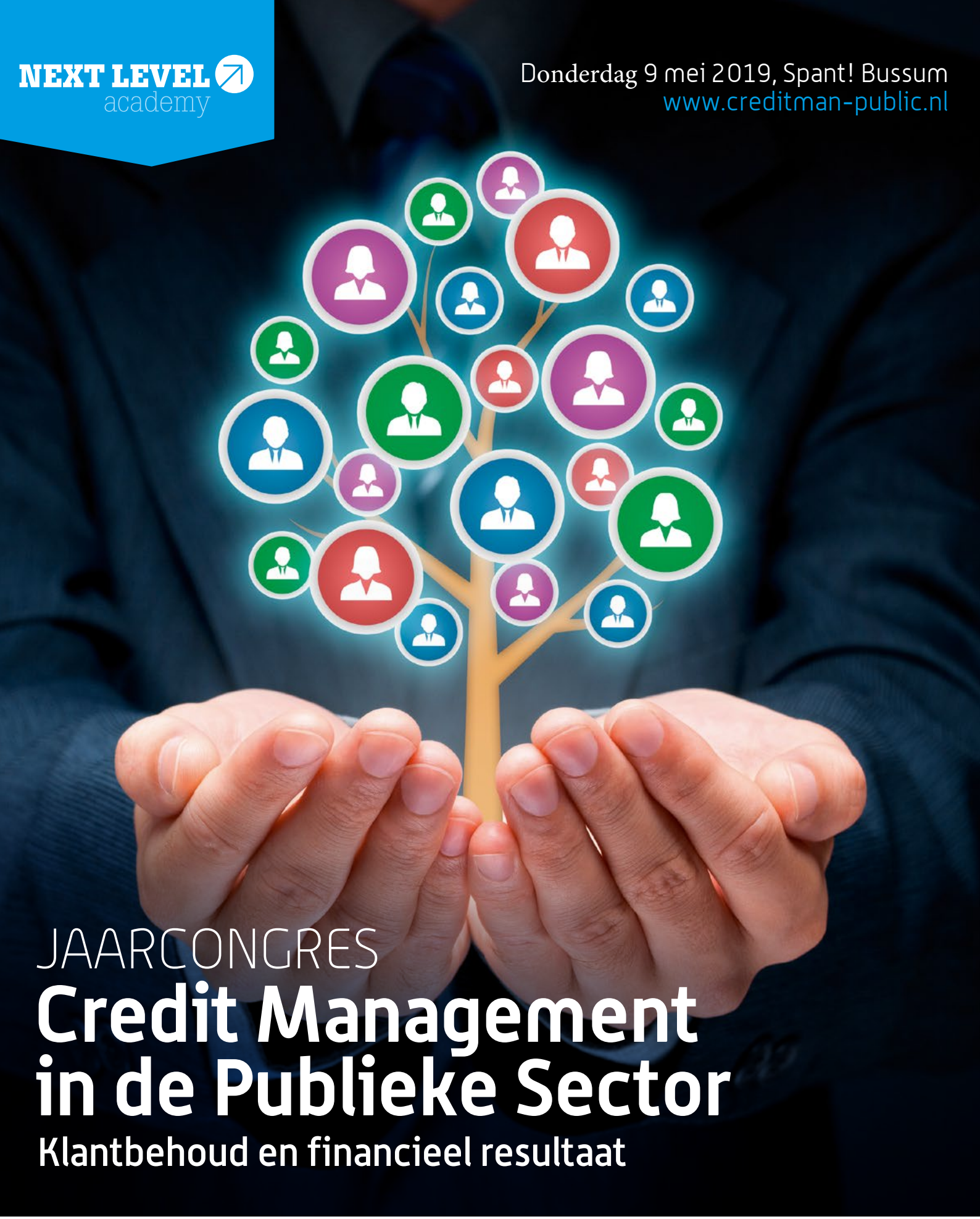
NEXT LEVEL academy

Donderdag 9 mei 2019, Spant! Bussum
www.creditman-public.nl



JAARCONGRES

Credit Management in de Publieke Sector

Klantbehoud en financieel resultaat

Hafkamp Groenewegen

JONGERIUS

Mail to Pay

incasso ultimoo

NEXT LEVEL academy

Welkom op het Jaarcongres Credit Management in de Publieke Sector 2019

Klantbehoud en financieel resultaat is het centrale thema van het Jaarcongres Credit Management in de Publieke Sector. Crediteuren van vaste lasten zijn zich er steeds meer bewust dat het financieel resultaat bij voorkeur niet ten koste gaat van de relatie met de klant. Niet-kunnen, maar wel willen speelt daarbij een belangrijke rol.

Crediteuren van vaste laste besteden vaak aanzienlijke bedragen om klanten te werven. Als een klant echter betalingsproblemen krijgt was in het verleden het financieel resultaat vaak leidend. Voor klanten die wel willen betalen, maar over weinig financiële reserves beschikken, ging en gaat het dan vaak van kwaad tot erger, met uiteindelijk klantverlies tot gevolg. Door klantbehoud als eerste prioriteit te stellen, kan escalatie van betalingsproblemen beter voorkomen worden en zo het normale betalingsritme worden hersteld. In deze brochure treft u een overzicht van de onderwerpen en sprekers die tijdens het Jaarcongres Credit Management in de Publieke Sector de revue zullen passeren. Er zijn in totaal vier blokken van vier parallelsessies, waar u naar eigen voorkeur uit kunt kiezen. Tevens zijn er twee plenaire presentaties. Het congres wordt begeleid door dagvoorzitter Coen Braan.

