Account Director, AcceptEasy

Van onboarding tot aanmaning en alles er tussen in. Ieder transactioneel contactmoment biedt mogelijkheden om risico's te beheersen en onbetaalde rekeningen te voorkomen. Aan de hand van veelzijdige praktijkvoorbeelden laat AcceptEasy zien hoe bedrijven in Nederland en omliggende landen delen van de financiële klantreis optimaliseren door slimme real-time combinaties van kanaal, moment en transactie. Hoor over last-minute service, fraudepreventie, papiervervanging, cross-channel transparantie, foutloze betalingen en meer!

ZAAL EH.3

Effectieve analyse en rapportage van uw debiteurenportefeuille

Door: Drs. Jean Gieskens AC CCM QT, hoofddocent aan de TIAS Business School, Hogeschool Avans, NOVI Hogeschool voor ICT en de VVCM-opleidingen

Als Credit Manager bent u verantwoordelijk voor de bewaking, analyse en rapportage van de debiteurenportefeuille. Traditioneel gebruikt u hiertoe instrumenten als de Aging List, de Grace en de DSO. Sinds de eeuwwisseling is de opkomst van algoritmisering binnen het credit

De Waarde

van het VVCM Lidmaatschap...

Connect

met vakgenoten

- ... tijdens de diverse ledenactiviteiten
- ... via de diverse netwerken
- ... op internationale events

Act

door deelname

- ... aan de VVCM Credit Manager van het Jaar Award
- ... aan de VVCM Credit Management Innovation Award
- ... aan de VVCM CashGame
www.cashgame.nu

Grow

middels kennis

- ... via de VVCM Credit Management Opleidingen
- ... uit het vakblad *De Credit Manager*
- ... in de VVCM online Kennisbank

Bezoek onze businesslounge op de Credit Expo

(Standnr. 33)

8 november 2018 - NBC Congrescentrum

Credit Expo Actie:

10% korting op de VVCM opleidingen bij instroom in januari 2019

- CASEPRESENTATIE
- INSPIRATIESESSIE
- EXPERTSESSIE
- RONDETAFFELSESSIE
- PRODUCTPRESENTATIE
- PANELDISCUSSIE

management een feit en is het mogelijk om aan de hand van statistische grootheden de portefeuille te analyseren en betaalgedrag preventief te monitoren. Maar ... welke algoritmes zijn dit en hoe dient u deze te interpreteren? En welke impact hebben deze statistische calculaties op het werk van de Credit Manager? In deze expert-sessie zullen enkele algoritmes worden getoond en krijgt u een eerste inzicht in de wijze waarop deze kunnen worden ingezet. U bent gewaarschuwd: mede door deze algoritmisering zal uw werk gaan veranderen van credit manager naar de manager van het "Dood Werkkapitaal". Deelname aan deze sessie lever 1 PE-punt op voor het RCM register.

ZAAL EH.4

Credit Management en voorspellend vermogen: welke voordelen heb ik als ik predictive modeling gebruik?

Door: Drs. Rob Berting, Managing Partner Quantforce Software en Roland ten Pas, ondernemer en trainer binnen het vakgebied van Credit Management

U kunt als Credit Manager veel voordelen behalen als u uw portefeuille beter inzichtelijk hebt. Kostenbesparing, lagere DSO, lagere afschrijvingen, gestructureerd inzicht. Welke klanten gaat u met welke prioriteit benaderen en welke klanten valt u niet onnodig lastig? Hoe krijgt u meer controle en een valide onderbouwing voor uw voorziening? Quantforce Software neemt u mee in de wereld van de kracht van een voorspellend platform. Een voor iedereen bereikbare innovatie die uw resultaat gegarandeerd gaat verbeteren. Laat u verrassen en kom naar onze inspiratiesessie.

🕒 **12:15 - 13:00**

ZAAL 8

Hoogmoed komt voor de val: de crisis komt eraan

Door: Raymond Arnoldus, advocaat en curator Bierens Incasso Advocaten

Tips om uw creditmanagement crisisproof te maken! Het is niet de vraag of er een crisis komt, maar juist wanneer. Bent u in de crisis enkel uw schade aan het beperken? Of kunt u zich volop richten op ook de kansen die de crisis biedt? In deze presentatie zal Raymond Arnoldus vertellen over hoe hij als curator een crisis meemaakt. Door zijn expertise in onder andere het afwikkelen van faillissementen herkent hij signalen en kansen die anderen niet zien. Jurist en business consultant Gabriella Hollenbrock kent de processen op haar duimpje en adviseert bedrijven om een strakker en crisis-proof proces neer te zetten. Tijdens deze sessie krijgt u praktische tips om uw creditmanagement voor te bereiden op mindere tijden.

ZAAL 9/10

Ethisch verantwoord incasseren bij jongeren: belangrijke basis voor kans op schuldenvrije toekomst

Deze sessie wordt gefaciliteerd door Cwize
Bedrijven zijn meer bezig met maatschappelijk verantwoord ondernemen en incasseren. Neem de schuldeiserscoalitie. Zij hebben een ethisch manifest opgesteld met tien leefregels om klanten met betalingsachterstanden te helpen. Ook de ONSBank neemt hierin het voortouw. Vrijwilligers gaan daar aan de slag voor jongeren

met schulden. Ze gaan in gesprek met bedrijven, incassobureaus en hulpverleners. Vrijwilliger Willem Los zegt hierover "Ik merk dat er vaak een standaardoplossing wordt geboden. Het verhaal achter de schuld is niet belangrijk. Er is geen ruimte voor creatieve oplossingen." Willem Los laat met voorbeelden uit de praktijk zien hoe schulden worden aangepakt en dat de oorzaak van het probleem blijft liggen. Het is een vicieuze cirkel die doorbroken moet worden. Hoe?

🕒 **13:00 - 13:45**

ZAAL EH.1

Digital Account Check: Realtime verificatie en validatie van bankdata

Door: Alexander Müller, Senior Consultant Arvato

Tot nu toe is het aanvragen van een lening een tijdrovend proces voor zowel de klant als de kredietverstrekker. PSD2 en Open Banking maken het mogelijk dat de klant toestemming geeft voor de uitwisseling van bankgegevens. Met een geïntegreerde Digital Account Check krijgen financiële instellingen niet alleen toegang tot de bankgegevens van een klant, maar worden deze gegevens ook gecategoriseerd en voorzien van een score om eenvoudig, snel en veilig tot een kredietbeslissing te komen. Voor klanten betekent de Digital Account Check: het aanleveren van minder documenten en een snellere beschikking over het krediet. Voor de kredietverstrekker: de acceptatiegraad neemt toe, de kans op fraude neemt af en het aanvraagproces wordt aanzienlijk vereenvoudigd. Wilt u ook weten wat de Digital Account Check voor uw organisatie kan betekenen?

ZAAL EH.2

Sneller betaald worden kan door het slim gebruik van betalingsmogelijkheden

Door: Benjamin Alkemade, Sales Director Twikey

Slimmer zakendoen door gebruik te maken van de nieuwste oplossingen uit de markt, om relaties aan te gaan en betalingen te incasseren. Twikey legt uit welke opties daarvoor mogelijk zijn: van identificeren via iDIN, het online tekenen van contracten en SEPA machtigingen tot het efficiënt inrichten van uw binnenkomende betalingen van SEPA Direct debit, geautomatiseerd debiteurenbeheer en betalingen via Whatsapp.





ZAAL EH.3

Credit Policy: Sluit uw credit policy aan op uw business én maak deze compliant

Door: Drs. Jean Gieskens AC CCM QT, hoofddocent aan de TIAS Business School, Hogeschool Avans, NOVI Hogeschool voor ICT en de VVCM-opleidingen

Als credit manager bent u verantwoordelijk voor het opstellen, beheren en communiceren van de Credit Policy. Maar... hoe zet u zo'n Credit Policy voor uw specifieke Business op? En hoe geeft u invulling aan de continu veranderende marktomstandigheden en wet- en regelgeving rond de credit management processen? En hoe waakt u ervoor dat de Credit Policy altijd in overeenstemming is met zowel het sales- als risicomanagement beleid van uw organisatie? Deze sessie biedt u een eerste inzicht in de opzet en het beheer van een adequaat werkende Credit Policy. Deelname aan deze sessie levert 1 PE-punt op voor het RCM register.

ZAAL EH.4

De mens achter schuld

Door: Sander de Kramer, schrijver van het boek 'Van Miljonair tot Krantenjongen' en momenteel tv-presentator bij de KRO-NCRV
Meer dan 1 miljoen Nederlanders hebben structureel te maken met betalingsachterstanden of met schulden. Ondanks alle inspanningen zien we dit aantal niet teruglopen. Steeds meer mensen hebben moeite om de eindjes aan elkaar te knopen. Leningen worden niet afbetaald. Facturen van elektriciteit, gas en huur of

zorg stapelen zich ongeopend op. Zo wordt het leven van mensen een chaos. En dat raakt ons! Janssen & Janssen weet als geen ander dat dit schrikken is en dat dit anders kan. Het voorkomen van schulden is onze overtuiging. Wij streven naar een schuldenvrij Nederland. Sander de Kramer laat ons beseffen dat iedereen maar één stap van de goot verwijderd is.

13:00 - 14:15

ZAAL 20

BESLOTEN SESSIE

Waarom alleen "FIRST CONTACT TO CASH" tot maximaal resultaat kan leiden in credit management

Door: MaxCredible.

Deze sessie is uitsluitend toegankelijk op basis van een persoonlijke uitnodiging door MaxCredible.

14:15 - 15:00

ZAAL EH.1

Driedimensionaal Portfolio Management

Door: Vincent van Viersen, Director Finance & Insurance.

U bent verantwoordelijk voor de bewaking van de debiteurenportefeuille. Bij de bewaking gaat het om kredietrisico, dispuutmanagement en dunning. Het is lastig om intern consistent te blijven communiceren zonder in herhaling te verzanden. Tot dat ik enkele wetenschappelijke

modellen ontwikkelde. Deze hielpen mij de interne communicatie op een academisch peil te brengen. Wilt u een business partner zijn voor uw organisatie en hand in hand met sales de zaken aanpakken? In deze sessie informeer ik u graag over mijn ervaringen die ik heb opgedaan bij Tata Steel in IJmuiden waarbij wij honderden klanten wereldwijd bewaakten en sparden met 50 verkopers, onze interne klanten.

ZAAL EH.2

Bottom line resultaat is niet belangrijk!?

Door: Niek Kuster en Rob van Velzen, ERIAN Systems BV

Indien u het hiermee eens bent, dan raden wij u vriendelijk aan om niet aan deze sessie deel te nemen. Veelal lezen wij over hoe u door uw potentiële leverancier wordt meegenomen in de reis naar iets moois. De Customer journey is een veel bezongen lied, waar wij in deze inspiratie sessie even geen aandacht aan willen geven. Graag bepalen wij samen met u wat wij gaan bespreken. Fraude? Default-rate? Credit initiation risk? Legacy systemen? Andere zaken? Is uw bottom-line future proof? Erian Systems, Future is now!

ZAAL EH.3

Is de schuldindustrie schuldig?

Door: Marleen Miechielsen, Zaakvoerder MTC BVBA en Luc Verstraete, Zaakvoerder LuVerCon BVBA.

De laatste tijd ligt de schuldindustrie vaak onder

- CASEPRESENTATIE
- INSPIRATIESSIE
- EXPERTSSIE
- RONDETAFLSIE
- PRODUCTPRESENTATIE
- PANELDISCUSSIE

vuur. In de pers vind je regelmatig voorbeelden van kleine vorderingen die verveelvoudigen. Het lijkt wel of externe partners de oorzaak zijn van de vele problematieken rond schulden. Is dit ook zo? Zo ja, is er een verschil tussen advocaat, gerechtsdeurwaarder of incassokantoor? Hoe bepalen ze het te betalen bedrag? Zijn wettelijke aanpassingen nodig of kan zelfregulering volstaan om sociaal verantwoord te incasseren? En wat is de verantwoordelijkheid van de 2 andere partijen: de leverancier en de klant? Meer weten? Wij kijken alvast uit naar een interactieve sessie.

ZAAL EH.4

Data calls. Let's create the ultimate customer journey

Door: Herm Van Gorp, CEO Pulse DC en Coen De Natris, CTO Pulse DC

Data is het nieuwe goud. Data maakt inzichtelijk, bewijst, voorspelt en stuurt, mits op de juiste wijze opgeslagen en geanalyseerd. In deze sessie gaan wij aan de hand van een klantcase dieper in op de rol van Artificial Intelligence (AI) in het Credit Management proces en het al dan niet betalen van debiteuren.

⌚ 14:45 - 15:30

ZAAL 8

Award Pitches VVCM Credit Management Innovation Award 2018

In deze interactieve sessie presenteren de twee genomineerden voor de VVCM Credit Management Innovation Award 2018 onder toezicht oog van de jury hun case. De genomineerden voor 2018 zijn: creditcubes en Mail to Pay.



ZAAL 9/10

De toekomst van de minnelijke incassomarkt

Door: Connie Maathuis, directeur NVI en bestuursleden van de NVI.

De incassomarkt ligt onder een vergrootglas, verschillende ontwikkelingen maken dat incassobureaus zich opnieuw moeten uitvinden. In deze sessie zet de NVI uiteen welke ontwikkelingen er in de markt zijn zoals bijvoorbeeld het incassoregister, het toezicht van AFM en ACM op de markt en vooral de roep om schuldenaren niet op te zaden met alsmat oplopende kosten. De NVI heeft hierop geanticipeerd en maakt u graag deelgenoot van de ontwikkelingen binnen de NVI. Zoals een vakbekwaamheidsprogramma, aangepaste gedragsregels en een matrix waarmee welwillende debiteuren veel beter worden geholpen. In deze sessie

ontvangen wij ook graag uw mening over deze ontwikkelingen. De laatste 20 minuten zullen dus interactief worden opgezet met stellingen waarop de NVI graag uw mening krijgt.

