



Incassade. Aangenaam

“Bewuste gedragsbeïnvloeding van
debiteuren”

Platform voor Klantgericht Ondernemen

12 maart 2014

Kerende Kracht



Inhoud

- 1. Incassade. Aangenaam**
- 2. Onderzoek Message Framing**
- 3. Toepassing en resultaten**
- 4. Vragen**

Incassade. Aangenaam

Deurwaarders en incasso-organisatie

Minnelijk, gerechtelijk, executie

35+ jaar ervaring

Landelijke dekking

180 specialisten

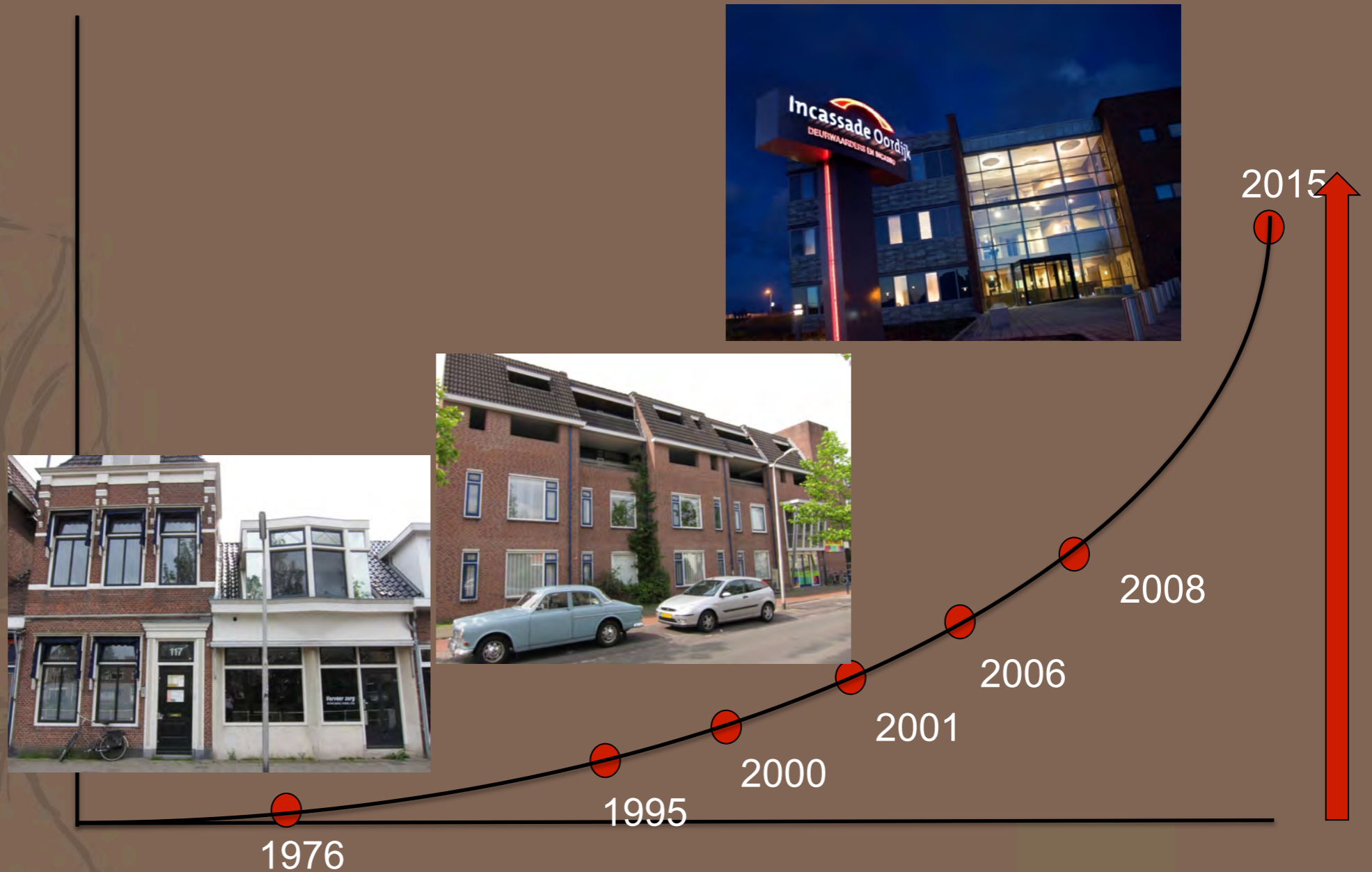
19 deurwaarders

Top 5 Ambitie

Kerende Kracht



Historie en ambitie



180 specialisten

Incassomedewerker