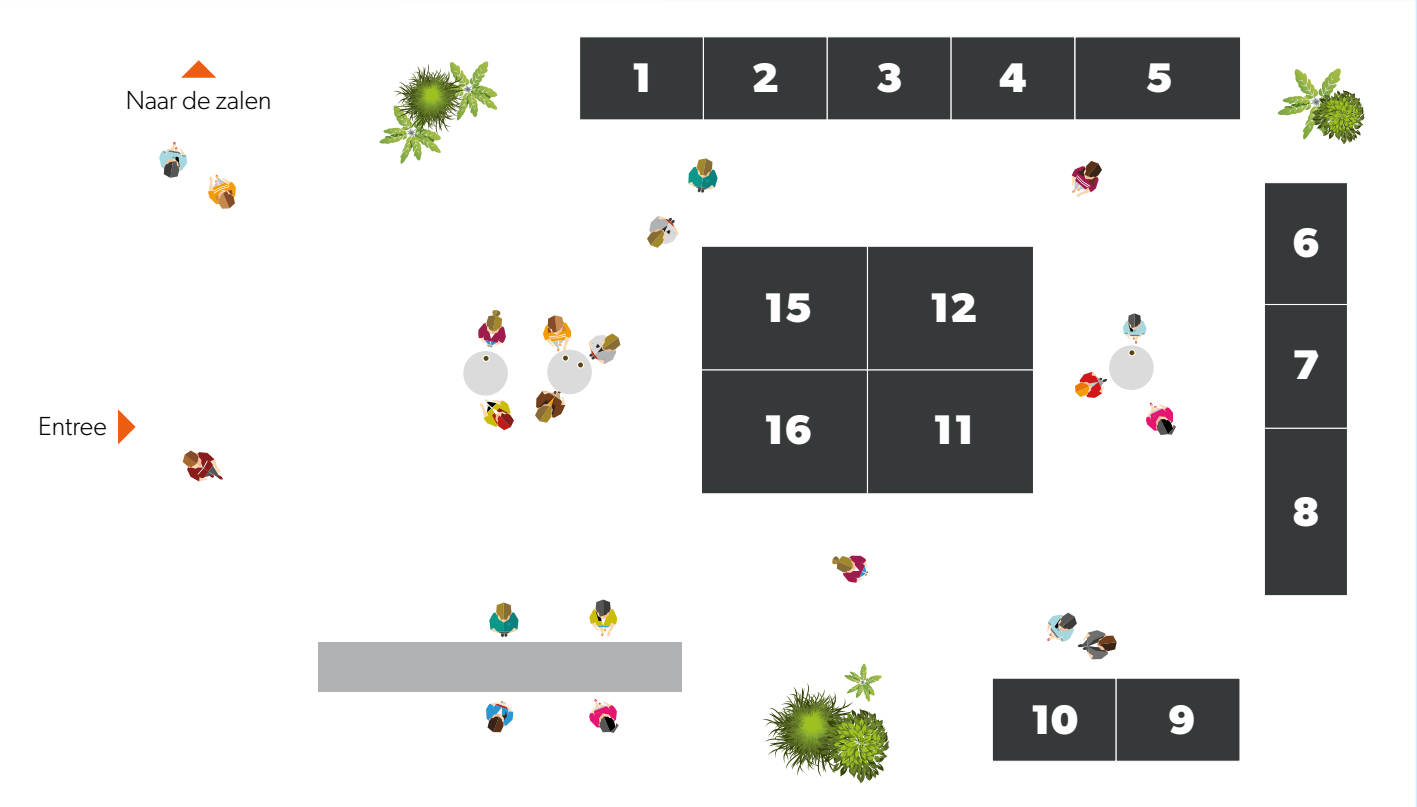
Samen met de partners en de sprekers hebben we er hard aan gewerkt om een hoogwaardig en inspirerend programma voor u samen te stellen. Wij wensen u een aangenaam en succesvol congres toe en hopen dat u veel nieuwe kennis, inspiratie, en contacten zult opdoen, die tot meer klantbehoud en financieel resultaat zullen leiden.

Marcel Wiedenbrugge

Serge van Groningen

Plattegrond

1 Postex
2 Gerechtsdeurwaarders-kantoor Visser
3 Collenda Cwize
4 CE-IT
5 GGN
6 Mind2Pay
7 10FORIT
8 Flanderijn
9 Van Arkel
10 AcceptEasy
11 Hafkamp Groenewegen
12 Mail to Pay
15 Jongerius
16 Ultimoo



Platinum Partners

Hafkamp Groenewegen
JONGERIUS
Mail to pay
incasso ultimoo

Gold Partners

Flanderijn
GGN

Silver Partners

10FORIT
AcceptEasy
ce-it
COLLENDA
mind2pay
postex
Van Arkel gerechtsdeurwaarders & incasso
GERECHTSDEURWAARDERS kantoor visser

Locatie- & contactgegevens

Spant
Dr. A. Kuyperlaan 3, 1402 SB, Bussum
www.spant.org

NEXT LEVEL academy

Next Level Academy BV
Jan Vrijmanstraat 293, 1087 MN, Amsterdam
T: 020 – 672 1371
E: info@nlacademy.nl

Serge van Groningen
M: 06-29022791, E: serge@nlacademy.nl
Marcel Wiedenbrugge
M: 06-45902601, E: marcel@nlacademy.nl

NEXT LEVEL academy

Programma

9:30 ONTVANGST EN REGISTRATIE

10:30

VROEGSIGNALERING VAN FINANCIËLE PROBLEMEN DOOR BANKEN

Bart Nieuwstraten
Programmamanager Vroegsignalering, Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)

PODIUM 2
45 minuten

11:15

HOE PAS JE GEDRAGSINZICHTEN TOE IN DE INCASSOPRAKTIJK?

Gea Schonewille
Wetenschappelijk medewerker, Nibud

PODIUM 2
45 minuten

BEST PRACTISES VOOR EEN TOEKOMSTBESTENDIG FACTURATIEPROCES

Arno Pilon
Klantmissieleider, VGZ

PODIUM 8
45 minuten

HOE KAN KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE ZORGEN VOOR KLANTBEHOUD?

Frank Beentjes
Directeur, 10FORIT

PODIUM 9
45 minuten

KOSTENBEWUST EN SOCIAAL INCASSEREN VOOR HUURDERS VAN TALIS

Peter de Bie
Incassoconsulent, Talis

PODIUM 10
45 minuten

12:00 LUNCH

13:00

INTERACTIEVE CLINIC OMDENKEN: VERANDER JE DENKEN VAN" JA, MAAR" NAAR "JA, EN"

Het OMDENKEN team

PODIUM 2
45 minuten

DIGITALE KLANTCOMMUNICATIE, KLANTTEVREDENHEID EN BETAALGEMAK

Jan van Garderen
Manager Financiën, Heuvelrug Wonen

PODIUM 8
45 minuten

PRAKTIJKCASE: KLANTGERICHT CREDITMANAGEMENT BIJ ENECO

Walter Dillissen
Manager Credit Management, Eneco

PODIUM 9
45 minuten

SAMENWERKING BINNEN DE PUBLIEKE SECTOR VANUIT HET PERSPECTIEF VAN EEN ZORGVERZEKERAAR

Peter van Dorst
Manager Creditmanagement, Coöperatie VGZ

PODIUM 10
45 minuten

13:45

HOE DRAAGT VROEGSIGNALERING BIJ AAN CREDITMANAGEMENT IN DE PUBLIEKE SECTOR?

Anja Tijdhof
Projectmanager Vroegsignalering, PLANgroep

PODIUM 2
45 minuten

HOE ZORGVERZEKERAARS VOOROP LOPEN MET KLANTEN LATEN KIEZEN

Jeroen Dekker
Product (marketing) manager, AcceptEasy

PODIUM 8
45 minuten

TEVREDEN KLANTEN EN FINANCIEEL RESULTAAT BOEKEN? BEIDE KAN!