⌚ 15:00 - 16:15

ZAAL 20

BESLOTEN SESSIE

Actieplan 'Brede schulden aanpak' vertalen naar aanbestedingen: hoe dan?

Besloten rondetafelssessie met belangen- en brancheorganisaties rond moeilijk inbare schulden.

⌚ 15:30 - 16:15

ZAAL EH.1

Beter betaalgedrag met kunstmatige intelligentie

Door: Koen Meeusen, directeur en oprichter NeurOp

In deze sessie nemen we je mee in naar de wereld van 'kunstmatige intelligentie' of 'artificial intelligence'. Zoals vaker bij onderwerpen die vol in de aandacht staan, hebben we de klok wel horen luiden, maar zijn er maar weinig mensen die weten waar de klepel hangt. Wat is kunstmatige intelligentie, wat maakt het zo anders dan de gebruikelijke computermodellen en wat betekent dat voor het gebruik in de dagelijkse praktijk? Aan de hand van een praktijkvoorbeeld laten we je zien hoe kunstmatige intelligentie kan worden toegepast binnen Credit Management. De vertaalslag naar de mogelijkheden binnen je eigen organisatie is vervolgens snel gemaakt.

ZAAL EH.2

Happy Customers Faster Cash in de praktijk - Yamaha klantcase

Door: Marcel Wiedenbrugge, directeur WCM Consult en auteur "Happy Customers Faster Cash"

In deze experience sharing, gaat Marcel Wiedenbrugge in op zijn ervaringen in credit management en klantenservice bij Yamaha Musical Instruments Europe. Zijn ervaringen bij Yamaha stonden aan de basis van zijn boek Hebben ze al betaald? en later Happy Customers Faster Cash. Tijdens deze presentatie laat Marcel zien hoe een goede balans tussen vertrouwen en prestatie en risico en waarde tot duurzame klantrelaties kunnen leiden. Hij zal tijdens de klantcase de belangrijkste principes uit zijn boeken Happy Customers Faster Cash en Meer Klantwaarde de revue laten passeren en deze naadloos samenvoegen tot een integraal model, dat u in uw eigen creditmanagementpraktijk kunt toepassen. Kortom, een bijzondere case study met veel handige praktijkinzichten.

ZAAL EH.3

Recht hebben. Recht krijgen. Recht halen.

Door: Charles Bruns, Managing Partner, Yuridis.

Veel aandacht gaat de laatste jaren binnen creditmanagement uit naar de belangen van de burger/consument. Maatschappelijk en sociaal incasseren is hot. Vooral voor corporate en publieke organisaties. Maar hoe zit het met de belangen van die 1 miljoen mkb-ondernemers in Nederland? Hoe krijgen zij waarop ze recht hebben? Deze zomer is Yuridis van start gegaan om op deze vragen antwoord te geven.

ZAAL EH.4

BTW: kans of gevaar voor credit management?

Door: Arthur Haerens, Fiscaal-jurist Taxwell

Zeven jaar geleden alweer was het nog volop crisis. De tijdelijke crisismaatregel van 2008, van BTW uitstel (maandaangifte werd kwartaalaangifte), werd zelfs het nieuwe normaal. Toch bleef BTW ook nadien voor ondernemers een last - daar zorgde de verslechterende betalingsmoraal wel voor. Namelijk dragen velen (maar lang niet alle) hun BTW al af na de facturatie, ongeacht of betaald is of niet. En achteraf die afgedragen BTW terugkrijgen kan uiteindelijk wel, maar vergt een lastige gang naar de inspecteur. Die heeft namelijk diverse wapens in zijn arsenaal waardoor terugbetaling lang op zich laat wachten. En dit geldt net zo goed voor de incasso-specialist die besloot de ondernemer van deze onbetaalde vorderingen te verlossen. Wanneer is bijvoorbeeld zeker dat de betreffende factuur definitief niet betaald wordt? En hoe is zeker genoeg dat de incassospecialist door de inspecteur als de nieuwe gesprekspartner wordt aanvaard? Fiscaal-jurist Arthur Haerens gidst u soepel en praktisch door dit praktische mijnenveld.

⌚ 16:00 - 16:45

ZAAL 6/7

Award Pitches VVCM Credit Manager van het jaar 2018

In deze interactieve sessie presenteren de drie genomineerden voor de VVCM Credit Manager van het jaar award 2018 onder toezicht oog van de jury hun case. De genomineerden zijn: Wouter Joosten, Credit Manager Greenchoice; René Krüse, Manager Procesmanagement betalen & incasseren NUON; Mariëlle Voshaar, Teamleider Credit Control Nederland ForFarmers NV.



Uw incassopartner...

- + veel vorderingen
- + hoge kosten
- + geen schuldhulp

= winst &
maatschappelijke
schade

- + weinig vorderingen
- + lage kosten
- + gratis schuldhulp

= winst &
maatschappelijke
waardecreatie

Waar gaat u voor?

www.faircasso.nl



WINNAAR VAN DE
DIKKE WINST AWARD 2018



Deelnemersoverzicht

Stand GH.25

10FORIT

Schieland 9, 1948 RM Beverwijk
www.10forit.com



10FORIT helpt bedrijven en organisaties sinds 2007 om optimaal digitaal te communiceren. We zorgen ervoor dat klanten de juiste boodschap op het juiste moment in de juiste tone-of-voice ontvangen via de juiste communicatiekanalen. Dat doen we geautomatiseerd vanuit ons omnichannel EEZYCOM communicatieplatform via telefoon, voiceberichten, sms, E-mail, WhatsApp en print. Zo zorgen we onder meer dat debiteuren een betalingsherinnering krijgen, patiënten herinnerd worden aan een afspraak en relaties een uitnodiging of speciale aanbieding ontvangen. We verzorgen klantgerichte, geautomatiseerde communicatie voor uiteenlopende organisaties, waaronder woningcorporaties, telecomaandieners, incassobedrijven en verzekeraars.

Stand EH.36

Aangetekend Mailen

Computerweg 5, 3542 DP Utrecht
www.aangetekendmailen.nl



Waarom nog fysiek post versturen als het efficiënter, goedkoper en met meer zekerheid kan?

In de Incasso branche is aangetekende post aan de orde van de dag. Maar de verwerking van traditionele poststukken kost nog veel tijd en geld en breng foutgevoelige, handmatige handelingen met zich mee. Bij ontvangers zorgt het traditionele postproces bovendien voor vertraging in de afhandeling, vooral om dat zij gewend zijn aan het gemak van digitale diensten. Daarom is het met Aangetekend Mailen mogelijk om documenten 'Goedkoper dan een postzegel met meer zekerheid dan Aangetekend' te versturen. Hierdoor kun je als bewezen en rechtsgeldig eenvoudig belangrijke documenten versturen.

Stand GH.19

AcceptEasy

Keizer Karelplein 5, 1185 HL Amstelveen
www.acceptemail.com



Klanten bereiken als het tijd is om te betalen. Bedrijven helpen om contactkanalen te ontsluiten voor transacties. Om vervolgens de

transactie te gebruiken als contactmoment voor merkbeleving en klanttevredenheid. Met AcceptEasy brengen bedrijven real-time betaalverzoeken, machtigingen en verificaties op de juiste plek, op het juiste moment, onder de aandacht bij hun klanten. Met als doel aanzetten tot een succesvolle (trans)actie. Je klanten meer betaalgemak bieden terwijl je data verzamelt om gedrag te analyseren en verdere acties te bepalen. Het resultaat: méér tijdige betalingen, méér klantinzicht en méér tevreden klanten.

Stand EH.40

Arvato Financial Solutions

K.R. Poststraat 90-5, 8441 ER Heerenveen
www.arvato.com/nl-en



Arvato Financial Solutions biedt wereldwijd financieel geïntegreerde oplossingen aan en is onderdeel van Bertelsmann. Met 7.500 werknemers in 17 landen en een sterke aanwezigheid in Europa, Brazilië en Amerika, is de organisatie een vooraanstaande speler in het aanbieden van flexibele full-service oplossingen voor het beheer van uw klantrelatie en de cash flow. Arvato Financial Solutions staat voor professionele outsourcing van services in alle fases van de klantrelatie – van risk- en fraude management, debiteurenbeheer, tot aan de verkoop van vorderingen en incasso management. Ons doel is altijd helder en klantgericht: wij verhogen uw conversie, beperken onnodige risico's, verlagen uw operationele kosten, optimaliseren uw betaalproces en verhogen uw klanttevredenheid. Als financiële service provider beheren we 10,000 klanten die voornamelijk gespecialiseerd zijn in retail / e-commerce, telecommunicatie, verzekeringen, energie en bankwezen. Dit maakt ons de op twee na grootste geïntegreerde financiële dienstverlener van Europa waarmee de consument gemiddeld 8 keer per dag in aanraking komt. Uw one-stop-shop voor al uw financiële diensten. Professioneel. Betrouwbaar. Efficiënt.

Stand GH.13

Atradius

David Ricardostraat 1, 1066 JS Amsterdam
www.atradius.nl



Over Atradius

Atradius is Nederlands grootste kredietverzekeraar en biedt diverse diensten op het gebied van credit management zoals kredietverzekering, bedrijfsinformatie en incasso. Met 160 kantoren in 50 landen heeft Atradius toegang tot kredietinformatie over 200 miljoen bedrijven

wereldwijd. De productportfolio van Atradius helpt bedrijven over de hele wereld om zich in te dekken tegen betalingsrisico's die zijn verbonden aan de verkoop van producten en diensten op krediet. Dankzij jaren van ervaring en diepgaande kennis van risicoanalyses kan Atradius een uitgebreid gamma aan producten bieden. Wij beschermen zowel grote als kleine bedrijven tegen commerciële en politieke risico's die inherent zijn aan nationale en internationale handel. Een kredietverzekering beperkt het risico dat uw afnemers niet betalen. Hierdoor beschikken onze klanten over een stabielere cash flow en kunnen zij risicokapitaal omzetten in groeikapitaal.

Onze producten

Wij zoeken samen met onze klanten naar de beste oplossing in deze uitdagende economische tijden. Een kort overzicht van de producten van Atradius: Atradius infoZeker geeft u een concreet advies zonder ingewikkelde rapporten of complexe ratings. Zo weet u precies wat u te wachten staat en kunt u rustig zaken doen. Atradius mkbZeker verzekert op een eenvoudige manier tegen onder andere faillissement of surseance van betaling. Vanaf € 100,- per maand verzekert u al uw vorderingen in de Benelux en Duitsland tot een bedrag van € 15.000 per afnemer. De Modula kredietverzekering beperkt het risico dat uw afnemers niet betalen. Een volledige maatwerkpolis helemaal afgestemd op uw wensen en behoeften. Atradius Collections biedt incassodiensten in binnen- en buitenland.

Stand EH.45

Betalingsachterstanden.nl

Kruisweg 617, 2132 NB Hoofddorp
www.betalingsachterstanden.nl



Stichting Zakelijke Betalingsachterstandenregistratie is een onafhankelijke stichting zonder winstoogmerk die is opgericht om problemen rondom betalingsachterstanden tegen te gaan en te voorkomen. Door gebruik te maken van het betalingsachterstanden platform geeft u uw debiteur een laatste aanmaning om de vordering te voldoen, zonder de vordering uit handen te geven. Dit bespaart beiden onnodige incassokosten en extra administratieve werkzaamheden. Wilt u weten of een bepaald bedrijf betalingsachterstanden heeft? Door het betalingsachterstandenregister te raadplegen krijgt u op eenvoudige wijze direct inzage in debiteurenrisico's. Uiteindelijk wilt u als ondernemer alleen maar weten of uw factuur betaald kan worden.

Samen succesvol incasseren



- ✓ Samenwerking op maat
- ✓ Vriendelijke klantbenadering
- ✓ Een vast klantteam
- ✓ Goede communicatie

Bij Bos Incasso staan wij iedere dag voor u klaar om openstaande vorderingen op effectieve en verantwoorde wijze te incasseren. Uw klantteam zorgt ervoor dat de betaalachterstanden worden omgezet in een betaling. Onze klantgerichte benadering staat garant voor een duurzame en maatschappelijk verantwoorde incassodienstverlening.

Wat doen we nog meer

Naast het innen van openstaande vorderingen zetten wij onze expertise effectief in om een bijdrage te leveren aan het optimaliseren van uw incassoprocessen. Wij verzorgen trainingen op het gebied van creditmanagement en geven juridisch advies. U kunt ook bij ons terecht voor het (tijdelijk) uitbesteden van belacties en ondersteuning bij het debiteurenbeheer.

Kwaliteit & certificeringen

Als geen ander begrijpen wij hoe belangrijk het is om dienstverlening te bieden die staat voor kwaliteit en zekerheid. Dit komt onder andere naar voren in onze keurmerken en garanties; wij zijn lid van de NVI, gecertificeerd volgens ISO 9001, ISAE 3402 Type II en de MVO Prestatieladder en wij maken gebruik van Stichting Beheer Derdengelden.