- Minnelijke incasso
- Gerechtelijke incasso
- Contact met debiteuren
- Motiveren / Oplossen



Ambtelijke zaken

- Ondersteunen deurwaarder
- Voorbereiden routes
- Behandelen exploitatie
- Correcte afhandeling

Deurwaarder

- Onafhankelijk ambtenaar
- Ambtshandelingen
- Signaleren / Maatschappelijke rol
- Informeren / Motiveren / Oplossen



Dienstverlening

Minnelijk

- Zonder tussenkomst van de rechter
- Gericht op kostenbesparing alle partijen

Gerechtelijk

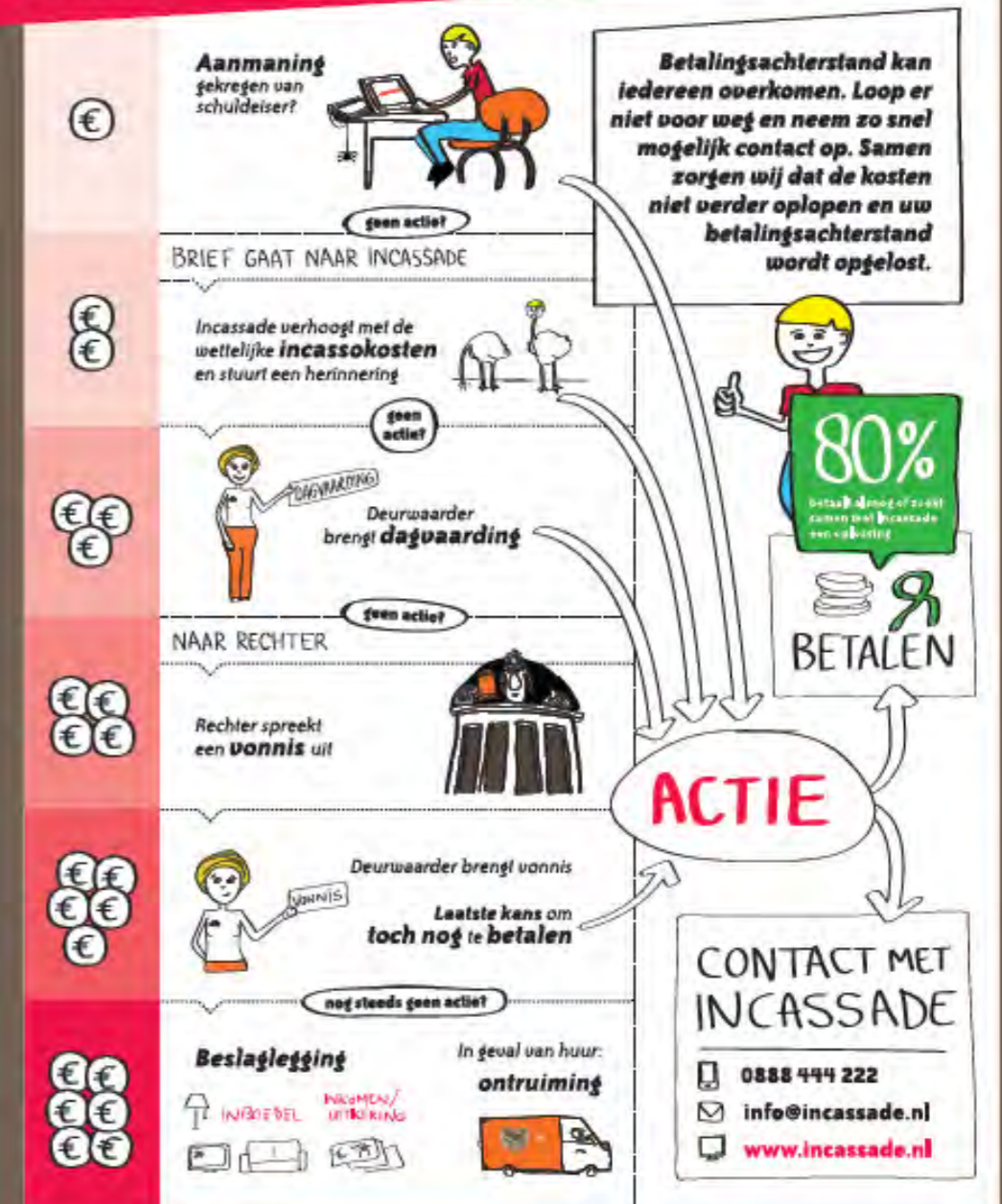
- Met tussenkomst van de rechter
- Gericht op afwenden executie