Eric Rijff
Collections Manager, International Card Services (ICS)

PODIUM 9
45 minuten

HOE ZET JE AUTOMATISERING IN TER ONDERSTEUNING VAN KLANTEN MET FINANCIËLE PROBLEMEN EN KLANTBEHOUD?

Maya Schoonwater
Projectleider, Gemeente Den Haag

PODIUM 10
45 minuten

14:30 PAUZE

15:00

HOE KUN JE MET EEN CENTRAAL REGELINGENREGISTER IN HET MINNELIJKE TRAJECT PROBLEMATISCHE SCHULDEN VOORKOMEN?

Connie Maathuis
Directeur, Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso- ondernemingen (NVI)

PODIUM 2
45 minuten

PRESTATIE-INKOOP VOOR CREDITMANAGEMENT SOFTWARE. ZOEKT U EEN PARTNER OF EEN LEVERANCIER?

Marten Venemans
Partner, Hoffman, Krul & Partners

PODIUM 8
45 minuten

VERGEEF ONS ONZE SCHULD

Willem Los
Executive Board Member, ONSbank Foundation

PODIUM 9
45 minuten

MINDSHIFT MET SNEL RESULTAAT: VAN SUBJECT NAAR PERSOON IN HET INVORDERINGSTRAJECT

Roger Visser
Productie Coördinator, Regionale Belasting Groep

PODIUM 10
45 minuten

15:45 PAUZE

16:00

KPN-NVVK CONVENANT: EFFECTIEVER EN EFFICIËNTER INCASSEREN, KLANTBEHOUD EN VOORKOMING ESCALATIE VAN FINANCIËLE PROBLEMEN

Arjan Visser
Credit Manager MM (Mass Market), KPN

PODIUM 2
45 minuten

16:45 NETWERKBORREL

De details van het programma en alle sprekers kunt u bekijken op: **www.creditman-public.nl**

Interview Mark Hafkamp (Hafkamp Groenewegen Gerechtsdeurwaarders):

‘Belonen op preventieve acties is veel zinvoller dan straffen voor wanbetaling.’

Door: Marcel Wiedenbrugge

Sociaal of maatschappelijk verantwoord incasseren. Daar wordt veel over gesproken, maar in de praktijk worden incassotrajecten vaak nog op de klassieke wijze uitgevoerd. In aanbestedingstrajecten wordt wel over incassoresultaat gesproken, maar zelden tot nooit over het belonen van acties die tot voorkoming van hoge (incasso)kosten leiden. “Dat is zonde, want het gaat er uiteindelijk om dat een debiteur op een verantwoorde wijze geholpen wordt om zijn of haar schuldenprobleem zo duurzaam mogelijk op te lossen”, aldus Mark Hafkamp, algemeen directeur van Hafkamp Groenewegen Gerechtsdeurwaarders. In dit interview spreek ik met Mark Hafkamp over sociaal incasseren, de noodzaak tot verandering van de rol van de gerechtsdeurwaarder en de aanpassing van bestaande verdienmodellen.

We praten in de sector al heel lang over het belang van sociaal incasseren, maar tegelijkertijd zien we dat het aantal mensen met problematische schulden niet afneemt. Dat is vreemd, want je zou verwachten dat meer sociaal incasseren ook tot minder mensen met problematische schulden zou moeten leiden. Heb je daar een verklaring voor?

Mark: “Ik heb daar niet direct een verklaring voor. Wat ik wel zie is dat er steeds meer aandacht is voor de kosten die aan het incassoproces verbonden zijn, in het bijzonder de kosten die bij de debiteur in rekening worden gebracht. Schuldeisers schuiven het nemen van kostenverhogende maatregelen in het incassotraject steeds vaker voor zich uit. Ook ligt de focus van bijvoorbeeld woningcorporaties steeds meer op oplossingen in het minnelijke traject. Of schulden en betalingsproblemen zouden moeten afnemen doordat steeds meer incassopartijen zich met verantwoord incasseren bezighouden durf ik echter niet te stellen. Logisch bekeken zou de debiteur door lagere incassokosten meer geld moeten overhouden om nieuwe schulden of achterstanden te voorkomen, maar die cirkel is volgens mij nog niet rond. Het passeren van de gerechtsdeurwaarder in het minnelijk traject zou wel eens een averechts effect kunnen hebben. Op het moment dat wij uiteindelijk in beeld komen, is de betalingsachterstand vaak zo hoog opgelopen dat – in het geval van een woningcorporatie – een kostbare ontruiming soms nog de enige overgebleven optie is.”

Zou je kunnen stellen dat sommige schuldeisers te ver zijn doorgeschoten in hun drang om (juridische) incassokosten te verlagen door de inschakeling van een incassopartner zo lang mogelijk voor zich uit te schuiven?

Mark: “De intentie begrijp ik, maar ik vind het een contra-productieve ontwikkeling dat schuldeisers zo lang mogelijk zelf proberen om de betalingsachterstanden in te lopen. Als het dan uiteindelijk niet lukt komen wij in beeld en moet de schade beperkt worden. Sociaal incasseren betekent in mijn ogen dat je er vroeg bij moet zijn, maar dat betekent ook dat je vroeg in het traject acties moet ondernemen waar uiteraard kosten aan verbonden zijn. Een opdrachtgever heeft daarin te investeren, althans dat is mijn stellige overtuiging.”

Een integrale aanpak en analyse van schulden en betalingsachterstanden zou natuurlijk heel wenselijk zijn. Zie je in de huidige praktijk dat er meer ruimte is om aandacht te besteden aan het achterhalen van de oorzaken van betalingsachterstanden?

Mark: “In de meeste gevallen helaas niet. Dat frustreert me wel. In 2007 stond ik met de oprichting van Asylos Incasso Service aan de wieg van het sociaal verantwoord incasseren, maar vooruitgang in het denken en handelen bij de opdrachtgevers gaat minder snel dan ik zou willen en wat feitelijk ook noodzakelijk is. Wij geloven echt in de effectiviteit van sociaal incasseren, maar het komt nog te vaak voor dat wij de kosten voor alle extra inspanningen voor eigen rekening moeten nemen. Dat zou niet zo moeten zijn en uiteindelijk kan het ook niet uit. In de praktijk is er dus vaak maar weinig ruimte om langer stil te staan bij de problemen van de debiteur. Het is dat we intrinsiek gemotiveerd zijn om op sociaal verantwoorde wijze te incasseren, onder andere door belangstelling te tonen voor de oorzaak van het probleem en veelvuldig op huisbezoek te gaan, maar vooral door een prudente omgang met kostenverhogende maatregelen. Helaas zijn we nog te vaak het sluitstuk in het proces, terwijl we als gerechtsdeurwaarder zoveel meer kunnen en ook willen doen. Denk bijvoorbeeld aan de gerechtsdeurwaarder in de rol van centrale ‘schuldenregisseur’. Dat zou ideaal zijn, maar zo ver zijn we nog lang niet.” >

Geluk bij een ‘ongeluk’

Als verhuurder zorgt u voor een veilige woonomgeving voor uw huurders. Ook als het even tegen zit wilt u uw huurders helpen om in hun eigen huis te kunnen blijven. Uw huurders verdienen bij tegenslag door bijv. ziekte, echtscheiding of werkeloosheid een persoonlijke benadering, gericht op duurzame oplossing van de betalingsachterstand.

