

## SOCIAAL VERANTWOORD INCASSEREN ZO DOE JE DAT!



Hetzelfde proces voor alle klanten? Dat is echt niet meer van deze tijd. Een klant die altijd netjes op tijd betaalt en deze maand een keertje te laat is, verwacht op een andere manier benaderd te worden dan die klant die altijd te laat betaalt. Maak daarom van jouw facturatieproces een persoonlijke ervaring. Kruip in de huid van je klant. Stop met factureren en start met communiceren. Hoe je dat doet? In deze infographic delen we drie tips.

### Customer Journey

Breng allereerst de customer journey in kaart. Duik in het proces dat de klant doorloopt op het moment dat hij/zij moet betalen. Denk hier aan de duur van het incassotraject, de timing van de stappen, de tone of voice die wordt gebruikt en de opties die jij biedt. Stel jezelf daarbij elke keer de vraag: maak ik het de klant nou makkelijk(er)?

### Segmenteren

Vervolgens ga je de klanten segmenteren in groepen met gemeenschappelijke kenmerken. Dit kan op basis van verschillende criteria: geografisch, demografisch, sociaaleconomisch, psychografisch en gedrag. Kijk vervolgens of je het betaalproces kunt verbeteren voor een specifiek segment. Door de factuur qua schijftaal te vereenvoudigen óf door het toevoegen van een digitale betaallink of QR-code. Daarnaast kan je een nieuw communicatiekanaal toevoegen aan het proces, zoals de factuur mailen in plaats van de papieren versie met acceptgiro of de herinnering versturen per SMS of WhatsApp. Voeg alleen die kanalen toe die je doelgroep ook echt gebruikt.





## Sociaal verantwoord incasseren (SVI)

Bij SVI stel je de belangen van de klanten voorop waardoor je (onnodige) kosten beperkt, voor zowel jezelf als voor de klant. Het doel? Samen met de klanten die niet altijd kunnen betalen tot een passende oplossing komen, zodat er wél betaald wordt.

Want ook betaalgedrag is een criteria waarop je jouw debiteuren kunt segmenteren. Segmenteer je klanten bijvoorbeeld (ook) op basis van het historisch betaalgedrag in de volgende segmenten: betaalt via automatische incasso, betaalt op tijd, betaalt na het verstrijken van de factuurdatum en betaalt niet. Wat kan ik hier nu mee?

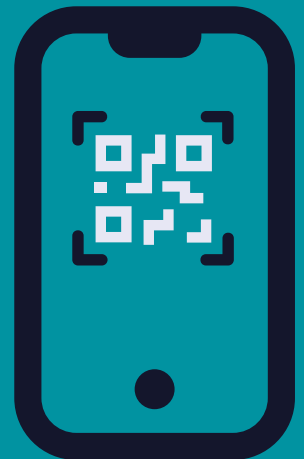
## Laat de klant het moment van incasseren bepalen

Voor specifieke segmenten, zoals de moeilijke betalers, ga je het facturatieproces optimaliseren -en het betalen dus makkelijker maken voor de klant-. Bijvoorbeeld door het aanbieden van flex-automatische incasso's. Hierbij bepaalt de klant zelf het moment in de maand om het bedrag af te laten schrijven. Zo laat je jouw klant in controle én verklein je de kans op storno's vanwege onvoldoende saldo. Want wist je bijvoorbeeld dat een uitkering doorgaans pas tien dagen later wordt gestort dan een salaris?!

Nu je de segmenten helder hebt, kan je het incassoproces optimaliseren door het af te stemmen op de individuele klant. Voeg je hier betaalgedrag aan toe om meer of betere betaalopties te bieden zodat je het de moeilijke betalers ook makkelijker maakt, dán heb je de eerste stappen gezet voor sociaal verantwoord incasseren. Beide opties zorgen voor een hoger rendement. Meer klanten betalen op tijd, wat een gunstig effect heeft op het succesvol kunnen incasseren én de doorlooptijd.

## Wat levert het op?

- ✓ Beter op je klant afgestemd incassoproces
- ✓ Percentage betaalde facturen omhoog
- ✓ Tijd tot incasseren neemt af
- ✓ Opbrengsten hoger dan de kosten
- ✓ Goed voor de klanttevredenheid en het bedrijfsimago!



Heeft jouw organisatie hulp nodig bij het sociaal verantwoord incasseren? Neem dan contact op met Anne-Fleur van der Veen. Zij helpt je graag bij het in kaart brengen van de customer journey, het segmenteren van de klanten en het personaliseren van het betaalproces.



### Anne-Fleur van der Veen

✉ [afvdveen@addcomm.nl](mailto:afvdveen@addcomm.nl)

☎ 06-83-24 71 94

[Plan een afspraak](#)