Executie

- Na vonnis van de rechter
- Signaleringsplicht / maatschappelijke rol

*Incasseren = communiceren
Motiveren om contact op te nemen*

VAN AANMANING NAAR ACTIE



Bekijk ook de animatie op onze website www.incassade.nl,
of door de QR-code hiernaast te scannen

© Incassade 2017

Onze opdrachtgevers



A stylized illustration of a woman with long dark hair and bangs, wearing a light-colored blazer over a dark top and a dark skirt with a belt. She is looking slightly to the right with a neutral expression.

Kerende Kracht

Wanneer een opdrachtgever er niet meer uitkomt met zijn of haar klant, dan keert Incassade het tij ten goede en zorgen wij ervoor dat de partijen weer met elkaar verder kunnen.

Betrokken | Eigenzinnig | Elke Dag Beter

Incasseren = Communiceren

HOE KAN IK U HELPEN? ✕

Onze medewerkers helpen u graag bij het beantwoorden van uw vragen.

0888 444 200

Maandag t/m vrijdag 8.30 tot 17.00 uur

 Chat (online)  Bellen

Incassade
DEURWAARDERS EN INCASSO

U heeft het goed geregeld voor 2014

Samen met u werken we aan een oplossing.

We willen u graag bedanken voor uw inzet afgelopen maanden en wensen u prettige feestdagen en een gelukkig nieuwjaar.

Directie en medewerkers Incassade.

Incassade
DEURWAARDERS EN INCASSO

VAN DEBITEUR NAAR KLANT

BEHANDEL DE DEBITEUR ALS KLANT

Debiteuren verschillen immers niet veel van klanten in strikels. Spreek de klant menselijk aan. Informeer de klant goed. Geef de klant het gevoel dat hij meester is over zijn eigen situatie.

ACTIE

Het is belangrijk om zo snel mogelijk in gesprek te gaan met de klant. Hoe later de klant reageert, des te kleiner de kans op goede afronding.

TECHNIEKEN OM IN GESPREK TE GAAN

OPENSTELLEN
Betalingsoverstans zijn geen taboe. Maak de situatie bespreekbaar met de klant.

Betalingsachterstand kan iedereen overkomen

MOTIVEREN
Dit motiverende vragen zodat de klant zijn betalingsachterstand wil oplossen.

Liever geen zorgen meer over schulden?

FACILITEREN
Bied de klant keuzes om samen tot een oplossing te komen en gemakkelijk contact op te nemen.

A. Betalen in eens
B. Betalen in termijnen
C. Andere oplossing

Samen zorgen we dat de kosten niet verder oplopen

MAAK SAMEN MET DE KLANT REALISTISCHE AFSPRAKEN

Ik weet nu precies waar ik aan toe ben!

We hebben het opgelost.

25% MEER RESPONDE

Onderzoek met de Rijksuniversiteit Groningen laat zien dat bezette betaaldere van debiteuren kan leiden tot een toename in respons van 25 procent.