Huurders die wel willen maar (even) niet kunnen betalen bieden wij een sociaal traject als voorportaal van het reguliere deurwaarderstraject. Onze focus ligt daarbij op stabilisatie van de achterstand zodat kostenverhogende maatregelen achterwege kunnen blijven.

Met ruim 10 jaar ervaring in sociaal verantwoord incasseren helpen wij u graag bij het voorkomen, terugdringen en beheersen van betalingsachterstanden. Maak een afspraak als u benieuwd bent naar de wijze waarop wij kostenbewust incasseren.

Hafkamp Groenewegen
GERECHTSDEURWAARDERS

betrokken bij rechtvaardigheid

www.hafkamp.nl

Mark Hafkamp, Hafkamp Groenewegen Gerechtsdeurwaarders

‘Het huidige verdienmodel is op z’n retour. Op het moment dat de gerechts-deurwaarder echt probleemoplossend bezig kan zijn, dan heeft iedereen daar voordeel bij.’

Sociaal incasseren hangt natuurlijk ook samen met verdienmodellen. De gerechts-deurwaarder als ontzorger en adviseur klinkt mooi, maar daar hangt wel een prijskaartje aan dat door iemand betaald moet worden?

Mark: “Ten tijde van de oprichting van Asylos Incasso Service stoorde het mij, dat er in onze branche heel veel geld verdiend werd met feitelijk het ‘straffen’ van mensen die moeite hadden met betaling van met name perio-dieke verplichtingen zoals huur, hypotheek, ziektekostenverzekering en de kosten van nuts-voorzieningen. Als gerechtsdeurwaarder ben je gehouden aan de BTAG-tarieven, maar daarin is bijvoorbeeld geen tarief vastgelegd voor het afleggen van een huisbezoek. Als ik 40 euro bij een debiteur in rekening zou brengen wegens een huisbezoek, dan handel ik tuchtrechtelijk laakbaar. Als ik daarentegen in plaats van een huisbezoek een beslag op de bankrekening leg en daarvoor de ambtelijke kosten in rekening breng, dan maakt niemand zich daar druk om. Dat is eigenlijk een hele merkwaardige en tevens ongezonde situatie. Ik zou er dus sterk voor willen pleiten om het mogelijk te maken dat gerechtsdeurwaarders een redelijke vergoeding krijgen van de opdrachtgever of dat er BTAG-tarieven komen voor preventieve minnelijke interventies. Als een preventieve handeling een executieve handeling voorkomt, dan heb je per definitie een aantal winnaars. Ik slaag er de laatste tijd steeds vaker in om woningcorporaties bereid te vinden om voor minnelijke interventie te betalen. We spreken dan af dat we de huurder met beginnende betalingsachterstand niet met bijkomende kosten belasten en bewandelen een zorgvuldig sociaal traject. Op die wijze hoeven wij geen concessies te doen aan onze werkwijze. We kunnen echter geen sociaal incassobeleid inrichten als we daar geen verantwoorde ver-goeding voor ontvangen. Dat is ook redelijk, aangezien de opdrachtgever bespaart op de proceskosten in het gerechtelijk traject.

Door de achterstandsituatie bij de huurder eerst te stabiliseren en vervolgens in te zetten op een duurzame betalingsregeling, ligt daar een groot besparingspotentieel. Door de beloning voor werkzaamheden anders op te zetten valt voor de gerechtsdeurwaarder de noodzaak weg om een procedure te starten, waarbij de kosten aanzienlijk kunnen zijn. Zo hebben we inmiddels met enkele woningcorporaties SLA’s opgesteld, waarbij de huurder een voorportaal wordt ge-boden waarin hij niet wordt geconfronteerd met kosten. Als we de zaak minnelijk oplossen nemen de corporaties de incassokosten voor eigen rekening. Dat maakt het aantrekkelijk vooral omdat ook nog voor de succesvolle preventieve interventie betaald wordt. Het werk wordt ook meteen een stuk dankbaarder omdat huurders onze werkwijze waarderen.”

Wat zou je de lezer nog willen meegeven?

Mark: “Ik denk dat het belangrijk is, dat we met zijn allen nadenken over de rol van de gerechts-deurwaarder en het soort werkzaamheden waar we de gerechtsdeurwaarder (nog meer) voor kunnen inzetten. Dat betekent ook een verandering van het verdienmodel. Het huidige verdienmodel is op z’n retour. Op het moment dat de gerechtsdeurwaarder echt probleem-oplossend bezig kan zijn, dan heeft iedereen daar voordeel bij. Bovendien zal het werk van gerechtsdeurwaarder ook meer inhoudelijke bevrediging opleveren als je mensen echt gaat helpen bij het onder controle krijgen van hun schulden en betalingsproblemen.

Er moet veel meer gekeken worden naar het effect van maatregelen. Wat heeft het voor zin om iemand van waterlevering af te sluiten, als je weet dat mensen toch weer opnieuw moeten worden aangesloten (heraansluitplicht). Dan is het toch veel beter om te investeren in het voorkomen van dergelijke acties en afspraken te maken met incassopartijen gericht op het voorkomen van het opstarten van kostenverho-gende procedures, die in veel gevallen ook niet structureel bijdragen aan de oplossing van de achterliggende problemen. Opdrachtgevers en overheid zullen de gerechtsdeurwaarder moeten faciliteren in de transformatie van uitvoerder naar oplosser.” ■

Interview Arjan Stigter (Ultimoo):

‘Zelfs de overheid gunt incassodiensten aan de goedkoopste aanbieder.’

Dan snap je echt niet hoe de wereld - als het om schulden gaat - in elkaar steekt.’

Door: Marcel Wiedenbrugge

In creditmanagement is financieel resultaat altijd een belangrijk aspect. De manier waarop financiële resultaten behaald worden is in de loop der jaren echter veranderd. Zowel door inzet van technologie als vanuit het creditmanagementbeleid zelf. Waar vroeger financieel resultaat en het voorkomen van afschrijvingen de hoogste prioriteit kreeg, worden tegenwoordig klantbehoud en klanttevredenheid steeds vaker vooropgesteld. Voor het incassoproces heeft dit uiteraard gevolgen voor de denk- en handelwijze. Door deze ontwikkeling wordt de incassopartner wordt steeds meer een bemiddelaar en adviseur. In dit interview spreek ik met Arjan Stigter, algemeen directeur van Ultimoo Group, over de veranderingen in de markt (private en publieke sector) en de toekomst van incasso.

