

Stappenplan voor het opzetten van vroegsignalering

13-8-2021

Vroegsignalering van schulden staat bij steeds meer organisaties op de agenda. Het proces is belangrijk en kan erger voorkomen, maar het proces komt er niet vanzelf. Het vraagt wel wat tijd en aandacht om een effectief proces op te zetten, dat ook nog eens is geborgd in de organisatie. We zien dat vroegsignalering steeds meer aandacht krijgt en dat is een positieve ontwikkeling. Het helpt namelijk om mensen uit problematische schulden te houden. Volg ons stappenplan voor het opzetten van vroegsignalering in uw organisatie.

Vroegsignalering helpt problematische schulden voorkomen

Bij vroegsignalering wordt er tijdig aan de bel getrokken zodra een klant zijn betaalverplichting niet meer kan nakomen. Door in gesprek te treden met de klant kan worden gekeken naar zijn specifieke situatie en zo wordt voorkomen dat de geldproblemen groeien en verder gaan escaleren. Het is dus zaak om geldproblemen te zien aankomen voordat deze té groot zijn. Dit vraagt om een duidelijke pro-actieve aanpak, wat begint met het motiveren van de eigen organisatie tot het opzetten van vroegsignalering. Met de juiste argumenten moeten de beslissers worden overtuigd. En dan? Dan kunt u gebruik maken van ons stappenplan voor het opzetten van vroegsignalering.

Stap 1: Het ontwikkelen van een beleid

Vanuit het management en finance begint het met het opzetten van een goed beleid. Alleen met een effectief beleid maakt u uw vroegsignalering succesvol. Wat is de huidige stand van zaken? Hoe is het debiteurenproces ingericht, welke hulp is er nu voor niet betalende klanten en om welke aantallen gaat het? Bepaal op de eerste plaats welk doel er beoogd wordt en wat de KPI's worden. Stel een baseline vast en kijk waar u wilt zijn over enkele maanden. Vanuit deze basis kunt u ook vaststellen welke middelen qua geld en personeel nodig zijn om tot een succes te komen.

Stap 2: Breng een goede structuur aan

Iedere aanpak heeft structuur nodig om door de organisatie gedragen te worden. Ontdek op welke manier u een pilot voor vroegsignalering op kunt zetten. Breng structuur aan binnen het project, zodat deze structuur duidelijk kan worden overgebracht naar betrokkenen. Wie is de projectleider en wie heeft welke verantwoordelijkheid?

Stap 3: Het bepalen van de signalen

U wilt uw eerder gestelde doelen bereiken met vroegsignalering en uw klanten beter helpen. Om zeker te zijn dat elk doel wordt bereikt is het belangrijk om goed helder te hebben op welke signalen gelet moet worden. Bepaal de signalen, omschrijf deze en deel ze met de juiste personen. Start het traject al nadat de betaaltermijn met één dag is verlopen, 30 dagen of pas na de 2^e betalingsherinnering? Wat zijn voor u de signalen dat u actie moet ondernemen?

Stap 4: Het aandragen van oplossingen

Het opmerken van signalen alleen is niet voldoende. Vroegsignalering draait om het signaleren én het bieden van hulp. Bekijk welke producten beschikbaar zijn en bepaal op die manier het hulpaanbod. Wellicht heeft u debiteur moeite met lezen en begrijpt deze wel een interactieve video. Of uw debiteur heeft een lastige maand en kan nu even niet op tijd betalen. Kan deze dan uitstel krijgen of moet er een betalingsregeling afgesproken worden?

Tip: een professioneel incassobureau kan uw debiteurenbeheer overnemen en proactief in gesprek gaan met debiteuren om tot een oplossing te komen. Dit scheelt u tijd en het aannemen van extra personeel.

Stap 5: Het communicatie naar de klant

Natuurlijk is het belangrijk dat de klant wordt bereikt, zodat er daadwerkelijk hulp kan worden geboden. Het is daarom verstandig

om vooraf goed duidelijk te krijgen op welke manier de klant het best wordt bereikt. Sluit bellen aan bij uw doelgroep of moet u brieven sturen? Of loopt de hele communicatie via e-mail? En heeft u ook één systeem om alle correspondentie in bij te houden?

Stap 6: Opties voor ICT-ondersteuning

ICT.. We kunnen eigenlijk niet zonder. Dit geldt ook voor het goed opzetten van vroegsignalering. Het is belangrijk om vast te stellen welke ICT ondersteuning nodig is en wat de mogelijkheden van uw leverancier hierbij zijn. U kunt dan ook vaststellen welke kosten hier aan vast zitten.

Stap 7: Check de financiering

Het opzetten van vroegsignalering brengt kosten met zich mee, maar het levert uiteraard ook iets op. Een groter deel van uw debiteuren zal betalen en uw proactieve aanpak zal ook tot een positief imago leiden. In deze fase van het opzetten van vroegsignalering is het goed om een kosten- en batenanalyse te maken. Ook legt u hier afspraken vast met uw incassopartij om helder te hebben wat zij wel en niet doen.

Stap 8: Let op de privacy

Natuurlijk, we willen alles uit de kast trekken om problematische schulden bij onze klanten te voorkomen. Daarbij hebben we natuurlijk te maken met wetten en regels waar we ons aan moeten houden. Let daarom op de privacyregels van uw debiteuren en met wie u deze gegevens deelt. Zorg ervoor dat u goed bekend bent met de grondslag voor vroegsignalering als u in de non-profitsector actief bent.

Stap 9: Plan evaluatiemomenten in

Wanneer alles eenmaal van start is gegaan, dan is het makkelijk om te vergeten om af en toe te evalueren. Toch is dit wel noodzakelijk, zeker met het oog op het realiseren van verbeteringen. Plan daarom vooraf vaste evaluatiemomenten in.

Onbetaalde facturen voorkomen

Vroegsignalering is natuurlijk vooral bedoeld om onbetaalde facturen te voorkomen. Wanneer geldproblemen tijdig worden opgemerkt, en er wordt actie ondernomen, dan kan worden voorkomen dat de financiële problemen groeien. Groeiende financiële problemen zorgen voor het uitblijven van factuurbetalingen. Toch, u kunt nooit helemaal voorkomen dat een factuur niet betaald wordt. Heeft u te maken met klanten die niet betalen? Neem dan vrijblijvend [contact](#) op met Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso uit Utrecht. Wij informeren u graag over onze mogelijkheden.