Bekijk ook de animatie op onze website www.incassade.nl, of door de QR code hieraan te scannen.

Incassade
DEURWAARDERS EN INCASSO

Wetenschappelijk onderzoek



**rijksuniversiteit
groningen**

“Nederlanders en hun schulden, Eigen schuld?” 2010

Een onderzoek naar de invloed van socio-demografische kenmerken op schuldhoogte en interventies

“Debiteurenkenmerken en huurschulden” 2011

Een onderzoek naar de invloed van socio-demografische kenmerken op huurschulden en debiteurenkenmerken.

“Message Framing” 2013

“Gedragsbeïnvloeding van debiteuren”



rijksuniversiteit
groningen

faculteit economie
en bedrijfskunde

customer insights center

Message framing

Presentatie onderzoeksresultaten



Incassade

DEURWAARDERS EN INCASSO



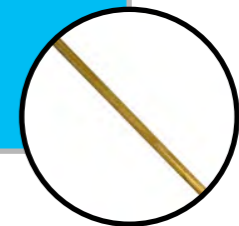
Message framing

- > ‘Het presenteren van bepaalde informatie op de manier die tot het (grootste) gewenste overtuigings-effect leidt.’

Betaal binnen 14
dagen en bespaar
€50 extra
incassokosten



Als u niet binnen 14
dagen betaalt brengen
wij €50 extra kosten
in rekening



- > Boodschap overtuigt niet alleen door argumenten, maar vooral door in te spelen op beperkingen en motieven van ontvanger



Waarom message framing?

- > Debiteurengedrag beïnvloeden is core business van incassobureau
- > Communicatie veranderen om debiteuren tot actie te bewegen
- > Praktisch belang voor incasso-organisatie:
 - Kosten besparen
 - Klantrelaties behouden
 - Incassoresultaat verhogen



Dit onderzoek

- > Op basis van psychologische theorieën inspelen op motieven en beperkingen van debiteuren
- > Openstellen
- > Motiveren
- > Faciliteren



De motivatiekaartjes

- › Motivatiekaarten meesturen met eerste sommatie van Incassade

Een betalingsachterstand kan iedereen overkomen
Daarom bent u nog geen wanbetaaler.

Wees eerlijk!
Sommige mensen denken misschien 'als ik maar niet betaald heb'.
Een hele begrijpelijke gedachte.

Maar niet juist: een betalingsachterstand van uw bedrijf kan schade aanbrengen.
U kunt dit probleem alleen oplossen door op te nemen met Incassade.

Neem het heft in eigen handen

Neem vrijblijvend contact met ons op. Rekening houdend met uw persoonlijke situatie en mogelijkheden werken we samen aan een oplossing.

Milieu reageren? Stuur ons een lege e-mail met als onderwerp 'ja ik wil een oplossing', dan nemen we contact met u op.

@ contact@incassade.nl

Liever persoonlijke contact? Bel, chat of kom langs.
Wij staan voor u klaar.

☎ 0888 444 200

📍 Kom langs op één van onze vestigingen.



Chat (online)

Incassade
DEELNEMER VAN INCASSA

100



Praktisch overzicht

- › In totaal acht verschillende groepen

Kaartnummer	Openstellen	Motiveren	Faciliteren
1	Ja	Weerstand	Ja
2	Ja	Consistentie	Ja
3	Ja	Controle (geen)	Ja
4	Nee	Weerstand	Ja
5	Nee	Consistentie	Ja
6	Nee	Controle (geen)	Ja
7	Blanco briefkaartje (zonder tekst)		
8	Geen briefkaartje		

- › Meting: Het percentage debiteuren binnen een groep dat binnen 14 dagen contact opneemt met Incassade



