

# Vordering incasseren. Effe bellen?

12-5-2017

Iedereen heeft een mobiel. Bellen doen we er niet veel meer mee. Het tekstbericht via WhatsApp heeft zelfs de SMS al weer naar de achtergrond doen verschuiven. De sms-duim is vervangen door de App-nek. Gesproken taal is nog maar slechts een deel van onze manier van communiceren. De brief per post lijkt snel tot het verleden te gaan behoren. De verandering van communicatiemiddelen beïnvloedt ook onze manier van communiceren. Zelfs de taal verandert.

Maar wat is nu in deze veranderende omgeving beter om een vordering te incasseren? Bellen, tikken, duimen of...?

## Iedereen zijn smaak

Of u de klant gaat bellen, teksten of mailen is afhankelijk van een persoonlijke keuze of van het incassotraject dat door u of door uw onderneming wordt uitgezet. De truc is echter altijd om de juiste methode op het juiste moment toe te passen.

Bellen is een zeer snelle en effectieve manier om geld te incasseren. In een rechtstreeks contact met uw klant is het voor hem of haar moeilijk om om de hete brij heen te draaien. De debiteur kan openheid van zaken geven en direct inzicht geven in een mogelijk probleem. Zelfs als je dit probleem slechts tussen de regels door hoort.

Met tekstberichten werkt dit in de praktijk anders. De kans is groot dat uw klant deze niet leest of zegt deze niet te hebben ontvangen. Alleen het zien van de afzender van het bericht kan de niet-betalende klant al doen besluiten op de delete-knop te drukken. Door taalgebruik en schriftelijke opwerping van problemen is het niet denkbeeldig, dat u daadwerkelijk met de kluit in het riet zit.

Wat wel prima werkt is het per email, sms en WhatsApp bevestigen van of herinneren aan gemaakte mondelinge afspraken.

## Snel een klacht of probleem oplossen

U kent het wel. Het constant heen en weer mailen of appen over een onderwerp. Eén telefoontje en u weet waar u aan toe bent. De

debiteur wil of kan niet betalen of is niet tevreden over een levering of service. Door mondelinge communicatie werkt u aan de relatie met uw klant en versterkt u uw klantenservice. Het zal er voor zorgen, dat u eerder wordt betaald dan anderen en klachten naar tevredenheid snel oplost.

## Vraag het je klant

De ene klant is de andere niet. Informeer bij uw klant welke manier van communiceren hem of haar past en zet het communicatiemiddel in dat de voorkeur van uw klant heeft. U krijgt daardoor eenvoudig en snel contact met uw klant, uw klant weet u op deze manier snel te vinden. Werkt u met grote aantallen klanten, dan kunt u op basis van de door u verkregen informatie een aantal communicatielijnen opzetten, waarbij u bellen en teksten wisselend en opvolgend inzet.

## Kun je niet beslissen? Doe het allemaal!

Vertrouw nooit op één communicatiemiddel. Krijgt u uw klant niet aan de lijn, laat dan altijd een voicemailbericht achter en doe er een tekstbericht per sms of WhatsAppbericht achteraan. Geen reactie? Stuur een email. Trapt u af met email en u krijgt geen reactie? Bel de klant achterna. Beperk u nooit in de inzet van de middelen die u ter beschikking heeft. Zet bellen en teksten effectief in. Het geheim zit hem in de opvolging met gebruik van korte termijnen.

Vragen over de inrichting van uw debiteurbeheer of over niet-betaalde facturen? Neem [contact](#) op met Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso te Utrecht