**Kom kennismaken op
stand EH.55!**

*Wij vertellen u in een persoonlijk gesprek graag meer over onze kennis van de incasso-
branche. Wij verwelkomen u graag op onze
beursstand. Een perfect moment om nader
kennis te maken onder het genot van een
drankje én een vers gemaakte stroopwafel.*

Stand GH.22**Bierens Incasso Advocaten**

Zuidkade 6, 5462 CD Veghel
www.bierensgroup.com



Bierens Incasso Advocaten is de specialist voor incasseren in Nederland en in het buitenland. Al ruim 65 jaar bieden wij het maximale resultaat voor zakelijke incasso's in Europa. Meer dan 35 internationale incasso advocaten en incassospecialisten zorgen ervoor dat uw openstaande factuur zo snel mogelijk wordt betaald. Deze professionals zijn uitstekend bekend met de wetgeving en handelstradities in het land van uw debiteur. Bovendien kennen zij geen taalbarrières. Bij Bierens Advocaten staat uw belang altijd voorop. Wij kijken naar de best mogelijke optie in uw situatie en geven u altijd een duidelijk en eerlijk advies. Zo zorgen wij ervoor dat u krijgt waar u recht op heeft. Meer informatie: www.bierensgroup.com

Stand NB.55**Bos Incasso**

Van Elmpstraat 16-8, 9723 ZL Groningen
www.bosincasso.nl



Sinds de oprichting in 1994 zijn wij uitgegroeid tot een landelijk actieve incasso-organisatie gericht op het incasseren van openstaande vorderingen voor het MKB en grootzakelijke bedrijven. Wij leveren maatwerk met oog voor de belangen van opdrachtgever én schuldenaar om zo tot het beste resultaat te komen. Onze klantgerichte benadering staat garant voor een duurzame en maatschappelijk verantwoorde incassodienstverlening.

Wat doen we nog meer

Naast het innen van openstaande vorderingen zetten wij onze kennis en expertise effectief in om een bijdrage te leveren aan het optimaliseren van de incassoprocessen van onze opdrachtgevers. Wij verzorgen trainingen op het gebied van creditmanagement en geven juridisch advies. Opdrachtgevers kunnen ook bij ons terecht voor het (tijdelijk) uitbesteden van belacties en ondersteuning bij het debiteurenbeheer.

Kwaliteit & certificeringen

Als geen ander begrijpen wij hoe belangrijk het is om dienstverlening te bieden die staat voor kwaliteit en zekerheid. Dit komt onder andere naar voren in onze keurmerken en garanties; wij zijn

lid van de NVI, gecertificeerd volgens ISO 9001, ISAE 3402 Type II en de MVO Prestatieladder en wij maken gebruik van Stichting Beheer Derdengelden.

Stand EH.44**BringWay**

Coolsingel 104, 3011 AG Rotterdam
www.home.bringway.com



BringWay richt zich op het vinden van de meest optimale en kansrijke oplossingen voor schuldeisers en consumenten bij betalingsachterstanden en schulden. Onze aanpak is gericht op het zo vroeg mogelijk helpen bij betalingsproblemen door vroegtijdig de achterliggende redenen te achterhalen, de juiste oplossing te bieden en escalatie te voorkomen. BringWay biedt daarbij haar expertise maar vooral ook het BringWay-platform waar schuldeisers, consumenten, schuldhulpverleners en andere partners online bij elkaar komen om betalingsproblemen en schulden structureel op te lossen. Dit biedt een meer effectieve en efficiënte werkwijze, een beter inzicht en helpt in het behoud van klantrelaties. BringWay neemt hierbij een onafhankelijke positie in. BringWay is nooit rechtstreeks partij, neemt geen vorderingen over en betalingen worden niet rechtstreeks aan BringWay gedaan. BringWay is de onafhankelijke regisseur van oplossingen bij betalingsachterstanden.

Stand GH.07**Bureau van Dijk – A Moody's Analytics Company**

Hoogoorddreef 9, 1101 BA Amsterdam
www.bvdinfo.com/nl-nl/home



Bureau van Dijk (BvD) is expert in bedrijfsinformatie voor credit risk, financiële analyses en benchmarking. Wij bieden een ongeëvenaarde database, met wereldwijde bedrijfsinformatie, inclusief gedetailleerde financials, concernstructuren, M&A-informatie, alerts op legal events en een financiële rating. Met onze diensten helpen wij credit risk managers wereldwijd hun risico-beoordeling te verbeteren en via onze alerts hun exposure dynamisch te monitoren. U kunt onze producten inzetten om uw inhouse-data te verrijken of u kunt de database laten integreren met uw eigen financiële modellen, via uw ERP- systeem of ons eigen credit risk platform: CreditCatalyst. Onze add-ins zorgen voor een automatische integratie met Excel-templates en -modellen.

Stand EH. 48 t/m 52**Career Control**

Vliegend Hertlaan 93-97, 3526 KT Utrecht
www.careercontrol.nl



Career Control is een intermediair in persoonsdiensten binnen de niche van het credit management. Momenteel is Career Control de grootste speler als het gaat om de kerndiensten recruitment en detachering. De missie van Career Control is waarde toevoegen door de juiste mensen op het juiste moment met elkaar in contact te brengen. Hieruit voortvloeiend is dit jaar begonnen met de organisatie van een 24 tal ronde tafel sessies inclusief diner voor de top van credit management Nederland. De Credit Expo wordt gezien als een zeer prettig evenement, waar Career Control zich ten doel stelt connecties te leggen. Een ieder is van harte welkom op het balkon om wat te komen drinken en te netwerken.

Stand EH.48 t/m 52**Client Control**

Vliegend Hertlaan 97, 3526 KT Utrecht
www.clientcontrol.nl



Het uitbesteden van debiteurenbeheer is ontstaan als alternatief voor het inhuren van (flexibele) capaciteit. Taken worden buiten de organisatie uitgevoerd op systemen en binnen de processen van de opdrachtgever. Hierbij kan vooral gedacht worden aan organisaties met seizoensinvloeden, piekbelasting, achterstandsportefeuilles, hoge volumes of flexibele inzet van specifieke skills (bijvoorbeeld vreemde talen). Client Control is een extern service center die tijdelijke pieken, structurele onderbezetting of uw totale klantcontact kan opvangen. Client Control heeft ervaring met het behandelen en beheren van zowel nationale als internationale portefeuilles waarin ondersteuning wordt geboden in webservice, inbound en outbound telefonie, databasebeheer, debiteurenbeheer, quality monitoring, dataverrijking, credit management en de uiteindelijke rapportage van de resultaten.



Partners Flanderijn, Career Control
en Onguard versterken elkaar.

Samen tillen we order to cash en
credit management naar een hoger
plan.

Hoe dat precies zit, vertellen we je
graag op stand 48-52.

De koffie, of een borrel, staat klaar!



Stand GH.20**CollectOnline Credit Management Software**

Korenmolenlaan 1-G, 3447 GG Woerden
www.collectonline.eu

**CollectOnline software maakt geld incasseren nog leuker!**

Elke ochtend start je vanuit je eigen dashboard met hierin de acties van de dag. Via de klanten en debiteurenpagina filter je nog wat berichten uit. Alle betalingen zijn al voor je bijgewerkt, alle calls staan al klaar. SMS en WhatsApp berichten stuur je eenvoudig uit en via de aangetekende mail weet je nu echt zeker dat je mail gelezen is. De brieven die je uitstuurt zijn aangepast aan je debiteuren, de scorekaart voorspelde al dat je deze week 10 telefoontjes moest doen. Kortom je begint weer aan een leuke dag om gelden te innen en klanten tevreden te houden. Daar zorgt Collect Online software voor.

Stand EH.39**creditcubes**

Krakelingweg 61, 3707 HR Zeist
www.creditcubes.com

**Dé specialist in credit management reporting**

Al onze credit management rapportages laten vanuit historisch perspectief de trends zien. Zo leveren we u gemak, inzicht en tijdsbesparing zodat u efficiënter, klantvriendelijker en tegen lagere kosten uw processen kunt optimaliseren. Met slimme en complexe algoritmes, in combinatie met business rules, realiseren we voor u betaalbare maatwerkrapportages. Filters en drills zorgen ervoor dat u naar andere dwarsdoorsneden kunt kijken. Denk bijvoorbeeld aan: behandel fases, debiteurenbeheerders,

accountmanagers, labels, kostenplaatsen, externe partners, regio's of welke filters u ook graag wenst. Ons uitgangspunt: U bepaalt waarop u wilt sturen. Wij realiseren dat voor u zodat u dagelijks – met één druk op de knop, supersnel – op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau inzicht heeft in dat wat voor u van belang is. Zonder dat u daar zelf nog enig werk aan heeft.

Stand GH.23**Collenda**

Newtonbaan 1, 3439 NK Nieuwegein
www.collenda.com/de-en



Collenda is een ambitieuze en klantgerichte software ontwikkelaar met een schat aan creditmanagement ervaring. Met ons product Cwize krijgt uw organisatie grip op essentiële data in het end-to-end collection management proces. U brengt hiermee de dialoog op gang en zorgt voor het maximale rendement tussen u én uw incassopartner(s). Wij leveren transparante rapportages, waarmee u snel pro-actief kunt sturen. Onze klanten ervaren het delen van uniforme data als de essentie van partnership. Door de gecertificeerde cloud-oplossing is Cwize snel geïmplementeerd en heeft uw organisatie zelf geen IT inspanning. Cwize beschikt over een ISAE3402 Type II verklaring en is ISO 27001 gecertificeerd. U bent daarmee direct verzekerd van kwaliteit van onze dienstverlening.

Stand GH.24**Data B. Mailservice**

Kapteynlaan 23, 9351 VG Leek
www.datab.nl



Data B. Mailservice B.V. is specialist in het ontzorgen en adviseren van organisaties op het gebied van documentmanagement. Dat houdt in dat wij de digitale en fysieke documentstromen – van ruwe data tot (digitale) deurmat – uit handen

kunnen nemen. Van het printen, couverteren en versturen van fysieke poststukken tot het mailen of klaarzetten van digitale berichten in een beveiligde (DigiD) omgeving; Data B. Mailservice B.V. is uw partner. Onze mensen en machines zijn in staat om tot op het kleinste variabele niveau uiteenlopende documenten te verwerken, samen te voegen en te verzenden. Die flexibiliteit zorgt ervoor dat u van ons een maatwerk dienstverlening mag verwachten, met de snelheid en het gemak van een uniforme bulkopdracht.

Stand GH.12**DirectPay**

Blaak 16, 3011 TA Rotterdam
www.directpay.nl



DirectPay biedt oplossingen die positief bijdragen aan uw cashflow en liquiditeit. Maar wat houdt dit eigenlijk in? U verkoopt uw openstaande vorderingen aan ons en krijgt daarvoor direct een prima prijs. Vervolgens gaan wij doen waar wij goed in zijn: debiteurenbeheer. Van de facturatie tot een minnelijke incasso en van een vonnis tot de eventuele executie. Het is een aanpak die werkt. Soms doortastend, meestal vriendelijk, altijd persoonlijk. Klantgericht, zodat u rustig verder kunt met uw core business.

Stand EH.41**Erian Systems**

Zaagmolenlaan 4, 3447 GS Woerden
www.creditcubes.com



ERIAN is the cutting edge innovative Recommendation and Execution Architecture (REXA) which enables businesses to transform the ever-growing amount of (very complex) data, data streams and so on, into for this business relevant- knowledge and execution to increase and optimise bottom line result. Part of ERIAN is our innovation on non-linear predictive analytics.

Stand EH.54**Faircasso**

Schiedamsedijk 48b, 3011 ED Rotterdam
www.faircasso.nl

**Niet onderuit halen, maar overeind helpen**

Faircasso is de eerste en enige sociale incasso-organisatie zonder winstoogmerk. Wij willen het incassobeleid in Nederland transformeren naar een sociaal niveau. Vier jaar geleden zijn

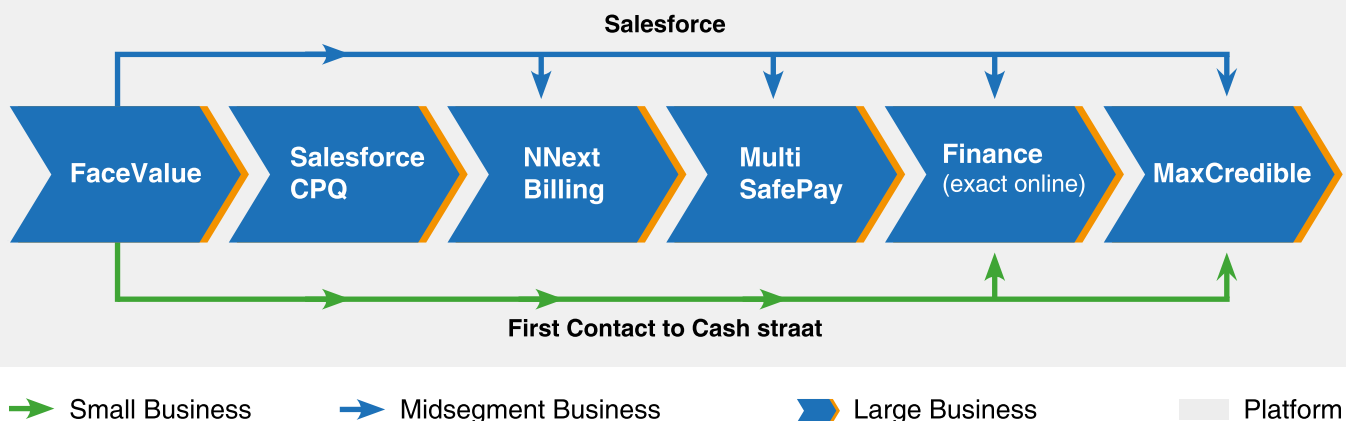


BEZOEK ONZE STAND VOOR DE PRIMEUR VAN
DE ENIGE INTEGRALE CREDIT MANAGEMENT STRAAT

FIRST CONTACT TO CASH



First Contact to Cash bestaat uit FaceValue, Salesforce CPQ, NNextBilling, MultiSafePay, Exact Online en MaxCredible. Naadloos geïntegreerd op het Salesforce platform.