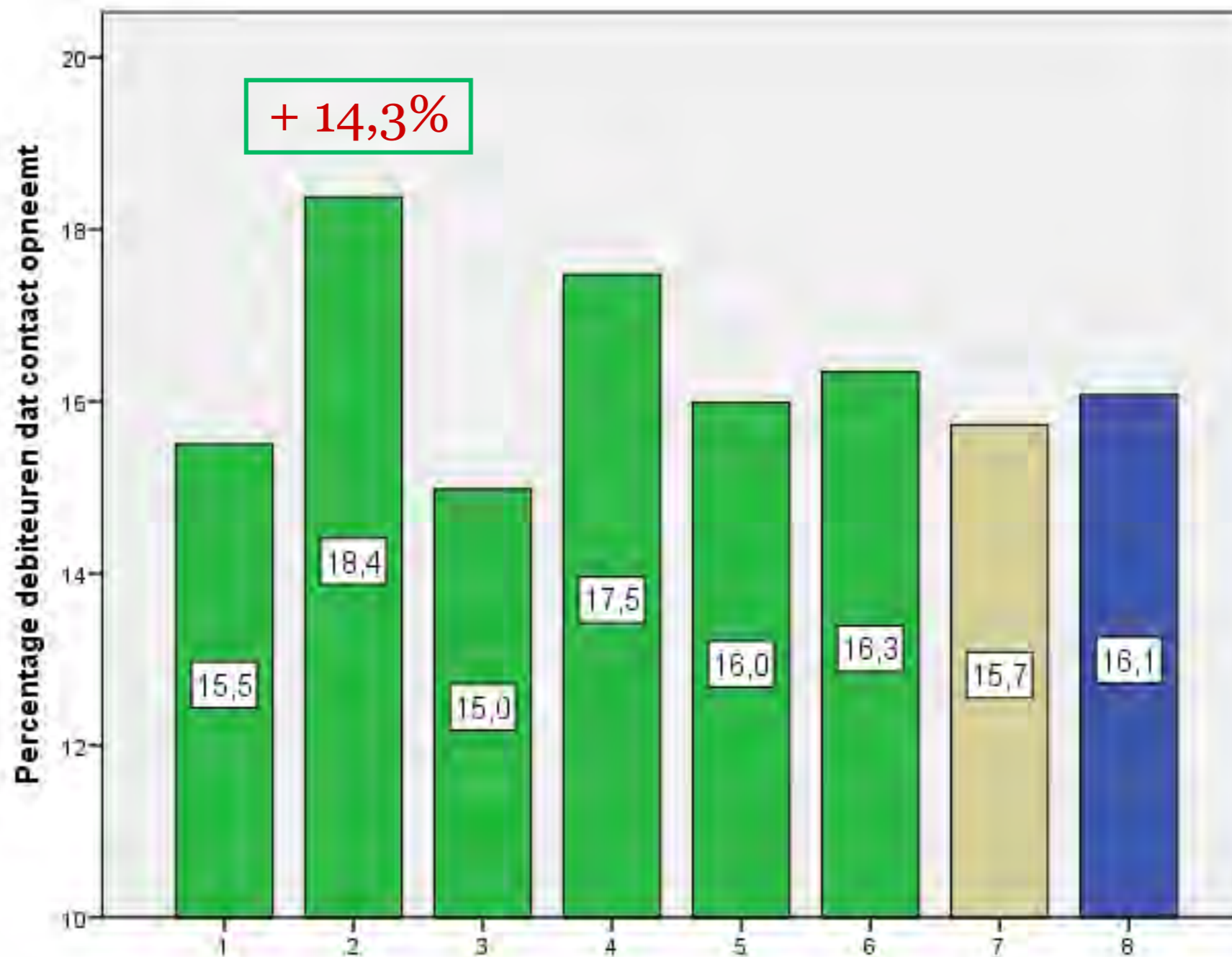
Best Practice



1. Openstellen & Weerstand
2. Openstellen & Consistentie
3. Openstellen
4. Weerstand
5. Consistentie
6. Lege voorkant
7. Blanco briefkaart
8. Controle (geen motivatiekaart)

