

Empathisch incasseren heeft de toekomst

Met empathisch incasseren wil Centraal Invorderings Bureau (CIB) – in januari omgedoopt in coeo Incasso – het debiteurenrisico minimaliseren en de klantrelatie optimaliseren. Een combinatie van de beste mensen en de meest innovatieve systemen is de sleutel tot dit succes. Managing Directors Niels de Peuter, CEO en Roman Berkhout, CCO lichten toe.

De Peuter: “Sinds de oprichting van CIB in 2007 – destijds nog vanaf een studentenkamer – wilden wij de bestaande incassomarkt anders benaderen. Namelijk vanuit een marketingoogpunt en met een innovatieve blik. Door met de debiteur zoveel mogelijk als klant te communiceren, komt de focus meer op het servicen te liggen.”

Volgens De Peuter met goede reden: “Door je te verplaatsen in de situatie van de niet-betalende klant, zo helder mogelijk te communiceren en passende betaalmethoden aan te bieden, realiseer je vaak een snellere betaling. Bovendien

streven wij ernaar om een positieve bijdrage te leveren aan de klantreis. Wij maken het incassoproces maatschappelijk verantwoord: persoonlijker en klantvriendelijker en we zetten de klant op gelijke hoogte met ons. Zo faciliteren wij dat hij of zij 24/7 contact met ons kan leggen. Zonder drempels. Telefonisch, per mail, via de site of onze selfserviceportal. Deze aanpak van empathisch incasseren is echt een USP van ons; je komt het nog (te) weinig tegen in onze branche. Maar wij denken dat dit de standaard moet zijn. Mensen zijn hierdoor eerder bereid mee te denken om het probleem op te lossen en besparen klanten daarmee uiteindelijk een dure en ongewenste gang naar de rechter.” ▶





DEEL ONLINE

Synergetische factoren

De visie en concept van CIB zijn erg succesvol: de onderneming telt inmiddels meer dan honderd werknemers en groeit de laatste jaren met een factor drie tot vier. Het bedrijf geeft veel aandacht aan het aantrekken van de beste mensen en het blijvend verbeteren van haar eigen IT-systemen. Verder heeft het een sterke marktpositie in snelgroeiende ‘new economy’-bedrijven, veelal online- en Europees georiënteerd. Berkhout: “Wij matchen goed met deze ondernemingen. Ze zijn innovatief, IT-georiënteerd (API’s), schaalbaar (subscription based) en hebben hun klant(ervaring) hoog op de agenda staan. Door samen te werken met bedrijven die soortgelijke DNA-eigenschappen hebben, streef je vaak dezelfde hoge ambities na.”

Een belangrijke reden van de groei is CIB’s zelfontwikkelde incassosoftware. Deze is bijzonder krachtig, maakt de organisatie flexibel en toekomstvast en bevat onder andere veel functionaliteiten voor de communicatie met opdrachtgevers en klanten. Dit systeem stelt CIB tevens in staat om maatwerk te leveren én opdrachtgevers in meerdere landen te ontzorgen.

Single point of contact

Dat geheel van synergetische en innovatieve factoren zag ook investeerder Waterland Private Equity Investments; reden om via zijn Duitse dochter coeo Group, met ruim zeshonderd werknemers, CIB in 2020 over te

nemen. In januari 2022 zal in het verlengde hiervan de handelsnaam CIB worden vervangen door ‘coeo Incasso’.

De overname opent voor De Peuter en Berkhout nieuwe perspectieven. De Peuter: “Onze aanpak passen we nu ook internationaal toe. Binnen de coeo Group koppelen we alle systemen, zodat we grote internationale klanten op dezelfde manier kunnen bedienen als CIB in Nederland en België doet. In alle landen waar we actief zijn, stralen we dan dezelfde visie en werkwijze uit.”

Berkhout vult aan: “Voor grote internationale partijen wordt het via ons veel makkelijker overal dezelfde goede kwaliteit van incassodienstverlening te borgen. Wij kunnen door die koppeling één centraal aanspreekpunt voor meerdere landen bieden. Voor ons ‘single point of contact’-concept is veel belangstelling.”

Datagedreven

CIB heeft veel ervaring met het koppelen van systemen. De Peuter: “Via API’s kunnen wij realtime koppelen met de systemen van onze opdrachtgever. De data die wij gedurende het incassotraject vergaren kunnen we weer direct en op transparante wijze terugkoppelen. Deze informatie kan een opdrachtgever ook weer gebruiken voor toekomstige activiteiten, bijvoorbeeld in de communicatie of bij de afweging tot klantacceptatie of klantbehoud.”

Berkhout vult aan: “Opdrachtgevers vragen steeds meer data en welke conclusies wij hieraan kunnen verbinden. Vroeger wilde men weten: is er betaald, ja of nee? Tegenwoordig niet alleen dat, maar ook wanneer en hoe er is betaald, hoe we in contact gekomen zijn en welke oplossing we hebben geboden om een betaling te verkrijgen. Het vervolg daarop zal zijn: hoe kunnen we in de toekomst die persoon eerder laten betalen, zonder dat deze opnieuw bij een incassobedrijf terechtkomt. Kortom, wij verbeteren continu het debiteurenproces van onze opdrachtgevers.” ■

ROMAN BERKHOUT EN
NIELS DE PEUTER:

**‘Wij maken het
incassoproces
maatschappelijk
verantwoord’**