Wat zijn de grootste veranderingen die jij de afgelopen jaren in het incassowerkveld hebt vastgesteld, zowel in de commerciële wereld als in de non-profit sector?

Arjan: “De grootste verandering in beide werelden is natuurlijk het feit dat er veel meer aandacht is voor de schuldenaar. Waar tot 20 jaar terug niet eens over de hoogte van de kosten en dan vooral die enorm hoge gerechtelijke en executiekosten werd nagedacht, is dat nu wel anders. Deze aandacht zorgt ervoor dat mensen met grote problemen beter kunnen worden geholpen en dat onnodige gerechtelijke stappen en inschakeling van een deurwaarder wordt vermeden. Er is ook een negatieve kant, die in mijn optiek nog weleens wordt vergeten. Schulden moeten in eerste instantie worden betaald! Hier moet niet te makkelijk over worden gedacht, want er is een omslagpunt waarop diegenen die wél betalen zich gaan afvragen waarom ze dat doen.”

Je hoort steeds meer bedrijven praten over het belang van klantbehoud. Niet alleen vanuit het commerciële perspectief, maar ook vanuit het financiële en incassoperspectief. In welke mate kom je die ontwikkeling tegen in jullie incassopraktijk? Kun je een voorbeeld geven?

Arjan: “Meer dan 10 jaar geleden was ik manager bij een energiebedrijf en stuurde onder andere het afsluitproces na wanbetaling aan. In drukke maanden werd dat meer dan 4.000 keer per maand gedaan. Dat kun je je nu niet meer voorstellen. Dat zou voorpagina nieuws zijn. Tegenwoordig wordt tijdens dit proces – dat ook nog zo lang mogelijk wordt uitgesteld – in eerste instantie met inzet van bijvoorbeeld onze mediators getracht een oplossing aan de keukentafel te vinden. Vroeger was het doel afsluiten, nu is het doel oplossen. 180 graden anders met als resultaat dat je je klanten behoudt, ze worden immers niet afgesloten, en dat er een oplossing gevonden is.”

Welke gevolgen hebben deze veranderingen gehad voor jouw medewerkers op het gebied van benodigde kennis, vaardigheden en de inrichting van de organisatie?

Arjan: “Deze veranderingen hebben ervoor gezorgd dat onze mensen veel meer moeten (willen) weten wat er achter de voordeur speelt. Dat betekent dus dat ze niet zo zeer over juridisch of technische vaardigheden en kennis moeten beschikken. Ze moeten steeds meer gaan voor informatie en daarna pas voor geld. In de huidige incassopraktijk staat inlevingsvermogen, pragmatiek en hulpvaardigheid centraal. En natuurlijk blijft het doel om vorderingen te incasseren maar ook bij ons geldt dat je veel meer vliegen vangt met stroop dan met azijn. Dat betekent ook dat onze service een nieuw verdienmodel nodig heeft, niet alleen maar beloningen op basis van geïncasseerde bedragen, maar ook en vooral op basis van effort en output. Jammer genoeg begrijpt nog niet iedereen dat. Veel bedrijven en zelfs de overheid gunnen incassodiensten aan de goedkoopste aanbieder. Dan snap je echt niet hoe de wereld – als het om schulden gaat – in elkaar steekt. “

‘Wij gaan voor een minnelijke en daarmee, zeker als het gaat om kosten, maatschappelijk verantwoorde oplossing die werkelijk klantbehoud als doel heeft.’

Arjan Stigter, Ultimoo

Er is in Nederland veel discussie over mensen met risicovolle en problematische schulden. De overheid speelt daarin een belangrijke rol. Als het gaat om het toepassen van vernieuwende incassoconcepten en/of inzichten, in hoeverre zie je dat de overheid of (semi-)overheidsinstellingen hierin meegaan?

Arjan: “Als de overheid vorderingen aanbesteedt, dan wordt in een dergelijke aanbesteding direct al de fout gemaakt door dat nagenoeg alleen te gunnen aan deurwaarders. Dat is doorgaans niet het loket waar je een minnelijke oplossing vindt. Hoge kosten voor de debiteur zijn het gevolg. Daarnaast staat de overheid zelf vooraan als het gaat om het innen van belastingen of zorgverzekeringspremie via bronheffing en vergeet het CJIB niet met exorbitante kostenverhogingen. Waarom geldt de WIK niet voor de overheid? Nieuwe toepassingen zoals het bezoeken van debiteuren of gewoonweg persoonlijke aandacht geven aan een schuldenaar voordat een gerechtelijke procedure wordt opgestart, worden niet toegepast. Sterker nog: het bevorderen van een minnelijke oplossing door simpelweg een incassobureau in te schakelen wordt niet gedaan. Allemaal het gevolg van een conservatief gedachtegoed bij inkopers die in mijn beleving nooit gaan voor het beste eindresultaat. Alleen de prijs lijkt belangrijk. Je moet jezelf afvragen of je in een vliegtuig zou willen stappen dat met de goedkoopste schroefjes in elkaar is gezet? Wat krijg je dan?

Ultimoo is partner van het Jaarcongres Credit Management in de Publieke Sector. Wat kunnen bezoekers van het congres van jullie verwachten?

Arjan: “Ik zou zeggen bekijk de lijst met partners, zoals je kunt zien is Ultimoo het enige incassobureau niet zijnde een deurwaarder. Vraag je tegelijkertijd af hoe dat komt en je weet wat wij kunnen bieden. Ultimoo is letterlijk op dit congres HET alternatief. Wij gaan voor een minnelijke en daarmee, zeker als het gaat om kosten, maatschappelijk verantwoorde oplossing die werkelijk klantbehoud als doel heeft. Of dat nu met onze incassoservices te maken heeft of onze huisbezoeken. Kom langs, ga het gesprek met ons aan, durf de gebaande paden te verlaten en creëer er zelf één samen met Ultimoo. Kom daarnaast naar de sessie die we samen met de NVI verzorgen. Daarin vragen we de mening en de feedback van de bezoekers op het initiatief van de NVI om een minnelijk centraal regelingenregister op te zetten.

Hoe ziet incasso bij Ultimoo eruit in 2025? Wat zijn volgens jou de belangrijkste trends en ontwikkelingen voor de incassomarkt in de komende jaren?