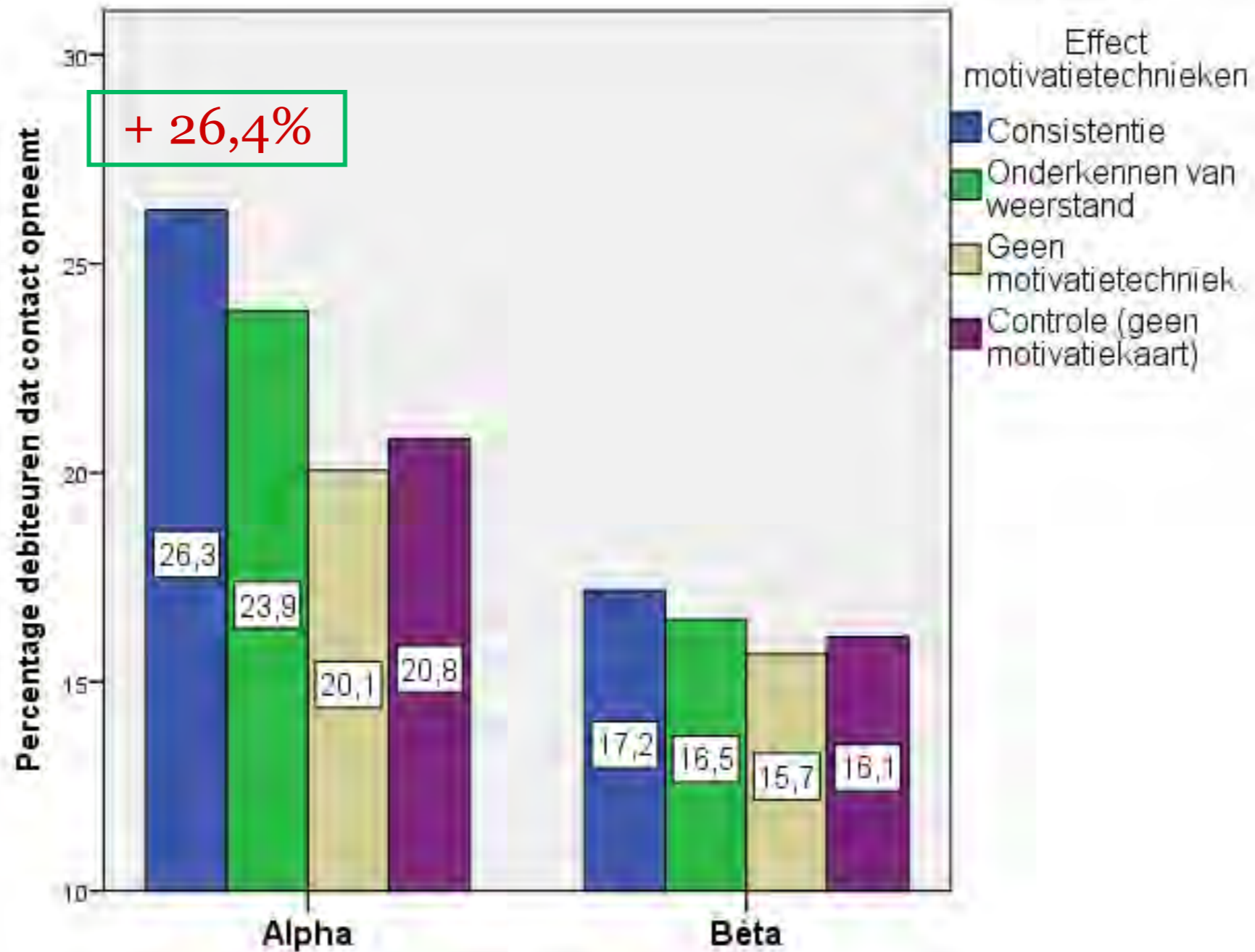


Maar ook...



1. Openstellen & Weerstand
2. Openstellen & Consistentie
3. Openstellen
4. Weerstand
5. Consistentie
6. Lege voorkant
7. Blanco briefkaart
8. Controle (geen motivatiekaart)

Effect van motivatietechnieken





Conclusies

1. Psychologie werkt
2. Het is zoeken naar de juiste techniek
3. Uitdaging om deze inzichten te verankeren



rijksuniversiteit
groningen

faculteit economie
en bedrijfskunde

customer insights center

Vragen?