- ✓ Volledige prospect/klantinformatie in het First Contact to Cash proces 24x7 zichtbaar voor alle afdelingen op iedere locatie
- ✓ Doe de juiste aanbieding om te laten kopen maar ook om op tijd te laten betalen
- ✓ Stel complexe orders simpel samen
- ✓ Factureer een geplaatste order volautomatisch binnen seconden
- ✓ Verkort het proces voor het verwerken en binnenhalen van betalingen
- ✓ End to end service door 24x7 inzicht in de status van de prospect/klant en de status van de order/factuur
- ✓ Geen verlies van arbeid door het voorkomen van werkzaamheden in het gehele proces aan “schijnomzet”
- ✓ Geïntegreerde data bronnen
- ✓ Verbeterde samenwerking tussen afdelingen die verschillende data gebruiken
- ✓ Krijg 24x7 overal toegang tot je workload en/of administratie
- ✓ Maximale data veiligheid
- ✓ Voorkom het doorschuiven van problemen naar de credit management afdeling aan het einde van het proces

Uniek beursaanbod: 3 maanden gratis* een BMW i3 om uw klanten op een duurzame wijze te bezoeken.

Door de inzet van MaxCredible communiceert u Multi mediaal met uw klanten. De nieuwe media zijn zeer effectief, echter een bezoek aan een klant doet nog altijd wonderen. Geldig bij aanschaf van een MaxCredible abonnement, los of als onderdeel van de FCTC straat.

*Bekijk de actievoorwaarden op www.maxcredible.com.



we begonnen door zelf het goede voorbeeld te geven, met een nieuwe aanpak 'Sociaal Incasseren'. Onze focus ligt op:

- achterstanden voorkomen;
- achterstanden op een sociale manier incasseren;
- klanten met schulden helpen.

Het bijzondere van onze aanpak is dat het leidt tot meer contactherstel, een hoger incassoresultaat, klantbehoud én het heeft natuurlijk een belangrijke sociale impact! Wilt u ontdekken wat sociaal incasseren voor uw organisatie oplevert? We ontmoeten u graag bij stand 54 op de Credit Expo.

Stand EH.48 t/m 52

Flanderijn

's-Gravendijkwal 134, 3015 CC Rotterdam
www.flanderijn.nl



Flanderijn

Flanderijn behoort tot de top van de incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisaties in Nederland. Niet alleen in de omvang, maar ook in kwaliteit. Flanderijn heeft zich in 70 jaar ontwikkeld van eenmanszaak in Rotterdam tot een toonaangevende organisatie met 12 kantoren in Nederland en België. De organisatie telt ruim 600 medewerkers, verdeeld over alle kantoren. Flanderijn heeft alles in huis: van detachering, facturatie, debiteurenbeheer, consultancy, trainingen en minnelijke incasso tot het uitvoeren van procedures en het ten uitvoer leggen van vonnissen en dwangbevelen. Het incasseren van openstaande schulden doen we op een unieke methode gebaseerd op het verkrijgen van vertrouwen en het voorkomen van onnodige kosten. Een methode die leidt tot verhalen met goede afloop. En dat u als schuldeiser betaald wordt.

Stand GH.09

Garantiefonds Gerechtsdeurwaarders

Postbus 553, 2800 AN Gouda
www.ggdw.nl



Voor een vordering die onbetaald blijft wordt veelal een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld. Die gaat het geld innen. U ontvangt het bedrag dan niet meer van de klant, maar van de gerechtsdeurwaarder. Zolang dat niet is gebeurd loopt u als opdrachtgever een risico. Het Garantiefonds Gerechtsdeurwaarders garandeert de afdracht van de door de deelnemers geïnde gelden. Het Garantiefonds Gerechtsdeurwaarders voorziet in de behoefte aan meer zekerheid in de incassobranche. Deelnemers zijn te herkennen aan het kwaliteitskeurmerk.

Stand GH.08

Gerechtsdeurwaarderskantoor Visser

Meppelerschans 5, 3432 TS Nieuwegein
www.dkvnieuwwegein.nl



GERECHTSDEURWAARDERS
kantoor **visser**

Gerechtsdeurwaarderskantoor Visser is met ruim 60 jaar ervaring binnen de gerechtsdeurwaarders- en incassopraktijk uw lokale expert en ontzorgende dienstverlener. Onze dienstverlening onderscheidt zich door de kernwaarden van een familiebedrijf: een cultuur van betrokkenheid en verantwoordelijkheid. Wij geloven dat ondanks alle informatie die data ons geeft het menselijke aspect en een duurzame klantrelatie centraal moeten staan. Onze expertise is:

- Het in gesprek komen en blijven met uw debiteur
- Het in beweging zetten van uw debiteur
- Het maken van voor beide partijen passende afspraken
- Het vinden van onvindbare debiteuren

Ons dienstenaanbod bestaat onder meer uit:

- Incasso
- Juridische advisering
- Procederen
- Huurrecht
- Bewindvoering
- Ambtshandelingen

Stand EH.35

GGN

Teilingerstraat 170, 3032 AW Rotterdam
www.ggn.nl



mastering credit

Met 14 eigen incasso- en gerechtsdeurwaarderskantoren verspreid over het land en 1.000 medewerkers, onder wie ruim 100 gerechtsdeurwaarders, 400 incassospecialisten en 35 juristen, is GGN de grootste creditmanagementorganisatie van Nederland. De marktleider loopt ver vooruit als het gaat om innovaties en digitalisering. GGN biedt bedrijven alle diensten die nodig zijn om rekeningen betaald te krijgen. Van acceptatie, facturatie, debiteurenbeheer tot en met incasso. Daar hoort ook de inzet van een gerechtsdeurwaarder bij. Bij alles wat het doet maakt GGN effectief gebruik van gedetailleerde en branchespecifieke kennis van debiteuren en hun betaalgedrag. Daarbij staat altijd de mens centraal, want voor GGN is én blijft iedereen van waarde.

Stand EH.46

IncassoController

's-Gravendijkwal 134, 3015 CC Rotterdam

STICHTING
INCASSOCONTROLLER.

De IncassoController. Betrouwbaar, veilig en objectief.

De IncassoController helpt u om data te begrijpen. De oplossing wordt geboden als kwalitatief meetinstrument voor organisaties om inzicht te krijgen in incassoresultaten, te benchmarken en vervolgens op basis van objectieve prestaties de juiste koers te kunnen bepalen gedurende het incassoproces. Met deze waardevolle informatie stuurt u op het rendement en op de eigen opdrachtgevers. Hiermee rapporteert u eenduidig over zowel de minnelijke als de gerechtelijke dossiers. Uw voordeel is tijd- en daarmee kostenbesparing. Benieuwd naar de IncassoController?

Stand GH.27

Intrum

Teleportboulevard 136-142,
1043 EJ Amsterdam
www.intrum.nl

intrum

Intrum is toonaangevend in Europa op het gebied van Credit Management Services (CMS). Met een uitgebreid pakket aan diensten, inclusief debiteurenbeheer en incasso services, om meetbaar de cashflow en lange termijn winstgevendheid van klanten te verbeteren. Intrum Justitia is opgericht in 1923 en genoteerd aan de Nasdaq Stockholm sinds 2002. Op 27 juni 2017 zijn Intrum Justitia en Lindorff gecombineerd om zo de toonaangevende leverancier op het gebied van credit management services te vormen. Samen zijn zij actief binnen 24 landen door heel Europa, met een team van ongeveer 8.000 medewerkers die zich dagelijks inzetten voor een gezonde economie en het op duurzame wijze verbeteren van de financiële situatie van uw klanten. Intrum is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Incasso Ondernemingen (NVI) en beschikt over het Incasso Keurmerk van de NVI, dat periodiek wordt getoetst door het (onafhankelijke) Keurmerk Instituut. Voor meer informatie kunt u terecht op www.intrum.nl.

Stand GH.14

Janssen & Janssen

Avignonlaan 9, 5627 GA Eindhoven
www.janssen-janssen.nl



Janssen & Janssen

Janssen & Janssen Incasso & Gerechtsdeurwaarders is specialist in creditmanagementoplossingen en wij zijn voortdurend op zoek naar innovaties. Al sinds de oprichting in 1989 richten wij ons op een mensgerichte aanpak en wordt de

Handel met voorkennis.. ..maar dan anders.

Bedrijven die kredietwaardig lijken, maar toch hun facturen niet betalen. Bedrijven die zich schuldig maken aan het stelselmatig niet betalen van hun facturen. Bedrijven die nooit van plan waren te betalen, waarbij contact achteraf onmogelijk blijkt.

Bovenstaande groep van ondernemingen doen het Nederlandse bedrijfsleven meer kwaad dan goed. Maar hoe weet men tijdig dat het om zo'n bedrijf gaat? Simpel. Door vooraf te weten of het bedrijf is opgenomen in het Zakelijke Betalingsachterstandenregister (ZBR).

 085-484 5700

 info@betalingsachterstanden.nl

 www.betalingsachterstanden.nl

Stichting Betalingsachterstandenregister
Kruisweg 617
2132NA Hoofddorp

opgedane ervaring en kennis in adviestrajecten gebruikt om schulden te voorkomen. Het voorkomen van schulden is onze overtuiging. Wij streven naar een schuldenvrij Nederland. Janssen & Janssen helpt relaties al jarenlang. We zoeken naar het onderliggend probleem. Met onze moderne technologie en gedreven medewerkers kunnen we steeds beter voorspellen. Bij ons werken mensen die het oplossen van het probleem net zo belangrijk vinden als het innen van de schuld. Wij geven lezingen en trainingen over het omgaan met geld. Wij adviseren bedrijven over de beste aanpak. Wij delen onze kennis en wij helpen zelf gezinnen met hun schulden. We benaderen onze klant-debiteuren met een zo'n groot mogelijk inlevend vermogen. We spreken en schrijven in begrijpelijke taal, we scheppen orde in de chaos. En weten we het niet? Dan werken we samen met partners die het wel weten. Om samen een oplossing te vinden. Zo doorbreken we de negatieve spiraal en buigen we de schuldpositie om naar perspectief. We voelen én nemen onze verantwoordelijkheid. Janssen & Janssen. Voor een schuldenvrije maatschappij.

Stand GH.10

Mail to Pay

Van Coulsterweg 2, 2952 CB Alblasterdam
www.mailtopay.nl



Mail to Pay levert innovatieve credit management software. De mensen achter Mail to Pay hebben meer dan 10 jaar ervaring met creditmanagement op het hoogste niveau en zij heeft bewezen de ideale one-stop-shop te zijn voor incassoafdelingen en -bedrijven. Gebruikers van Mail to Pay incasseren meer, sneller en klantvriendelijker dankzij intelligente inzet van e-mail, sms, telefonie en print. Met Mail to Pay software kiest men het ideale betaalmoment en de ideale betaalmethode voor elke debiteur, daardoor zijn klanten van Mail to Pay alle andere crediteuren te slim af.

Stand GH.28

MaxCredible Customer Credit Management

Generaal Vetterstraat 82,
1059 BW Amsterdam
www.maxcredible.com



Tot 50% sneller incasseren tegen tot 50% lagere kosten

MaxCredible is de Europese marktleider op het gebied van Customer Credit Management Software. De innovatieve producten en diensten van MaxCredible helpen bedrijven wereldwijd met het verkorten van de order to cash cyclus en het reduceren van de Credit Management kosten. Tevens helpt de software van MaxCredible om klant- en medewerkertevredenheid te vergroten.

MaxCredible is opgericht in 2000 en wereldwijd actief. In Europa sluiten we dagelijks nieuwe klanten aan in onder andere Nederland, Duitsland, Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk en Spanje. MaxCredible focust zich volledig op het doorontwikkelen van haar producten en het uitbreiden van de dienstverlening. Voor training, detachering, incasso, consultancy en connection heeft MaxCredible daarom geautoriseerde partners. Verder werkt MaxCredible nauw samen met universiteiten en andere wetenschappelijke organisaties bij de ontwikkeling van de volgende generatie MaxCredible producten. MaxCredible's brand values zijn snelheid, hightech communicatie en transparantie. De innovatieve MaxCredible software levert alle management disciplines de middelen om de order to cash cyclus significant te versnellen tegen aanzienlijk lagere operationele kosten.

Stand EH.42

Neurop

Waghenaerdreef 92, 2661 RB Bergschenhoek



Toegepaste Kunstmatige Intelligentie Wat is kunstmatige intelligentie

Iedereen heeft een beeld bij kunstmatige intelligentie, maar wat is het nou eigenlijk precies? Dat is vrij eenvoudig. Kunstmatige intelligentie is een verzamelnaam voor computermodellen die leren zoals wij mensen leren. Wij kunnen een kat van een hond onderscheiden. Niet omdat we de poten tellen en dan het antwoord weten, maar omdat we talloze voorbeelden hebben gezien in ons leven. Ook als we een hond zien van een ras dat we nooit eerder hebben gezien, herkennen we het als een hond. Een computer kan op dezelfde manier leren om honden en katten van elkaar te onderscheiden. En omdat het geheugen van een computer erg goed is, kan de computer het daarna ontzettend goed.

