

# Duidelijke incassoteksten vergroten betaalsnelheid

06-1-2023

Incassoteksten moeten uiteraard de nodige feitelijke informatie bevatten en dienen juridisch sluitend te zijn. Toch betekent dit niet dat de incassoteksten vol termen moeten zitten die moeilijk te begrijpen zijn voor bepaalde doelgroepen in de samenleving. Bijna 17% van de Nederlanders is laagtaalvaardig en dat is een aanzienlijke groep. Onduidelijke incassoteksten zijn voor deze groep onbegrijpelijk. Dit verkleint de betaalsnelheid.

Een incassobrief moet vooral duidelijk zijn voor iedereen en heeft natuurlijk als doel dat de factuur betaald wordt. Hoe zit het met uw incassoteksten? Zijn deze ook te begrijpen voor mensen met een lage taalvaardigheid? Wij geven u graag 8 tips voor duidelijke incassoteksten.

## 1. Schrijf zo veel mogelijk in spreektaal

Spreektaal is vaak duidelijke taal. Dit heeft er vooral mee te maken dat de woorden waarmee gesproken worden afgestemd op de persoon waarmee het gesprek wordt gevoerd. Vanzelfsprekend is dit met brieven niet mogelijk, gezien er geen direct persoonlijk contact ontstaat. Juist daarom is het belangrijk om de incassoteksten duidelijk en 'gewoon' te houden. Hiermee wordt de afstand tot de lezer verkleind en worden de teksten voor iedereen makkelijker leesbaar.

## 2. Gebruik niet continu juridische termen of vakjargon

Het zijn vaak juridische termen en vakjargon die incassoteksten onbegrijpelijk maken voor velen. Het is daarom belangrijk om zo veel mogelijk van deze termen te vervangen door alledaagse termen. Wanneer u er niet omheen kunt om bepaalde moeilijkere termen te gebruiken, dan is het aan te raden om een uitleg van deze termen bij te voegen.

### 3. Begrijp de belevingswereld van de ontvanger

Misschien bent u zelf wel eens in een positie geweest, waarop u ineens met betaalachterstanden te maken kreeg. In dat geval bent u bekend met de belevingswereld van iemand met betaalachterstanden, waardoor u beter op deze belevingswereld in kunt spelen. Bent u niet bekend met deze belevingswereld? Dan is het goed om hier wat onderzoek naar te doen. Dit helpt om de incassobenadering meer klantgericht te maken.

### 4. Benader vanuit vertrouwen

Wanneer iemand een factuur niet betaalt, dan kan dit meerdere redenen hebben. Het is zeker niet altijd zo dat iemand niet betaalt omdat iemand niet wil betalen. Er is een groep niet willers en een groep niet kunners. Soms is er sprake van onwil, maar er kan zeker ook sprake zijn van onvermogen. Het is daarom belangrijk om de klant te benaderen vanuit vertrouwen, dus vanuit het idee dat de klant ook graag een oplossing voor het probleem ziet. Dit zorgt voor een vriendelijkere toon, waardoor de klant ook een andere houding aanneemt.

### 5. Maak het niet te lang

Het is niet noodzakelijk om incassoteksten en brieven eindeloos lang te maken. Dit zorgt er enkel voor dat het heel verwarrend kan worden, zeker voor mensen die geen voorkennis van incasso hebben. Niet iedereen weet precies wat incasso inhoudt en wat de bedoeling is. Zorg ervoor dat u het incassoproces kort en duidelijk omschrijft, inclusief de eventuele consequenties wanneer er niet aan afspraken wordt voldaan.

Tip: Voeg eventueel een QR-code toe in de brief die verwijst naar een uitlegvideo over deze brief. Vaak helpt dit mensen die slecht kunnen lezen ook.

## 6. Breng een positieve boodschap over

Dreigende incassoteksten helpen in geen geval om een factuur sneller betaald te krijgen. Beter is het om een positieve energie over te brengen middels de incassobrief. Maak duidelijk dat er altijd een oplossing beschikbaar is, ook wanneer de betreffende klant op dit moment niet in staat is om de factuur te voldoen. Dit moedigt de klant aan om benadering te zoeken voor het vinden van de juiste oplossing.

## 7. Bied uw hulp aan

Een helpende hand werkt altijd beter dan een wijzende vinger in de eerste of tweede brief. Het is goed om in uw incassoteksten duidelijk te stellen dat u graag uw hulp biedt in het vinden van een oplossing voor de ontstane achterstand in betaling(en). Geef voldoende informatie en laat merken dat u graag een helpende hand biedt.

## 8. Laat uw incassoteksten controleren door een panel

Het is aan te raden om een klantenpanel in te richten, waarin zich veel verschillende klanten bevinden. Laat uw incassoteksten door hen controleren en vraag hen of er zaken onduidelijk of te moeilijk zijn. Op basis van de feedback kunt u, indien nodig, de incassoteksten verder aanpassen.

## Goede incassoteksten bieden geen garantie

Wanneer u zorgt voor goede incassoteksten, dan vergroot dit direct de snelheid van betalen. Een groot deel van de facturen wordt alsnog betaald, al dan niet met een passende oplossing of regeling. Helaas kan niet elk risico op facturen die niet betaald worden weggenomen worden.

Wanneer u te maken heeft met klanten die de factuur nog altijd niet betalen, dan kunt u altijd een beroep doen op de dienstverlening van Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso uit Utrecht. Ons team aan juristen en deurwaarder staat klaar voor

zzp'ers en MKB'ers om ze bij te staan. Neem gerust vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of advies.