

## Maatschappelijk verantwoorde incasso: 5 tips!

31-7-2020

Steeds meer bedrijven en organisaties kiezen bewust voor maatschappelijk verantwoorde incasso. Een MVO beleid omtrent duurzaamheid heeft u vast wel, maar ook voor uw debiteuren? Hoe gaat dit in zijn werk en waar moet u op letten? Maatschappelijk verantwoorde incasso is voor iedere betrokken partij de beste manier van handelen, maar het is wel belangrijk om het op de juiste wijze aan te pakken.

### Wat is een maatschappelijke verantwoorde incasso?

Voordat we de tips met u gaan bespreken is het eerst handig om een definitie te geven van wat een maatschappelijk verantwoorde incasso precies is. In onze visie is de definitie:

*Bij een maatschappelijk verantwoorde incasso worden extra kosten voor een debiteur zoveel mogelijk beperkt, middels vroegsignalering en mediation, en worden eventuele gerechtelijke procedures voorkomen.*

U kunt als organisatie zelf ook aan de slag met deze manier / visie op het incasseren van openstaande rekeningen. Het team van Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso uit Utrecht geeft u 5 tips voor maatschappelijk verantwoorde incasso.

### 1. Maak het persoonlijk

We zijn eraan gewend dat alles tegenwoordig online verloopt. Dit geldt ook voor de facturatie. Wanneer een klant niet betaalt, dan krijgt deze vaak ook online – of in elk geval zwart op wit – medegedeeld dat de factuur uit handen wordt gegeven aan een incassobureau. Nergens in deze lijn bestaat er persoonlijk contact, terwijl dat juist waardevol is. Neem persoonlijk contact met uw klant op wanneer een factuur onbetaald blijft. Dit helpt vaak om de factuur alsnog binnen redelijke termijn betaald te krijgen. De

klant zal het waarderen dat u eerst contact opneemt voordat u een incassotraject opstart.

## 2. Zorg voor complete, heldere informatie

We horen het zelf ook vaker. Mensen hebben een factuur, een incassobrief of een schrijven van een deurwaarder ontvangen. In de brief staat voor hen vooral veel 'abracadabra' en zij begrijpen totaal niet waar het om gaat. Wanneer mensen niet weten waar zij precies voor betalen, dan is het risico groot dat zij de factuur niet voldoen. Het moet helder zijn waar de factuur voor is. Zorg er dus voor dat uw facturen duidelijk en compleet zijn. Wellicht moet u uw correspondentie ook in andere talen gaan aanbieden.

## 3. Betaalmomenten aanpassen

Deze methode zien we vooral voorkomen bij organisaties die maandelijks een bedrag van klanten ontvangen. Denk bijvoorbeeld aan zorgverzekeraars, die elke maand de premiebedragen incasseren. Dit kan binnen uw onderneming ook aan de hand zijn. Kijken we dan naar maatschappelijk verantwoord incasseren, dan kunnen we stellen dat u hierin heel goed met de klant mee kunt denken. Incasseert u standaard op de 25<sup>e</sup> van elke maand en ontvangt uw klant het salaris op de 28<sup>e</sup> van elke maand? Dan kunt u de incassodatum instellen op de 1<sup>e</sup> van elke maand om uw klant een plezier te doen. Dit verkleint ook het risico op problemen bij de incasso, bijvoorbeeld door saldotekort.

## 4. Ga dieper in op een belofte

Het komt vaak voor dat klanten een belofte doen over een betaling die zij niet na kunnen komen. Stel, er staat 500 euro open en u stelt de klant voor om 5 maanden lang 100 euro per maand te betalen. De klant zal snel instemmen met dit plan, ook wanneer de klant maar in staat is om 50 euro per maand op te brengen. Waarom stemt de klant hier dan mee in? Dit heeft vooral te maken met het feit dat de klant dan tijdelijk wat lucht heeft. Er komen niet direct extra kosten bij. Toch heeft u niets aan een belofte die een klant niet na kan komen. Vraag daarom altijd door. Twijfelt de klant of deze aan de betalingsregeling kan voldoen? Dan is het een optie om het bedrag per maand nog iets te verlagen.

## 5. Kies altijd voor een lange termijn oplossing

Wanneer een klant 1.000 euro aan u moet betalen, dan spreekt het voor zich dat u dit bedrag liever vandaag dan morgen op de rekening heeft staan. Wanneer een klant dit bedrag écht niet voor u heeft, dan kan hij deze de factuur eenvoudigweg niet voldoen.

Het is voor u én voor de klant dan altijd beter om te zoeken naar een duurzame oplossing. U geeft de klant wat lucht door een betalingsregeling voor enkele maanden af te spreken, terwijl u zekerheid heeft dat u het bedrag uiteindelijk volledig ontvangt. Blijft u op een directe betaling van het hele bedrag hameren? Dan drijft u uw klant in het nauw en is het risico groot dat u uw geld niet volledig ontvangt.

## Schakel een ervaren incassobureau in

Komt het dan toch op een punt waarop u een incassobureau in moet schakelen? Dan kiest u het best voor een partij die meedenkt over oplossingen om de factuur betaald te krijgen. Een incassobureau dat meedenkt met de debiteur verhoogt de kans dat uw klant nog eens zaken met u wil doen en toch positief tegen uw bedrijf aankijkt. Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso uit Utrecht staat volledig achter maatschappelijk verantwoord ondernemen. Heeft u een klant die niet betaalt? Schakel ons dan in en wij gaan voor u aan de slag. Neem contact met ons team op!