Toepassingen in credit management

Onderscheid maken tussen katten en honden is niet zo spectaculair, maar het is ook mogelijk onderscheid te maken tussen vorderingen die geïncasseerd zijn gemaakt van vordering die onbetaald blijven. Hoe eerder in het incasso proces bekend is of de vordering betaald zal worden of niet (kan of wil de debiteur niet betalen), hoe efficiënter het proces hierop ingeregeld kan worden. Met name wanneer de kostbare keuze om al dan niet te dagvaarden gemaakt moet worden is de toegevoegde waarde van een goed advies van doorslaggevend belang. Met kunstmatige intelligentie zijn we in staat om ruim 25% van die kosten besparen. Ook is het mogelijk onderscheid te maken tussen 'goede laatbetalers' en 'echte probleembetalers'. Deze inzage vooraf biedt de mogelijkheid het aantal probleembetalers te reduceren. Er is dan immers nog tijd om oplossingen te realiseren en de debiteur is nog aanspreekbaar. Dit resulteert in een lager debiteurensaldo. "Loop je voorop of wacht je totdat de concurrentie je dwingt?"

Stand EH.36

Neopost

Palmpolstraat 5, 1327 CA Almere
www.neopost.nl



Neopost is wereldleider in oplossingen voor post- en pakketverwerking, verzenddiensten en digitale communicatie. Onze producten en diensten worden afgestemd op de behoeften van uw organisatie en helpen u om tijd te winnen, kosten te besparen en uw communicatie te verbeteren via diverse verspreidingskanalen. Wij investeren continu in de nieuwste technologieën om u aangepaste, flexibele en gebruiksvriendelijke oplossingen te bieden waarmee u de kwaliteit van uw interacties met uw doelgroepen kan verbeteren en personaliseren. Vandaag is Neopost aanwezig in Nederland en in 30 landen over de hele wereld, en ook via een ruim netwerk van partners in meer dan 90 landen. Onze 6200 medewerkers wereldwijd zetten zich in om uw interacties responsiever en krachtiger te maken. Vertrouw op de kwaliteit van onze dienstverlening in onze kantoren, via telefoon of online.

Stand EH.48 t/m 52

Onguard

The Yard, Karspeldreef 8,
1101 CJ Amsterdam
www.onguard.nl



Onguard is de afgelopen ruim 20 jaar uitgegroeid van een specialist in credit management software naar een marktleider in innovatieve oplossingen op het gebied van order to cash. Het geïntegreerde platform zorgt ervoor dat alle processen in de order to cash keten optimaal op elkaar zijn aangesloten en kritische data gedeeld kan worden. Intelligente tools die naadloos op elkaar zijn aangesloten en samen overzicht en controle in het betalingsproces bieden, en daarnaast bijdragen aan een duurzame klantrelatie. Gebruikers in meer dan 50 landen wereldwijd zetten het Onguard platform dagelijks in voor succesvol management en tastbare resultaten in order to cash en credit management.

Stand GH.15

Order2Cash

Joop Geesinkweg 310, 1114 AB Amsterdam
www.order2cash.com



Bedrijven overal ter wereld werken weliswaar met geautomatiseerde kritieke financiële processen, zoals voor debiteuren (accounts receivable – AR) en crediteuren (accounts payable – AP),

Leer ons kennen op de Credit Expo 2018.

Wij ontvangen u graag in Hal 1, stand 12



DirectPay slaat zijn vleugels verder uit. Naast de succesvolle dienstverlening in Nederland, richten we ons nu ook op de Belgische markt.

En ook daar helpen we u graag verder met onze kennis en ervaring van effectief en persoonlijk credit management.

Benieuwd naar ons verhaal? Neem contact op met onze countrymanagers.



Maarten van der Donk

Country manager Nederland

m.vanderdonk@directpay.nl

+31620022426

Blaak 16

3011 TA Rotterdam

www.directpay.nl



Peter Hendrix

Country manager België

p.hendrix@directpay.be

+32476508193

Uitbreidingsstraat 66

2600 Antwerpen

www.directpay.be

maar missen vaak een compleet overzicht van hun beslissingsproces, klantenbestand en online gedrag. Order2Cash stelt u in staat om de processen direct te stroomlijnen, de productiviteit van uw werknemers te verhogen en een online overzicht te creëren van elke stap van uw order-to-cashproces.

Stand GH.30

PulseDC

Frederiklaan 10 F, 5616 NH Eindhoven
www.pulsedc.nl



Data Calls. Let's create the ultimate customer journey.

'Verhoog je betaalconversie en optimaliseer je credit managementproces met waardevolle kennis en inzichten die de Pulse Connected Engine genereert! Onze focus ligt op het creëren, verzamelen en analyseren van klant- en eventdata, afkomstig uit het credit management traject. Met wetenschappelijke onderbouwde en trefzekere process mining- technologie en artificial intelligence (AI) analyseren en optimaliseren we uw credit management traject op een unieke wijze. Ieder contact moment met uw debiteur is relevant en levert informatie (eventdata). Onze Pulse Connected Engine koppelt verzamelde eventdata aan uw klantdata. Met de resultaten en patronen die dit oplevert, maken we uw credit managementproces slimmer met deep learning. Voortdurende training o.b.v. historische data resulteert in zeer betrouwbare voorspellingen over het wel of niet betalen van facturen en helpt de juiste acties te bepalen. Ontdek onze mogelijkheden om uw Collection proces (verder) te optimaliseren op stand GH.30!

Stand GH.21

Quantforce Software BV

Prins Mauritsplein 1A, 2582 NA Den Haag
www.quantqcollect.com



Quantforce

Quantforce is een internationaal team dat bestaat uit technici, data scientists, econometristen, wiskundigen, consultants, credit management specialisten en marketeers. Het team heeft veel ervaring met het modelleren van big data en het creëren en beheren van scorecards. We hebben software ontwikkeld om ons te helpen de projecten beter gestructureerd en efficiënter te beheren. De software is universeel ontwikkeld en geschikt voor vele toepassingen. Binnen Credit Management concentreren we ons op 2 oplossingen: op maat gemaakte projecten en plug-and-play-producten. Voor bedrijven met meer complexiteit en aanvullende vereisten leveren

we QuantCredit, specifieke software om scorecards te ontwikkelen die een oneindig aantal interne en externe gegevens kunnen bevatten. Voor de SME-markt leveren we QuantCollect, een plug-en-play-oplossing, gebaseerd op historische factuur- en betalingsgegevens van klanten, eventueel aangevuld met externe data en scores. De oplossingen zijn toepasbaar in B2C en de B2B markt.

Stand EH.53

S4Dunning

Melkweg 23, 1251 PP Laren
www.s4dunning.com



Het nieuwe werken is in de Cloud! Uw debiteurenadministratie kan dan natuurlijk niet achter blijven. Flexibel, waar dan ook ter wereld uw debiteuren beheren? Dat kan! Met S4Dunning. Plug & play cloud software waar u uw klanten proactief mee opvoedt en uw bedrijfsliquiditeit omhoog schroeft. S4Dunning is dé technische koploper op het credit management gebied. Ook voor uw organisatie kan S4Dunning vele voordelen bieden. Een aantal van de voordelen zijn, sneller uw facturen betaald krijgen waardoor uw werkkapitaal verbetert, inzicht krijgen in de opvolging via zelf in te richten rapportages en het snel en overal beschikbaar hebben van de informatie omtrent uw openstaande posten. Wij beschikken zelfs over een S4Dunning App zodat u zelf uw buitendienst medewerkers toegang kan geven tot de voor hun relevante informatie. Dit alles is gebouwd met de modernste technieken en conform de strengste veiligheidseisen. Veilig data transport en opslag heeft onze hoogste prioriteit (ISO 27001:2013). U hoeft zich daar geen zorgen over te maken. Wij zijn inmiddels operationeel in meer dan 15 landen en hebben meer dan 850+ blijde dagelijkse gebruikers. Overtuig uzelf op stand 53 of kijk op www.s4dunning.com

Stand GH.17

Schulden.nl

Erasmusweg 1, 4104 AH Culemborg
www.schulden.nl



Schulden.nl helpt je gratis bij het vroegtijdig oplossen van een betalingsachterstand. Je bent doorverwezen door een organisatie die bij ons is aangesloten met het advies je betalingsachterstand aan te pakken. Het enige dat je hoeft te doen is jezelf aanmelden..

PLANgroep en Zuidweg & Partners

Schulden.nl is een initiatief van PLANgroep en Zuidweg & Partners. Beide organisaties

bieden al jarenlang schulddienstverlening aan in Nederland en werken voornamelijk voor gemeenten. PLANgroep richt zich hierbij op particulieren en Zuidweg & Partners richt zich op ondernemers en ex-ondernemers. Beide organisaties zijn lid van de branchevereniging voor schuldhulpverlening (Nvvk). Dit betekent dat je kunt rekenen op betrouwbare en kwalitatief goede dienstverlening.

Stand EH. 48 t/m 52

Schuldzorg

's-Gravendijkwal 134, 3015 CC Rotterdam
www.schuldzorg.nl



Schuldzorg is een dienst die namens schuldeisers en de administratieve behandeling ondersteunt van schuldhulptrajecten. Schuldzorg behandelt namens schuldeisers vorderingen die in beheer zijn bij schuldhulpverlenende instanties. Schuldzorg is intermediair tussen de schuldeiser en de schuldhulpverlenende instantie. Schuldzorg neemt zorgen uit handen, werkt proactief en is 100% compliant en transparant in haar processen. Schuldzorg deelt ervaringen en is een verbindende factor voor alle stakeholders. Schuldzorg is een initiatief van incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie Flanderijn, Career Control en Cactus Concepts & Strategies. Deze drie partijen hebben maatschappelijke verantwoordelijkheid, kwaliteit en innovatief vermogen hoog in het vaandel staan.

Stand EH.47

Snijder Incasso en Gerechtsdeurwaarders

Parallelweg 98, 1948 NM Beverwijk
www.snijderincasso.com



Mensenwerk, dat is wat we doen. Want al moeten we streng en duidelijk zijn, en willen we scoren, juist ook voor u, we zijn immer rechtvaardig. Specialisten, met het hart op de goede plek. Onze aanpak? Die is doeltreffend, intensief en op maat, maar altijd flexibel. Wij bieden onze klanten én de debiteuren een luisterend oor. Durven uitzonderingen te maken. Iedereen is anders, iedereen heeft een verhaal. En dat luisteren, dat werkt. Onze inningen zijn hoog, en ook lukt het ons vrijwel altijd om een betalingsafpraak te treffen die voor beide partijen werkt. Zo kunnen we allemaal weer verder. Welkom bij Snijder.

Interview Ed Nijpels, Garantiefonds Gerechtsdeurwaarders

“Steeds meer aandacht voor ethiek en integriteit in deurwaarderij”

Door: Marcel Wiedenbrugge

De deurwaarderij maakt als sector al jaren moeilijke tijden door. Uit de cijfers van het KBvG blijkt dat het aantal beslagen de afgelopen jaren fors is gedaald en de kosten als gevolg van nieuwe wet- en regelgeving (tuchtrecht en toezicht, AVG) extra gestegen zijn. Dat resulteert in fors dalende omzetten en marges. Daarnaast ervaart de sector ook druk vanuit de media en publieke opinie, waar de gerechtsdeurwaarder maar al te makkelijk als 'boeman' wordt neergezet. In dit krachtenveld moet de gerechtsdeurwaarder anno 2018 zich staande zien te houden. Tegelijk geeft deze ontwikkeling ook aan hoe belangrijk begrippen als financiële stabiliteit en kwaliteit van de dienstverlening zijn bij de keuze van een gerechtsdeurwaarder als incassopartner. In dit interview spreek ik met Ed Nijpels, voorzitter van het Garantiefonds Gerechtsdeurwaarders over de veranderende rol van de gerechtsdeurwaarder en de toenemende aandacht voor moraliteit.

U bent inmiddels al heel wat jaren voorzitter van het Garantiefonds. Welke ontwikkeling is u het meest opgevallen?

Ed Nijpels: 'Wat mij het meest is opgevallen is de kentering in het publieke debat en de media. De incassosector heeft weliswaar nooit een heel positief imago gehad, maar de laatste tijd lijkt de beeldvorming negatiever te worden. Dat iedereen, zonder eisen, zomaar een incassobureau kan beginnen helpt daarbij niet. Maar ook de gerechtsdeurwaarder wordt niet zelden eenzijdig of ongenuanceerd afgeschilderd als een weinig empathische persoon, die geld probeert te verdienen over de rug van arme mensen. Dat beeld strookt niet met de werkelijkheid, maar zoals u weet kan incorrecte of onvolledige berichtgeving de beeldvorming behoorlijk beïnvloeden. We moeten echter niet vergeten, dat de gerechtsdeurwaarder een belangrijke rol in de maatschappij vervult als uitvoerder van de rechtelijke macht bij het innen van vonnissen. Naast de ambtelijke rol neemt de gerechtsdeurwaarder ook een vertrouwenspositie in, waarbij financiële stabiliteit en kwaliteit van dienstverlening essentiële begrippen zijn. Niet alleen voor de opdrachtgever, maar ook voor de (welwillende) schuldenaar. Als de gerechtsdeurwaarder uit het straatbeeld zou verdwijnen, dan zou dat enorme economische en maatschappelijke schade kunnen veroorzaken.'

Hoe kan het Garantiefonds bijdragen aan het verbeteren van de beeldvorming van de deurwaarderij / incassosector?