Arjan: “Als we zes jaar verder zijn zal het wellicht zo zijn dat er een veel duidelijker onderscheid is tussen de ambtelijke deurwaardersmarkt en de minnelijke incassomarkt. De trend is al dat er veel minder gerechtelijk wordt gegaan en die zal alleen maar toenemen. Dat is het gevolg van het willen beperken van kosten en al in het minnelijke traject op zoek gaan naar een oplossing. Hoe ziet dat er dan bij Ultimoo uit? Nou net zo als dat het er nu uitziet. Wij hebben al jaren geleden voorgesorteerd op deze manier van werken. Wij gaan door op die ingeslagen weg. Tegen de stroom in zullen wij onze activiteiten nog meer persoonlijk maken, mensenwerk leveren en natuurlijk zullen we daarbij gebruik maken van de nieuwste technologie, maar dan alleen als hulpmiddel. Incasso is mensenwerk, incasso is Ultimoo. Wij willen weten wat er achter de voordeur speelt. Ook nog steeds over zes jaar. ■

Wij willen weten wat er achter de voordeur speelt

U ook? Kom een kopje koffie drinken bij Ultimoo Incasso op het **Jaarcongres Credit Management in de Publieke Sector**

Waar? Bij **standnummer 16**

incasso ultimoo

www.incasso.nl
0348 - 750 553

Interview Richard de Bruijn (Jongerius | Huur- & Overheidsincasso):

‘Mensen echt willen helpen zit in ons denken en handelen.’

Door: Marcel Wiedenbrugge

Het zal niemand ontgaan zijn, dat de deurwaarderij de afgelopen jaren zware tijden heeft doorgemaakt. De media hebben daarin ook een belangrijke rol gespeeld, waarbij vooral de negatieve kanten van het incassoproces werden belicht. Een dieptepunt was wellicht een artikel waarin het verstrekken van kickback fees op de ambtshandelingen uit de doeken werd gedaan. Maar het is niet enkel kommer en kwel in de sector. Integendeel, er zijn ook deurwaarders die op een positieve en duurzame manier invulling geven aan het beroep en sociaal of maatschappelijk verantwoord incasseren hoog in het vaandel dragen. Jongerius | Huur- & Overheidsincasso behoort tot die categorie, ook al zullen ze dat niet gauw van de daken roepen. In dit interview spreek ik met Richard de Bruijn, Business Development Manager bij Jongerius | Huur- & Overheidsincasso, over hun intrinsieke motivatie om mensen met schulden en betalingsachterstanden duurzaam te helpen.

Kun je voor de lezer die niet bekend is met Jongerius | Huur- & Overheidsincasso iets meer vertellen over jullie activiteiten en waar jullie voor staan?

Richard: “Jongerius wijkt als organisatie behoorlijk af van de reguliere deurwaarder. Wij richten ons in hoofdzaak specifiek op de vastgoedsector, zowel in de commerciële sector als bij woningcorporaties, en op de publieke sector. Wat maakt ons atypisch? Wij streven er enerzijds naar de rechtszekerheid te beschermen en aan de andere kant proberen we oog te houden op de mens achter de debiteur. Wij zien onszelf als een ‘DNA-gedreven’ organisatie met een duidelijke filosofie als het gaat om sociaal verantwoord incasseren. Authenticiteit en eerlijkheid vinden we enorm belangrijk, niet alleen voor onszelf maar ook in onze samenwerking met opdrachtgevers en debiteuren. Wij stellen onszelf ook echt als doel om de markt in beweging te krijgen in de richting van sociaal en maatschappelijk verantwoord incasseren. Dus niet alleen qua denken, maar ook qua handelen. We willen een thoughtleader zijn, door partijen te inspireren en te stimuleren anders te denken en te handelen met betrekking tot het volledige debiteurenbeheerproces. Hiertoe hebben wij als eerste deurwaarder sociaal verantwoord incasseren als een totaalconcept uitgerold. Het is niet alleen een denkwijze, maar vraagt juist ook om een pragmatische aanpak. Door te laten zien dat je met onze manier van werken hele goede resultaten kunt behalen, proberen we alle bij het incassoproces betrokken partijen van de waarde van ons DNA denken en handelen te overtuigen.”

Er wordt in de media al lange tijd gesproken over de schuldenproblematiek. Vanuit de incassosector is daar het begrip sociaal of maatschappelijk verantwoord incasseren (SVI) aan toegevoegd. Jullie zetten breed in op SVI, maar wat verstaan jullie daar precies onder en hoe geven jullie daar invulling aan?

Richard: “In de huidige maatschappij wordt er vanuit diverse sectoren uitgebreid gesproken over de schuldenproblematiek. Het is overduidelijk dat schulden en betalingsachterstanden op een andere, meer doeltreffende manier moeten worden aangepakt. Maatschappelijk of sociaal verantwoord incasseren is een goede en duurzame methode om mensen met betalingsachterstanden te helpen, maar er worden in de sector verschillende definities gehanteerd en dat kan verwarrend zijn. Bij Jongerius is iedere medewerker nauw betrokken bij de praktische invulling van het begrip sociaal incasseren. Wij zijn er collectief van overtuigd, dat een leven zonder schulden en betalingsachterstanden mensen een gelukkiger en blijer leven geeft. Om deze reden heeft Jongerius als eerste deurwaarder het sociaal verantwoord incasseren als een totaalconcept uitgerold. Een nieuw model voor verantwoord incasseren dat door opdrachtgevers én hun relaties gewaardeerd wordt en dat een beweging in de schuldenproblematiek in gang zet.

Niemand stort zich bewust in de schulden. Er zijn op de achtergrond verklarende omstandigheden, waarom iemand in de schulden terecht is gekomen. In onze rol als deurwaarder proberen we altijd te kijken naar het belang van zowel de opdrachtgever als het belang van de debiteur. Wat doet een schuld met de debiteur en hoe kunnen we oplossingen inzetten die een duurzaam effect opleveren? Wij kijken daarbij naar het effect van ons handelen als deurwaarder. Niet alleen wat ons handelen inhoudt of teweegbrengt voor de debiteur, maar ook voor de opdrachtgever. In de praktijk zien we dat de belangen van beide partijen vaak helemaal niet zo ver uit elkaar liggen. Een woningcorporatie wil immers ook niet dat dezelfde huurder om de paar maanden opnieuw ter incasso wordt overgedragen. Kortom, wij streven naar een menselijke aanpak die recht doet aan de belangen van zowel de debiteur als de opdrachtgever.” >

JONGERIUS

Jongerius | Huur- & Overheidsincasso

Sociaal verantwoord incasseren vanuit een totaalconcept

Hoe?
Bezoek de stand van Jongerius op het middenterrein, standnummer 15 en wij vertellen u er graag over!

Of maak een afspraak om alle voordelen van onze aanpak voor u en uw klanten eens rustig te bespreken op een ander moment.

www.jongerius.nl

GAAT U DE UITDAGING MET ONS AAN?