Ed Nijpels: 'Vanuit het Garantiefonds proberen wij op twee manieren een positieve bijdrage te leveren aan de beeldvorming over de deurwaarderij en incasso. Enerzijds door strenge financiële eisen te stellen aan onze deelnemers

en anderzijds door meer nadruk te leggen op ethiek en integriteit van onze deelnemers. Onze primaire doelstelling is en blijft het veilig stellen van geïncasseerde derdengelden, waarmee deelnemers aan het Garantiefonds financiële zekerheid verschaffen aan haar opdrachtgevers. In het verlengde van financiële stabiliteit ligt de kwaliteit van de dienstverlening. Het verleden heeft aangetoond, als je als deurwaarder onvoldoende rendement maakt de kans toeneemt dat dit ten koste gaat van de kwaliteit en integriteit van de dienstverlening. Deelnemers aan het Garantiefonds voldoen als zodanig aan de hoogste financiële en professionele vereisten, waaronder ook een integere en inhoudelijk correcte manier van handelen. Op die manier hopen wij c.q. de deelnemers een hoge kwaliteitsnorm voor de deurwaarderij te bieden, waar alle belanghebbende partijen baat bij hebben.'

Ik heb begrepen dat de deelnemers aan het Garantiefonds een nieuwe gedragscode zijn overeengekomen. Kunt u daar iets meer over zeggen?

Ed Nijpels: 'Maatschappelijk verantwoord incasseren (MVI) is een blijvende trend. Niet alleen bij bedrijven, maar ook bij de overheid wordt steeds meer belang aan MVI gehecht. De deelnemers van het Garantiefonds geven individueel al invulling aan MVI. Bovendien stond in de statuten van 1998 ook al het begrip moraliteit vermeld. Nu we met de deelnemers een nieuwe gedragscode zijn overeengekomen, hebben we zaken als ethiek en integriteit meer lading gegeven. Bijvoorbeeld in de communicatie met de debiteur worden sociale aspecten door alle deelnemers aan het Garantiefonds als belangrijk onderkend. In de huidige tijd mag een opdrachtgever van onze deelnemers verwachten, dat deze zorgvuldig en inhoudelijk correct met de belangen van zowel de opdrachtgever als de debiteur omgaat. Op de nieuwe website van het Garantiefonds kan de bezoeker de volledige gedragscode nalezen.'

Hoe gaat het Garantiefonds ethiek en integriteit meten?

Ed Nijpels: 'Een belangrijke graadmeter voor ethiek en integriteit is het aantal klachten dat over een deurwaarder binnenkomt. Weliswaar bereiken eventuele klachten inzake het (niet-correct) handelen van onze deelnemers ons niet altijd rechtstreeks, maar als dit wel het geval is nemen we altijd contact op met de betreffende deelnemer. Maar waar gehakt wordt vallen spaanders, dus ook Garantiefonds deelnemers zijn niet onfeilbaar. Dat neemt echter niet weg dat we er gezamenlijk naar streven om ons werk zo goed en integer mogelijk te doen en laten dat ook in onze nieuwe gedragscode tot



uitdrukking komen. Voor het officieel indienen van klachten over deurwaarders en het toetsen aan de tuchtrechtelijke norm blijft de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders de geëigende instantie.'

Hoe denkt u over maatschappelijke waardecreatie en de rol van de deurwaarder?

Ed Nijpels: 'De gerechtsdeurwaarder speelt een belangrijke (wettelijke) rol in de uitvoering van vonnissen, zoals deze door de rechter worden uitgesproken. Het is belangrijk te beseffen dat er in Nederland een aanzienlijke groep mensen is, die wel willen betalen, maar niet kunnen betalen. Het eerste streven van de gerechtsdeurwaarder blijft uiteraard om geld te incasseren, maar de gerechtsdeurwaarder zal ook steeds vaker als 'mediator' moeten optreden. Dit geldt met name voor gevallen waarin de schuldenaar in alle redelijkheid niet in staat is om aan zijn of haar financiële verplichtingen te voldoen. Uiteraard moet daarbij ook goed gekeken worden naar de oorzaken van betalingsachterstanden en schulden. De gerechtsdeurwaarders zijn de ogen en de oren van de staat, maar het betekent ook dat wij als samenleving bereid moeten zijn om daar iets voor over te hebben. Een gerechtsdeurwaarder kan in een half uur een eerste globale inventarisatie van de situatie van de schuldenaar maken, maar de kosten die dat met zich meebrengt moeten wel door iemand betaald worden. Ik verwacht derhalve dat er in de toekomst nog de nodige discussie zal zijn, voordat de markt inziet dat de gerechtsdeurwaarder ook op andere manieren ingezet kan worden, die bijdraagt aan een betere en rechtvaardige samenleving.'

Het Garantiefonds Gerechtsdeurwaarders is hoofdsponsor van de aankomende Credit Expo. We hopen u op donderdag 8 november 2018 persoonlijk te mogen begroeten op stand GH.09 tijdens de 14e editie van Credit Expo in het NBC Congresscentrum te Nieuwegein.



www.ggdw.nl

Stand GH.32**Syncasso**

Postbus 6002, 1005 AE Amsterdam
www.syncasso.nl



Syncasso onderscheidt zich door innovatief gebruik van ICT te combineren met een positieve en motiverende benadering van debiteurklanten gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek. Zo verbeteren wij incassoscores. Objectief onderbouwd met big data. Zodat we u exact kunnen vertellen hoe onze aanpak rendeert. Syncasso. We cash. We care.

GH.29**Twikey**

Heereweg 345, 2161 CA Lisse
www.twikey.com



Twikey biedt innovatieve oplossingen om betaalprocessen rond het digitaal zakendoen te vereenvoudigen en gemakkelijk omnichannel toegankelijk te maken. Periodieke betalingen kunnen zo transparanter, goedkoper en klantvriendelijker worden gemaakt. Twikey is een succesvolle Fintech scale-up, opgericht in 2013, en heeft partnerships met de meest toonaangevende banken.

GH.16**Ultimoo**

Pompmolenlaan 10, 3447 GK Woerden
www.ultimoo.nl



Ultimoo Group, dé invorderingsspecialist voor maximale cashflow door Incasso, credit management outsourcing, field collections en debt purchase. Bij de Ultimoo Group zijn op dit moment circa 100 medewerkers werkzaam. We behandelen op elk moment meer dan € 300.000.000,- aan vorderingen op zowel particulieren als bedrijven voor tevreden opdrachtgevers in het MKB en grootbedrijf.

Stand GH.26**Van Lith Gerechtsdeurwaarders & Incasso**

Mauritsstraat 16, 5616 AA Eindhoven
www.vanlithincasso.nl



Van Lith gerechtsdeurwaarders- en incassokantoor biedt sinds 1974 de hoogste kwaliteit bij het incasseren van vorderingen. Door een professionele aanpak en ruime ervaring is Van Lith in staat sneller en effectiever uw openstaande vorderingen te incasseren. Daarnaast onderscheidt Van Lith zich door de persoonlijke aandacht voor opdrachtgevers. Van Lith hecht veel waarde aan het nakomen van afspraken en het beschermen van uw klantrelatie. Elke opdrachtgever is uniek, of deze nu één of duizend vorderingen heeft. Het meedenken met onze opdrachtgevers leidt tot een prettige samenwerking en hoge scoringspercentages. Van Lith biedt net dat beetje extra service.

Stand NB.33**VCMB**

Computerweg 11, 3542 DP Utrecht
www.vcmb.nl



VCMB (Verbond van Credit Management Bedrijven) verenigt organisaties die gespecialiseerd zijn in een of meer deelgebieden van creditmanagement. Hieronder vallen alle aandachtsgebieden die bedrijven helpen tijdig betaald te worden voor geleverde goederen of diensten. Veel van de leden van VCMB zijn marktleider in hun specialisme. De expertises variëren van debiteurenfinanciering en consultancy tot incassomanagement en kredietverzekering; van debiteurensoftware en debiteureninformatie tot in- of outsourcing van debiteurenbeheer.

Stand EH.48 t/m 52**Vier Leeuwen Zakelijke Incasso**

Vliegend Hertlaan 97, 3526 KT Utrecht
www.vierleeuwenincasso.nl



Vier Leeuwen Zakelijke Incasso is een premium incassobureau gevestigd in Utrecht. Wij richten ons op het minnelijke wijze incasseren van B2B-vorderingen en het ondersteunen van bedrijven op het gebied van debiteurenbeheer en

creditmanagement. Hierbij zijn wij sparringpartner voor onze opdrachtgevers en streven wij naar een minnelijke oplossing. Onze filosofie is dat door maatwerk en een persoonsgerichte aanpak de zakelijke relatie met uw klant ook na onze tussenkomst op een goede manier kan worden voortgezet. Door het werken met goed opgeleide en ervaren medewerkers kunnen wij dit realiseren. Professionaliteit staat dan ook hoog in het vaandel.

Stand NB.33**Vereniging voor Credit Management**

Computerweg 11, 3542 DP Utrecht
www.vvcm.nl



Het ontwikkelen en ondersteunen van Credit Management, het bevorderen van de vakkennis en de toepassing daarvan en het behartigen van de belangen van de beoefenaars, alles in de ruimste zin van het woord. De VVCM tracht deze doelstelling te verwezenlijken door:

- het uitgeven van het magazine "De Credit Manager"
- het ontwikkelen van educatieve programma's;
- het onderhouden van contacten met de Haagse Politiek;
- het onderhouden van internationale contacten.

Stand GH.26A**Yuridis**

Energistraat 5b, 1411 AN Naarden
www.yuridis.nl



Yuridis

Deurwaarder op maat

Het is onze missie om incasso en deurwaardersdiensten voor een brede groep ondernemers toegankelijker te maken. Veel ondernemers hebben niet dagelijks met onbetaalde facturen of een (dreigend) juridisch conflict te maken. En ervaren dan drempels om de stap naar een specialist te maken. Yuridis voorziet in transparante online dienstverlening, maximale bereikbaarheid en een deurwaarder op maat. Wij hebben een exclusieve samenwerking met de Nederlandse Belangenvereniging voor Gerechtsdeurwaarders en kunnen bouwen op een landelijk netwerk van deurwaarderskantoren. Ons hoofdkantoor staat in Naarden, van waaruit onze medewerkers dagelijks voorzien in klantenservice en eerstelijns advies op het gebied van financieel-juridische hulp. ■

Kredietverzekering is goed voor people, planet, profit

Door: Jan Bletz

Internationale handel is ondenkbaar zonder kredietverzekeraars. "Alleen al daarom leveren kredietverzekeraars zoals Atradius enorme maatschappelijke waarde", betoogt Bert Bruning, directeur van Atradius Dutch State Business (DSB). Voor DSB geldt bovendien dat maatschappelijk verantwoorde en duurzame projecten hoge prioriteit hebben.

Mocht er nog een credit manager rondlopen die twijfelt aan zijn bestaansrecht: dat is echt niet nodig. "Credit Management is namelijk belangrijker dan ooit", zegt Bert Bruning, directeur van Atradius Dutch State Business (DSB), het onderdeel van kredietverzekeraar Atradius dat voor de Nederlandse overheid de exportkredietverzekeringsregeling uitvoert. "Weliswaar is de kredietcrisis achter de rug, maar dat betekent niet dat we zijn teruggekeerd naar een wereld waarin oude zekerheden gelden. De wereld blijft veranderen, en dat betekent dat zich zowel nieuwe kansen als nieuwe risico's voordoen. Ook kredietrisico's. Tenminste zolang leverancierskrediet nog zo'n belangrijke bron van financiering is, en dat blijft het volgens mij.

Er gaan stemmen op dat leverancierskrediet zal verdwijnen, en door technologische ontwikkelingen overbodig wordt. Maar ik zie dat er nog lang niet van komen. Zeker in de B2B-markt, waar bijna nooit contant wordt betaald, is en blijft krediet altijd nodig. Nog altijd is leverancierskrediet de olie in de motor van de internationale handel, en nog altijd lopen leveranciers kredietrisico's. Zij het dat die risico's wel steeds verschuiven. En dat de credit manager volop uitdagingen tegemoet mag zien."

Nieuwe onzekerheden, nieuwe risico's

De belangrijkste risico's van de komende tijd? Om te beginnen wat Bruning 'de scheuren in het bastion van de internationale handel' noemt: vrijhandel is geen vanzelfsprekendheid meer. De huidige president van de van oudsher belangrijkste voorvechter van vrijhandel lijkt een protectionistisch programma te gaan doorvoeren dat bizar en gevaarlijk is. Bizar, aangezien nagenoeg iedere econoom ervan uitgaat dat internationale concurrentie leidt tot betere producten en welvaart voor iedereen, ook binnen de VS zelf.

Gevaarlijk is dat Trump denkt het handelstekort te kunnen verkleinen door importheffingen en andere handelsbarrières om, zoals Trump het ziet, landen aan te pakken die hun wisselkoers manipuleren, hun eigen industrieën met staatssteun helpen en intellectueel eigendom stelen. Als de VS veel van dat soort plannen ten uitvoer brengt, is dat volgens de meeste economen en historici bijzonder gevaarlijk. Het verleden leert immers dat protectionistische maatregelen van het ene land tegenmaatregelen in het andere land oproepen. En als dat op grote schaal gebeurt, zoals in de jaren 20 en 30 van de vorige eeuw, valt de wereldeconomie uit elkaar. Ook Amerika wordt dan het

slachtoffer: minder handel betekent minder banen en minder groei, plus een oplopend begrotingstekort en een stijgende staatsschuld.

Weliswaar is de kredietcrisis achter de rug, maar dat betekent niet dat we zijn teruggekeerd naar een wereld waarin oude zekerheden gelden

Een tweede risico is de verschuiving van het politieke en economische evenwicht in de wereld van de Verenigde Staten en Europa naar Azië en, in mindere mate, naar Afrika. Handelsstromen naar landen als China, India en Indonesië worden steeds belangrijker. En daarmee veranderen ook de kredietrisico's die exporteurs lopen: deze landen hebben een eigen cultuur, en bedrijven binnen die landen hebben vaak een cultuurgebonden manier van zakendoen en betalingsgedrag. Bovendien lopen exporteurs vaak een valuta- en een renterisico, ook als er zoals vaak gebeurt, in dollars wordt afgerekend. Politieke factoren kunnen ook een rol spelen. Bruning noemt de Afrikaanse landen in de Subsahara: de overheidsschulden zijn



Bert Bruning, Atradius Dutch State Business

daar in veel landen zo hoog opgelopen, dat dit politieke en economische instabiliteit zou kunnen veroorzaken.

In de derde plaats zijn er sectorale veranderingen, die vaak het gevolg zijn van technologische ontwikkelingen. Denk aan de omwenteling die de opkomst van internet teweeg heeft gebracht in de retail. Bedrijven als Wehkamp en Bol.com hebben geprofiteerd, retailers die te laat hebben gereageerd op de opkomst van e-commerce hebben terrein verloren of zijn zelfs failliet gegaan. Maar al te vaak zijn hun leveranciers ook getroffen. De voortschrijdende technologische vooruitgang kan zich in allerlei sectoren laten gelden. Met alle onzekerheden en risico's van dien. Ook kredietrisico's. Al is de kredietcrisis voorbij, het loont dus nog altijd om kredietrisico's te beperken.

IFRS 9: kredietrisico's in kaart

Om de kredietrisico's die bedrijven lopen te beperken – en om zodoende herhaling van de kredietcrisis te voorkomen – is nieuwe wet- en regelgeving ingevoerd. Een voorbeeld van deze nieuwe wet- en regelgeving zijn de nieuwe boekhoudregels onder IFRS 9 die van toepassing zijn op alle bedrijven die onder IFRS

rapporteren – en dus niet, zoals vaak wordt gedacht alleen banken en andere financiële instellingen. Deze nieuwe standaard is in januari 2018 van kracht geworden. De IFRS 9-standaard schrijft bedrijven onder meer voor om procedures, standaarden en modellen toe te passen die potentiële toekomstige verliezen met een grotere nauwkeurigheid berekenen en daar voorzieningen voor te treffen. Daarom moeten ze voorzieningen treffen op grond van de hoogte van het volledige verwachte kredietrisico in de debiteurenportefeuille, en niet alleen op grond van de achterstallige vorderingen.

Retailers die te laat hebben gereageerd op de opkomst van e-commerce hebben terrein verloren of zijn zelfs failliet gegaan

Met andere woorden: ze moeten bij het berekenen van hun verwachte verliezen met al hun vorderingen en afnemers rekening houden, en mogen niet meer alleen naar bepaalde transacties kijken of enkele dubieuze debiteuren opvoeren. Het wordt dus van wezenlijk belang

dat bedrijven inzicht hebben in de kans dat hun afnemers verzuimen te betalen en in de gezondheid van hun portefeuille als geheel.

Atradius kan bedrijven hierbij behulpzaam zijn, zegt Bruning. Bedrijven die een kredietverzekering hebben afgesloten kunnen gebruik maken van de debiteurenratings die door Atradius worden opgesteld. "Wij stellen die ratings toch al op voor bedrijven die bij ons een kredietverzekering afsluiten."

Special Risk Management: kredietrisico's beheersen

Risico's in kaart brengen is slechts een eerste stap in de beperking van kredietrisico's. Een tweede stap vormen de maatregelen die bedrijven kunnen nemen om de risico's te verkleinen. Typisch het domein van de credit manager, maar zelfs de beste credit manager is niet altijd in staat om te voorkomen dat een afnemer te laat betaalt of helemaal in gebreke blijft. Bijvoorbeeld omdat de afnemer met onverwachte tegenslagen te kampen heeft, en daardoor zijn rekeningen niet kan voldoen. Met, in het ergste geval, tot gevolg dat het toeleverende bedrijf met zijn professionele credit manager zelf ook in continuïteitsproblemen komt.

Vertrouwen verzekerd.

Waar gehandeld wordt is Atradius.
Wij helpen voorkomen dat bedrijven ten
onder gaan aan vorderingen die te laat
of niet worden betaald, wereldwijd.

Door onze jarenlange ervaring en kennis
van de markt kunnen onze klanten
met vertrouwen de toekomst tegemoet
zien – zelfbewust, veerkrachtig
en vooruitstrevend.

Het is de perfecte balans tussen
risicobeheersing en het bevorderen
van handeldrijven, tussen zekerheid
en vrijheid, tussen veiligheid
en vertrouwen.

Grijp uw kans en ontdek meer.

Bel: 020 553 3131

Mail: sales.nl@atradius.com

Bezoek: www.atradius.nl



Atradius helpt haar klanten (verzekerden) via de afdeling Special Risk Management (SRM). SRM – die te vergelijken is met de afdeling bijzonder beheer van de banken – streeft ernaar om voor verzekerden hun afnemers die in financiële moeilijkheden zijn gekomen zo lang mogelijk te blijven verzekeren, zodat ze zo lang mogelijk kunnen blijven doorleveren, als dat nodig is door aanvullende afspraken te maken met de afnemers. Dat is goed voor de verzekerde klant, die natuurlijk graag blijft leveren en goed voor zijn afnemer die op die manier zijn cashflow op gang kan blijven houden en weer kan verbeteren. Zo wordt een domino-effect voorkomen, doordat de financiële problemen van het ene bedrijf in de leveringsketen, niet automatisch leiden tot problemen bij het andere. “Denk aan de leveranciers van V&D. Wij hebben een aantal van hen ondersteund toen het warenhuis op een faillissement afstevende. Tegelijkertijd is het natuurlijk ook zaak om te stoppen met leveren als de afnemer echt niet meer kredietwaardig is. Bij SRM denken we soms mee over strategie en positionering als reactie op veranderende marktomstandigheden maar het doel blijft altijd om een onderneming weer financieel gezond te maken en daarmee kredietwaardig zodat onze klanten weer met een gerust hart kunnen leveren. De nadruk van onze betrokkenheid ligt dus vooral op de financiële kant – we zijn tenslotte financiële experts. We gaan niet op de stoel van de ondernemer zitten.”

Ook bij de risicobepaling kijken wij verder dan alleen de directe financiële risico's die aan een transactie zijn verbonden

Voor Atradius DSB kun je hierbij bijvoorbeeld denken aan bedrijven in een sector waarin de prijzen enorm kunnen fluctueren. De energiesector, bijvoorbeeld. Wij hebben veel afnemers van onze verzekerden geholpen toen ze het moeilijk kregen vanwege de snel dalende olieprijs, bijvoorbeeld door ze toe te staan later te betalen.

Kredietverzekeren: voorkomen én genezen
Debiteurenrisico's in kaart brengen volgens de richtlijnen van IFRS 9 en de adviezen van de afdeling Special Risk Management zijn enkele van de aanvullende diensten die Atradius levert rondom kredietverzekeren.

Dát is en blijft de belangrijkste dienst van Atradius, bedoeld voor bedrijven die zich willen indekken tegen wanbetaling en zich willen verzekeren van een schadevergoeding mocht een debiteur niet betalen. Wanbetaling voorkomen én genezen, zou je kunnen zeggen. “Zo vergemakkelijken wij de handel. Dat is goed voor de economie. Het is goed voor de leverancier en de afnemer. Goed voor de werkgelegenheid. Goed voor de gezinnen die hiervan leven. En goed voor de belastingopbrengsten. De maatschappelijke waarde van een kredietverzekeraar is kortom enorm.”

Atradius DSB: extra welvaart, werk en welzijn

Brunings eigen onderdeel binnen Atradius, Dutch State Business, houdt volgens onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek maar liefst 20.000 banen in stand. Met andere woorden: zonder Atradius DSB zouden die banen verdwijnen. Atradius DSB is ‘de kredietverzekeraar van de Nederlandse overheid’ zoals Bruning het uitdrukt: het voert voor de Nederlandse overheid de exportkredietverzekeringsregeling uit. Via die regeling kunnen exporteurs van machines, schepen, kassen, windmolens en andere kapitaalgoederen en infrastructurele werken, en hun banken, hun betalingsrisico's verzekeren bij de Nederlandse staat. “Deze risico's wil de markt niet op zich nemen. De betalingsrisico's zijn voor marktpartijen te groot, omdat het export betreft naar uitdagende landen, omdat het grote bedragen betreft of om een lange looptijd gaat. Wij verzekeren de risico's toch, omdat onze overheid de export van Nederlandse producten wil bevorderen.” Uiteraard is Atradius DSB geen liefdadigheidsinstelling. “We maken zelfs winst, al hebben we geen winstoogmerk. Wij maken een deskundige inschatting van de risico's, en we vragen een premie die daarmee in overeenstemming is. Daarbij houden we rekening met de richtlijnen die hiervoor in OESO-verband zijn afgesproken. Die richtlijnen zijn opgesteld om te voorkomen dat concurrentievervalsing optreedt in de internationale handel. Kredietverzekeraars namens de overheid zoals Atradius DSB zijn ervoor om de internationale handel te bevorderen, maar mogen hun eigen land niet voortrekken. Het is de bedoeling dat er een ‘level playing field’ is.”

In toenemende mate verzekert Atradius DSB bedrijven die duurzaam ondernemen. Projecten op het gebied van duurzame energie hebben bijvoorbeeld een streepje voor – zo ondersteunt Atradius DSB een fonds, Climate Investor One, dat de ontwikkeling van renewable energy projecten in ontwikkelingslanden mogelijk maakt. Bij wijze van uitzondering hoeven er in deze projecten niet perse exportproducten of componenten van Nederlandse makelij te zitten om voor een kredietverzekering in aanmerking te komen. “De overheid stimuleert ‘renewable energy’ graag uit milieu-oogpunt. Wij hanteren daarom in dit geval dus iets soepeler voorwaarden dan normaliter.” Met deze nadruk op ‘groene’ projecten draagt Atradius DSB niet alleen maatschappelijke en financiële waarde bij, maar draagt het ook bij aan een verduurzaming van de economie. Met andere woorden, Atradius DSB betoont zich hier een maatschappelijk verantwoorde onderneming in de brede zin van het woord, die op het gebied van zowel ‘people’, ‘planet’ als ‘profit’ ondernemingsdoelstellingen heeft.

Atradius DSB is ‘de kredietverzekeraar van de Nederlandse overheid’

“Ook bij de risicobepaling kijken wij verder dan alleen de directe financiële risico's die aan een transactie zijn verbonden”, voegt Bruning toe. “Elk project dat we krijgen aangedragen wordt ook beoordeeld op MVO-aspecten, zowel aan de kant van de leverancier als aan afnemerszijde. Stel, een bedrijf komt in aanmerking voor een opdracht om een haven aan te leggen. Sowieso moet dan dat bedrijf zichzelf committeren aan de OESO-richtlijnen op het gebied van de mensenrechten en milieueffecten. Daarnaast kijken we bijvoorbeeld of de aanleg van die haven niet te zeer ten koste gaat van oorspronkelijke bewoners van het gebied, en of de schade aan milieu beperkt is. En we oefenen waar mogelijk direct en indirect invloed uit op een goede, verantwoorde gang van zaken. Direct: door te overleggen met de exporteur hoe het project anders zou kunnen worden aangepakt, om wel te voldoen aan onze richtlijnen. En indirect: als echt niet aan die richtlijnen wordt voldaan, verzekeren we het betalingsrisico eenvoudigweg niet. Maar gelukkig hoeven we niet vaak zover te gaan.” ■

Fotografie: Ruud Pos

Kruip in de huid van de klant

Door: Serge van Groningen

Waardecreatie draait om kennis van de klant, betrouwbare dienstverlening, klanttevredenheid, effectieve communicatie, teamwork en passie. Voor Bos Incasso is dit al 24 jaar de gewoonste zaak van de wereld. Commercieel directeur Maurits Colly: "Wij doen zoveel mogelijk wat onze klanten verwachten. Service is bij ons een mentaliteit."

Ken de klant

"Wij willen de beste zijn in ontzorgende dienstverlening, op basis van een duurzame, langjarige samenwerking. Oprechte aandacht en kennis van de klant zijn daarvoor de voorwaarden. Wanneer we in contact komen met een nieuwe klant, nemen we uitgebreid de tijd om elkaar te leren kennen. Zodra de kogel door de kerk is, stellen we een implementatieteam samen. Met de klant brengen we dan zorgvuldig in kaart wat men wil, hoe en wanneer. Ook het waarom is belangrijk, omdat we met onze expertise en ervaring feedback kunnen geven. Is de klant eigenlijk niet op zoek naar iets anders? Passen we echt bij elkaar? Hebben we alles scherp, dan maken we werkafspraken. Die leggen we vast in een werkdocument. We doen hierbij ons uiterste best om aan alle wensen te voldoen en zoeken binnen de beperkingen altijd naar de mogelijkheden. Of het nu gaat om contractvormen, managementrapportages, aanleverformats of workflows. Maatwerk staat bij ons centraal; we doen niks standaard. Iedere klant is namelijk uniek. Daar gaan we ver in, maar niet tot elke prijs. We hebben nu eenmaal ook onze eigen normen en waarden, en daar houden we aan vast."