In de dagelijkse incassopraktijk heb je met niet-kunners en niet-willers te maken. Daarbij kan er sprake zijn van nalatigheid of zelfs verwijtbaarheid inzake het ontstaan van schulden en betalingsachterstanden. Hoe gaan jullie daarmee om, bekeken vanuit het perspectief van sociaal incasseren?

Richard: "Het sociaal-maatschappelijk verantwoord handelen ten aanzien van alle werkzaamheden die wij verrichten, doen we vanuit een overtuiging en visie op de maatschappij en de mens. Het is voor ons de normaalste manier van handelen. Wij zeggen wel eens dat het onderdeel uitmaakt van ons DNA. We zijn intrinsiek gemotiveerd om ons vak op een menselijke manier uit te voeren. Vanuit dat gedachtegoed proberen wij ook zo goed mogelijk oog te houden op de mens achter de cijfers (schulden) en de situatie, zoals die werkelijk is. Onze handelwijze kenmerkt zich door vier elementen:

1. Wij zien de mens
2. Vanuit daar beoordelen we de situatie (klopt het wat ik zie)
3. We zoeken de verbinding en
4. We proberen, daar waar mogelijk, de persoon door het betalingstraject te begeleiden

Van daaruit wordt ook bekeken of we met ons handelen recht doen aan de situatie. Zo kan het voorkomen dat in eerste instantie een debiteur als niet-willer wordt aangeduid, terwijl het eigenlijk een niet-kunner is, die door alle stress en problemen door de bomen het bos niet meer ziet en zich daardoor financieel onverantwoord of onverschillig gedraagt. Als we zoiets constateren, dan proberen we de debiteur tegen zichzelf in bescherming te nemen en geen extra belastende maatregelen op te leggen, zoals bijvoorbeeld een dagvaarding. Dat mag misschien wat 'soft' klinken, maar je moet maar van mij aannemen dat dit een manier van werken is waar we ons heel goed bij voelen en wat we ook al vele jaren doen. Dit laat onverlet dat wij weldegelijk doorpakken ingeval er sprake is van een niet-willer die een vordering wel kan oplossen.

Om de juiste afweging te kunnen maken, wanneer we het hebben over niet-kunners en niet-willers, is het krijgen van persoonlijk contact essentieel. We werken vanuit een totaalconcept, waarbij de vier hiervoor vermelde elementen centraal staan. Ondanks dat we deurwaarders zijn met ambtelijke bevoegdheden, proberen we juist ver weg te blijven van de ambtshandelingen, zoals die traditioneel door een gerechtsdeurwaarder verricht worden. Wij focussen vooral op het duurzaam oplossen van betalingsproblemen en bij voorkeur ook zo veel mogelijk aan de voorkant van het (incasso)proces. Deze manier van werken geeft ons de mogelijkheid om in veel gevallen een beter onderscheid te maken tussen de niet-kunner en de niet-willer. Dat wil overigens niet zeggen, dat we alle zaken tot een goed einde kunnen brengen. Soms gaat het gewoon niet en dan moet je ook eerlijk zijn naar jezelf en de opdrachtgever door een zaak af te sluiten en terug te geven. Ook wij kunnen geen ijzer met handen breken."

Richard de Bruijn, Jongerius Huur- & Overheidsincasso

Wat zou je nog als advies aan de lezer willen meegeven met betrekking tot de keuze van een incassopartner?

Richard: "Zachte heelmeesters maken stinkende wonden, maar een goede heelmeester stelt een goede diagnose en past de juiste instrumenten en medicatie toe. Zo voorkomt een goede heelmeester (in dit geval de deurwaarder) dat de problemen verergeren en draagt hij/zij bij aan het tijdig en volledig herstel van de patiënt (de debiteur). Nu zijn er Nederland in grondbeginsel geen slechte deurwaarders, want anders mag je je vak niet uitoefenen. Er zit echter wel degelijk een verschil in de aanpak. Om door te gaan op de beeldspraak. Je kunt bij een aandoening naar een algemeen ziekenhuis gaan, maar de kans op snel herstel neemt toe als je naar een gespecialiseerd ziekenhuis gaat, dat geheel is uitgerust om het specifieke probleem te behandelen. Wij hopen een hele goede gespecialiseerde geneesheer te zijn.

Uiteindelijk willen wij als deurwaarder recht doen aan de situatie. Zelfs als het onverhoopt toch zo ver komt dat je bijvoorbeeld een woning moet ontruimen kun je dat op een respectvolle manier doen, waardoor het voor de betrokkenen ook te begrijpen is. Het mooiste zou zijn als het recht in balans is, waarbij er een goed resultaat is voor de opdrachtgever en tegelijk voor de debiteur een duurzame oplossing gevonden wordt voor zijn/haar (financiële) probleem." ■

'Wij zijn er collectief van overtuigd, dat een leven zonder schulden en betalingsachterstanden mensen een gelukkiger en blijer leven geeft.'

Hoe robotisering in credit management de klantbeleving op zijn kop zet

Door: Dennis Faas (Mail to Pay)

Betaalverzoeken zijn niet meer weg te denken uit onze samenleving. Als ik mijn vrienden geen betaalverzoek via een appje stuur, kan ik vaak fluiten naar mijn geld. Gewoon even overmaken via internetbankieren vinden zij inmiddels al veel te omslachtig. En dat is typerend voor deze tijd: consumenten en bedrijven willen het liefst zo makkelijk mogelijk hun rekeningen betalen en de betaal-innovaties volgen elkaar snel op. Als het proces tijdrovend is, zorgt dat voor veel frustratie en late betalingen.

Toch komen wij bij Mail to Pay anno 2019 nog een hoop organisaties tegen waarbij het credit management proces en het betalen van de facturen niet efficiënt zijn ingericht. Zo zijn er in 2018 nog 11 miljoen acceptgiro's verstuurd. Niet alleen is dat slecht voor de klantbeleving en reputatie van zo'n organisatie. Ook kost het de organisatie veel tijd en geld. Om aan de hoge verwachtingen van consumenten en bedrijven te voldoen, gaat credit management in de publieke sector de komende jaren flink veranderen.

Credit management wordt onderdeel van de klantbeleving

Wil je als credit manager in de publieke sector de boot niet missen? Dan moet klantbeleving bij betaalervaringen de komende jaren bovenaan de agenda staan. De 'traditionele' manier van credit management – een factuur per brief of email sturen, een herinnering per post, een aanmaning met een acceptgiro en vervolgens doorzetten naar een incassobureau – dat past niet meer in deze tijd. Deze omslachtige betaalervaringen zijn niet in lijn met de klantvriendelijkheid die organisaties willen nastreven.