Betrouwbaarheid

"Zeggen wat je doet, en doen wat je zegt. Dat is sinds jaar en dag het uitgangspunt van onze dienstverlening. We zijn inmiddels een half ICT-bedrijf geworden, gelet op de verschillende systemen waaraan we gekoppeld moeten zijn, de manieren van overdracht, de terugkoppeling, de bestandsvergelijkingen en de behoefte van de klant aan betrouwbare managementinformatie. Onze systemen en klantprocessen zijn hierop ingericht. Met elke klant spreken we af wat we gaan doen, hoe en binnen welke termijnen, en dat richten we 'herhaalbaar, kopieerbaar en overdraagbaar' in. Anderhalf jaar geleden zijn we gestart met Resultaat Gericht Ondernemen (RGO), een praktische aanpak om onze toegevoegde waarde op klantniveau verhogen. Dit heeft geresulteerd in efficiëntere processen, zonder dat dit de klanttevredenheid negatief heeft beïnvloed, integendeel."

Tevreden klanten

"Sinds ruim twee jaar meten we de klanttevredenheid onder onze klanten met behulp van de Net Promotor Score (NPS). Dat doen we één keer per jaar, in het najaar. Daarnaast hebben we met onze klanten regelmatig overleg, zowel door de klantteams

als op contractmanagement- en directieniveau. Als iets dus niet naar tevredenheid verloopt, dan horen we dat meteen. In de laatste NPS-meting onder onze klanten scoorden we een 8,9 op een schaal van 1 tot 10. In de methodiek van de NPS is dat extreem hoog. Dat is voor ons trouwens geen reden om naast onze schoenen te gaan lopen, we zijn en blijven nuchtere Groningers. Maar de uitslag geeft wel voldoening. Het bevestigt dat klanten onze toegevoegde waarde daadwerkelijk ervaren en waarderen. Ze zijn vooral tevreden over onze flexibiliteit, het persoonlijk contact en het samenspel om te zoeken naar het beste resultaat. Voor de ene klant is dit een hoog rendement, voor de ander een beter imago en/of de mate van klantbehoud. Wat nog beter kan, waar echt veel behoefte aan bestaat, is managementinformatie. Daar zijn we druk mee bezig."

Persoonlijke communicatie

"Alles wat wij doen en laten, draait om het zoeken, vinden en behouden van de juiste klanten. Goede en oprechte communicatie is daarvoor cruciaal. Elke klant heeft binnen onze organisatie een vast aanspreekpunt, dat maakt het contact persoonlijk en efficiënt. Verder houden zowel onze contractmanagers



Maurits Colly, Bos Incasso

als de directie continu de vinger aan de pols. Speciaal voor onze klanten in het mkb-segment hebben we een animatie gemaakt over wat we voor hen kunnen betekenen; open, no-nonsense en eerlijk. We vertellen geen verhalen die we niet kunnen waarmaken. Onze toegevoegde waarde is al 24 jaar authenticiteit. We zijn onszelf en dat stralen we uit."

Maatwerk staat bij ons centraal; we doen niks standaard

Menselijke benadering

"We investeren ook veel in onze communicatie met debiteurklanten. Zo hebben we een videoanimatie ontwikkeld waarin we hen bij de hand nemen om het incassoproces te doorlopen. Al onze brieven zijn herschreven in BI-taal en ook onze website is aangepast. Alles met één doel: maatschappelijk verantwoord incasseren. Heldere communicatie is extra van belang omdat we te maken hebben met gevoelens. We leveren een 'lelijke dienst', althans zo wordt het vaak ervaren. Dus willen we debiteurklanten zo benaderen dat er begrip is. Binnen ons klantcontactcenter werken we bewust niet

met doorkiesnummers. Elke opdrachtgever heeft een eigen telefoonnummer, zodat we direct zien voor wie er wordt gebeld. En, de debiteurklanten waarderen onze dienstverlening met een NPS van +41."

Teamwork met passie

"We hebben zeer betrokken en loyale medewerkers. Sommigen zijn al vanaf de start van het bedrijf bij ons in dienst. We investeren veel in opleiding, intern en extern. We vragen letterlijk aan onze mensen: waar gaat je hart sneller van kloppen? Vind je het nog leuk wat je doet? Binnen de mogelijkheden die er zijn, zoeken we voor iedereen een plek waar hij of zij het beste uit zichzelf kan halen en met plezier kan werken. Want als je het naar je zin hebt, straalt je passie uit en steek je anderen aan. Dan wordt het een positieve olievlek. We leggen ook verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie en stimuleren medewerkers om zelf initiatieven te nemen. Ons streven is een 9+ dienstverlening naar opdrachtgevers en debiteurklanten. Op het moment dat iets anders uitpakt dan je had gehoopt, is dat alleen maar een leerervaring. Falen bestaat niet bij Bos Incasso. Tijdens de nieuwjaarsreceptie hebben we dit jaar alle afdelingen iets laten vertellen over wat ze doen. Juist om het

teamwork verder te bevorderen. Je bent zo sterk als je zwakste schakel. We zijn afhankelijk van elkaar en samen verantwoordelijk voor het realiseren van het beste resultaat: duurzame dienstverlening, duurzame samenwerking en een goed incassoresultaat als basis voor de continuïteit van ons bedrijf. Dat besef dringt steeds meer door in onze organisatie." ■

Sinds de oprichting in 1994 is Bos Incasso uitgegroeid tot een landelijk actieve incasso-organisatie die zich richt op het incasseren van openstaande vorderingen voor klein, midden en grootzakelijke organisaties. Vanuit een klantgerichte benadering staan zij garant voor een duurzame en maatschappelijk verantwoordelijke incassodienstverlening. Als geen ander begrijpt Bos Incasso hoe belangrijk het is om een dienstverlening te bieden die staat voor kwaliteit en zekerheid. Dit komt onder andere naar voren in de keurmerken en garanties. Zo is Bos Incasso lid van de NVI, maakt gebruik van Stichting Beheer Derdengelden, is gecertificeerd volgens ISO 9001, ISAE 3402 Type II en de MVO Prestatieladder.

Fotografie: Ruud Pos

Voeg duurzaam Credit Management toe aan uw sociale jaarverslag

Door: Jan Bletz

“Het voorkomen van verspilling in het debiteurenbeheerproces draagt significant bij tot een duurzame samenleving”, zegt Eric van de Beeten, directeur-eigenaar van MaxCredible.

“Wat is een niet of te laat betaalde rekening anders dan verspilling? Wat vormen de vele vergaderingen, de vele telefoongesprekken, de vele herinneringen, de vele aanmaningen en in gebreke stellingen, de vele discussies met klanten om een uitstaand bedrag bij te laten schrijven op de juiste rekening anders dan afval? ‘Waste’, die de maatschappij onnodig belast, daarbij leidend tot een onnodige hogere prijs van product of dienst.

Daarom draagt het voorkomen van verspilling in het debiteurenbeheerproces significant bij tot een duurzame samenleving”, zegt Eric van de Beeten, directeur-eigenaar van MaxCredible, een bedrijf dat software voor debiteurenbeheer maakt. De verspilling door wanbetaling is volgens hem is met de huidige stand der techniek eenvoudig tegen te gaan.

Stop de vervuiling, drie ‘waste-reductiemomenten’
Van de Beeten onderscheidt drie ‘waste-reductiemomenten’:

1. Organisatie

Steeds meer bedrijven voorkomen ‘waste’ door bij prospecting door de verkoopafdeling reeds een credit check te doen. ‘Waste’ creëer je door klanten te werven waarvan je van tevoren weet dat ze niet kunnen of gaan betalen. Het creëert schijnomzet, die het

gehele bedrijfsproces infecteren met alle negatieve duurzaamheidsgevolgen van dien.

Daarnaast voorkomen deze bedrijven ‘waste’ door alle redenen om niet te betalen op voorhand weg te nemen. De organisatie is erop ingericht om juiste afspraken met klanten goed te documenteren, producten en / of diensten op tijd te leveren, in de juiste conditie, voorzien van de juiste factuur. Logisch zult u denken, maar onderzoek toont aan dat 30 procent van het uitstaande bedrag niet inbaar is als gevolg van disputen. De klant wil wel betalen, maar kan niet betalen als gevolg van issues die de leverancier zelf creëert.

Ook wordt ‘waste’ voorkomen door zowel intern als extern efficiënter te communiceren over uitstaande posten. Deze bedrijven hebben een centraal klanten dossier met alle historische betaalddata en dat voor alle belanghebbende, zowel intern als extern, 24 x 7 toegankelijk is.

2. Segmentatie

‘Waste’ kan ook worden voorkomen door homogene betaalgroepen te onderscheiden. Groepen met eenzelfde betaalgedrag worden dan op een specifieke wijze benaderd. Deze benadering is afgestemd op de behoefte en beperkingen van deze groepen. Het resultaat is snellere betaling.

3. Communicatie

Als laatste wordt ‘waste’ voorkomen door de inzet van effectievere media en goedkopere media. Telefoongesprekken en brieven worden vervangen door e mails en klanten response sites. Tevens word de inhoud afgestemd op de ontvanger. Ook wordt de media mix afgestemd op de ontvanger. Deze acties leiden tot snellere betaling.

Onderzoek toont aan dat 30 procent van het uitstaande bedrag niet inbaar is als gevolg van disputen

Nieuwe economie-bedrijven voorkomen ‘waste’ vanaf de start

Jonge bedrijven nemen het bovenstaande vanaf dag een op in het business plan. Naast productie en verkoop staat debiteurenbeheer centraal vanaf dag een. Debiteurenbeheer is een integraal onderdeel van de bedrijfsvoering, debiteuren worden behandeld als klanten. Klachten worden voorkomen en er desondanks klachten zijn worden deze gezien als een mogelijkheid om klanten tevreden te stemmen en aan hen te verkopen.

Kortom: “Bedrijven in de nieuwe economie zijn sterk cash gestuurd. Ze doen aan



Eric van de Beeten, MaxCredible

‘prework’ om ‘rework’ te voorkomen en hebben bij de inrichting van hun bedrijf en de ondersteunende automatiseringssystemen rekening gehouden met het belang van een goed debiteurenbeheer. Zij houden bij elk moment in het ‘first contact to cash proces’ rekening met het betalingsgedrag van klanten, al vanaf de eerste benadering.

MaxCredible Software as a Service, uw ‘waste bestrijder’

MaxCredible levert met z’n software de oplossing voor het bestrijden van ‘waste’ door wanbetaling. Een bedrijf dat de credit management-software van MaxCredible implementeert kan er volgens Van de Beeten op rekenen dat verspilling in het ‘first contact to cash proces’ significant wordt teruggedrongen. Duurzaam debiteurenbeheer dus door de inzet van MaxCredible.

Daarbij komt dat de integrale kosten van het opvolgen van debiteuren met 50 procent daalt en dat de vorderingen 50 procent eerder worden betaald.

De prijs van de MaxCredible applicatie is bovendien de laagste in de markt.

“Wij bieden onze software al veertien jaar aan als een dienst, software as a service (SAAS), waar bedrijven zich op kunnen abonneren.

“Deze single focus op software as a service vanaf dag één heeft MaxCredible een significante voorsprong gegeven ten opzichte van andere aanbieders. MaxCredible bereidt deze voorsprong voortdurend uit door continue te investeren in productontwikkeling en marktwerking. Het meest recente voorbeeld is de beschikbaarheid van MaxCredible op de wereldwijde App Exchange van Salesforce, de marktleider in CRM-software.”

“Door snel opvolgende technologische ontwikkelingen is het mogelijk hogere kwaliteit te leveren tegen lagere prijzen. Dit geldt met name voor de automatisering van het debiteurenbeheer. Was in de oude economie maatwerk en consultancy nodig om het proces adequaat te automatiseren, in de nieuwe economie is het mogelijk tegen een lage abonnementsprijs de hoogste kwaliteit in huis te halen zonder dat daarbij dure implementatie trajecten en consultancy nodig is. Het MaxCredible-product vraagt dus niet om een investering. De gebruiker is verzekerd dat de laatste beschikbare technologie wordt toegepast.”

“Verder wordt de prijs niet opgedreven door gedwongen winkelnering. MaxCredible levert alleen de topkwaliteit debiteurenbeheerssoftware tegen de laagst mogelijke prijs. Aanvullende applicaties en

services, indien gewenst, worden geleverd door partners. Het staat gebruikers van MaxCredible natuurlijk geheel vrij om een leverancier te betrekken na eigen keuze.”

Door snel opvolgende technologische ontwikkelingen is het mogelijk hogere kwaliteit te leveren tegen lagere prijzen.

Al met al is het rendement op een abonnement MaxCredible uitstekend volgens Van de Beeten. “MaxCredible levert de hoogste kwaliteit tegen de laagst mogelijke prijs.”

Duurzaam credit management in het sociale jaarverslag

Het efficiënt inrichten van uw ‘first contact to cash’-proces draagt significant bij tot ‘waste’-reductie en daarmee duurzaamheid van uw organisatie. Het MaxCredible team staat klaar om uw organisatie hierin te begeleiden en daarmee de verspilling te reduceren. Samen leveren we hiermee een tastbare bijdrage aan de content voor uw sociale jaarverslag. ■

Fotografie: Ruud Pos

Transacties zonder troubles

Omdat je de klant beter kent.

Dat is Arvato

Benieuwd naar
onze digitale innovaties?
Kom tijdens de Credit Expo
naar **Stand 40** of bezoek onze
presentatie om 13.00 uur in Zaal 1



Financial Solutions



Risk & Fraude



Payments



Incasso

arvato
BERTELSMANN

Arvato Financial Solutions zorgt ervoor dat uw klanten op een eenvoudige, veilige en comfortabele manier kunnen bestellen en betalen – langs alle financiële touchpoints.

finance.arvato.com/nl