Credit management wordt veel meer onderdeel van de klantbeleving. Bedrijven gaan zich onderscheiden door de betaalervaring veel meer aan te passen aan de wensen van de individuele klant, om zo hun reputatie en relatie met de klant goed te houden. Zo is er een waterbedrijf dat het betaalproces compleet geautomatiseerd heeft. De reviews over dit bedrijf zijn opvallend positief en lovend ten opzichte van andere waterbedrijven in Nederland die nog volgens traditionele processen werken. Dit laat zien hoe nauw de betaalervaring en de reputatie verbonden zijn.

Deze focus op klantbeleving heeft veel impact op hoe credit management de komende jaren wordt ingericht. De traditionele credit manager zal verdwijnen en maakt plaats voor automatisering en bot tot bot communicatie. Ook komt er veel meer oog voor schuldpreventie, klantdata en de veiligheid hiervan.

Automatisering en bots voor een betere klantbeleving

In een eerder blog haalde Rody Heijstek al eens aan "de credit manager van de toekomst werkt niet op koffie, maar op elektriciteit". Dat klinkt misschien als een grap of als een ver-van-je-bed-show, maar het is dichterbij dan je denkt. Wil je als credit manager de klantbeleving echt verbeteren en transformeren? Dan ben je bezig om je eigen werk en afdeling te automatiseren.

Om betaalervaringen meer aan te passen aan de wensen van de klant wordt het credit management proces straks volledig geautomatiseerd met behulp van Debtor Process Automation (DPA).

Een dergelijk systeem heeft alle data, tools en middelen in handen om het werk van mensen uit te voeren – maar dan beter, sneller en klantvriendelijker. Weet het systeem dat de klant altijd pas op de 27ste uitbetaald krijgt en alles via mobiel doet? Hij of zij krijgt dan pas betaalverzoekjes met een betaallink via mobiel. En natuurlijk krijgt de klant automatisch een vriendelijk bedankje wanneer de rekening betaald is of een reminder als de betaling is uitgebleven.

Bij bedrijven als Nationale Nederlanden, PWN en Ymere is deze manier van werken nu al een feit en dat werpt zijn vruchten af. Het hele proces – van het versturen van een factuur, tot het matchen van betalingen, tot aan aanmaningen sturen (van vriendelijk tot streng), fraudedetectie en het inschakelen van derden – verloopt automatisch via bots. Mits goed ingeregeld, is een bot in al deze handelingen beter dan een mens. Daarom zijn bij deze bedrijven het aantal late betalingen nog nooit zo laag geweest. Ook zijn de personeelskosten gedaald, zijn er minder incassokosten in rekening gebracht en klanten blijken meer tevreden met het efficiënte proces.

De klant is een robot

Niet alleen doen klanten alles tegenwoordig digitaal. Ook automatiseert de klant zelf steeds meer zijn financiële zaken. Zo zijn er veel mensen die gebruik maken van huishoud-appjes die je helpen om financieel inzicht te krijgen en houden. Door slimme koppelingen met bank-apps wordt het voor consumenten alsmaar eenvoudiger om betalingen en de administratie uit te besteden aan systemen.

Dennis Faas, Mail to Pay

Wil je als credit manager in de publieke sector dus de klantbeleving blijven verbeteren en meegaan in de transitie? Dan heb je straks niet alleen (ro)bots in dienst, maar kijk je ook hoe je deze robot kunt laten 'praten' met de robot van de klant. Hoewel deze trend nog in ontwikkeling is, zullen we over een paar jaar hier de eerste voorbeelden van zien.

Nadruk ligt op schuldpreventie

Het inschakelen van een incassobureau zou een laatste redmiddel moeten zijn voor organisaties, omdat het afbreuk kan doen aan de klantrelatie. Toch komt het in de praktijk nog vaak voor dat een klant te vroeg wordt overgedragen aan een incassobureau. Bij de moderne credit manager ligt de nadruk in het proces juist op schuldpreventie. Waar voorheen de credit management afdeling veel meer was ingericht op 'straffen' bij late betalingen, zal een credit manager anno nu dus meer meedenken met de klant om de betaling mogelijk te maken.

Ook weer met behulp van automatische processen wordt klanten proactief een regeling aangeboden. Is de termijn verstreken? Dan wordt de regeling automatisch omgezet en via de juiste middelen verstuurd door een slim systeem op het juiste moment. Ook moeten klanten straks zelf makkelijk hun betaaltermijnen kunnen wijzigen of andere verzoeken doen op het moment dat het hen uitkomt.

Het gevolg? Minder kosten, minder resources, meer betaalde rekeningen en een positief imago.

Data en veiligheid worden prioriteit

Het gevolg van digitalisering en automatisering is dat data een nog grotere rol gaan spelen. Deze slimme systemen maken immers beslissingen op basis van de data die voorhanden zijn.Daarom zullen credit managers in de publieke sector goed moeten kijken naar hun data governance, dataretentie en dataveiligheid.

Ook hier moet klantvriendelijkheid weer de boventoon voeren. Zo is het absoluut niet wenselijk dat publieke organisaties data over consumenten gaan opkopen, bijvoorbeeld over hun betaalgedrag. Daar komen bedrijven in gevaarlijk vaarwater en schenden daarbij de privacy van de klant.

Publieke organisaties moeten alleen leunen op hun eigen data en deze data zo goed mogelijk opslaan, verrijken en gebruiken. Door extra informatie op te vragen bij de klanten – zoals over de stortingsdatum van het salaris – kunnen bedrijven meer inzicht krijgen in de klant.

Ook is dataretentie en dataveiligheid erg belangrijk. Vanwege de AVG-wetgeving moet klantdata achter slot en grendel zitten en bovendien regelmatig worden gewist. Ga je dus je processen automatiseren en de data op orde brengen? Werk dan samen met een partij die dataretentie serieus neemt.

Maar waar en hoe begin je?

Credit management in de publieke sector krijgt de komende jaren dus een veel betere experience. Maar waar en hoe begin je? Mijn advies is daarin simpel: begin zo klein mogelijk en pak hetgeen aan waar je klanten het meest last van hebben.

Verbeter en robotiseer eerst één proces, bijvoorbeeld goede emails met betaallinks. Pak de maand daarna een ander proces aan en herhaal dit tot de hele keten is verbeterd. Door het op te delen in mini-processen blijft het niet alleen behapbaar voor de implementatie en het budget, maar ook voor je collega's en medewerkers waarvan het takenpakket verandert. Probeer dus niet direct een Siri te bouwen, maar begin klein en zoek zorgvuldig je partners uit.

Zorg verder dat je ook data-analisten en programmeurs betrekt bij dit proces. De bouwers moeten er uiteraard bij zijn als er beslissingen worden gemaakt. Dit verhoogt de kans op succes. Maar ook andere afdelingen, zoals de klantenservice, kunnen goede input leveren. Maak dus een projectgroep met specialisten vanuit diverse afdelingen. ■

Mail to Pay

Developers of Financial Health

mailtopay.nl