

BUNDELEN VAN KRACHTEN MAAKT JE STERK!

FUSIE COLLECTIVE EN BMKGROEP IS EEN FEIT - SPECIALE FUSIEUITGAVE

CB BULLETIN



INHOUDSOPGAVE

Directeur Henry Schaefer zet met CollactiveBMK in op preventie en incasso	4
Beproefde software voor debiteurenbeheer	5
AFM-vergunning voor bemiddeling in consumptief krediet	5
<i>Roel van der Laan gelooft in een daadkrachtige aanpak</i>	6
Geautomatiseerd debiteurenbeheer werpt vruchten af voor woningcorporaties	7
Wim Dielesen en Leon Koppen over hun gemeenschappelijke hobby: golf	8
Klant aan het woord: Henk Kluytmans, general manager Kenter	10
Incasso volgens gedragscode NVI-Keurmerk	10
Benut kruisbestuiving tussen sales en creditmanagement	11
Teamfoto 2019	12
De liefde van Gert Hoogaars voor voetbal	14
Klant aan het woord: Dave Munnik, teammanager klantenservice GoedeStede	16
<i>Leverancier aan het woord: incasso-advocaat Willem Balkenende</i>	17
Medewerker aan het woord: manager incasso Debbie van Gerwen	18
Telefoongesprekken met debiteuren vereisen een grondige voorbereiding	18
De passie van Geert Verbeek voor snelheid	20
<i>Mrlx, juridische hulp voor een vast bedrag per maand</i>	22
CollactiveBMK financiële horoscoop 2019 - 2020	23

COLOFON

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CollactiveBMK.

Het CBulletin is een uitgave ter gelegenheid van de fusie van Collactive Credit Management en BMK Credit Management. CBulletin wordt per post verstuurd naar medewerkers, klanten en relaties of zonodig afgegeven.

REDACTIE: Wim Dielesen (Collactive) Mark Rombouts (BMKgroep) Leon Koppen (BMKgroep) André Driessen (Andries tekst, training & advies) Leonie Voets (Imaging People) Martijn Verberne (Holman Vormgeving). TEKSTEN: Andries tekst, training & advies FOTOGRAFIE: Imaging People m.u.v. stockmateriaal VORMGEVING EN OPMAAK: Holman Vormgeving. 



'We streven naar een gezonde, financiële huishouding bij bedrijven én particulieren'

Als voormalig profvoetballer weet Henry Schaefer hoe het is om te presteren onder druk en te voldoen aan hoge verwachtingspatronen. De nieuwe algemeen directeur van CollectiveBMK combineert zijn voetbalcarrière met diverse studies voordat hij het bedrijfsleven instapt. Hij heeft erg veel zin in zijn nieuwe functie. 'De ervaring, het enthousiasme en de ambities van de twee bedrijven passen prima bij elkaar', stelt hij tevreden vast. 'Als full service credit managementbureau willen we tot de top 3 van Nederland behoren.'

Als voetballer verdedigt Henry Schaefer de clubkleuren van achtereenvolgens FC Eindhoven, Helmond Sport, Top Oss en KVK Beringen. Hij vindt zijn maatschappelijke carrière belangrijker dan zijn voetbalcarrière. Zo is hij als speler meer dan gemiddeld geïnteresseerd in de commerciële bedrijfsvoering van betaald voetbalclubs. 'Het was een prachtige tijd waarin ik veel heb geleerd', blikt hij terug. 'Tussen topsport en een toppositie in het bedrijfsleven bestaan veel raakvlakken. Ik voel me in mijn element als de druk hoog is. Dankzij deze eigenschap haal ik dagelijks het beste in mezelf naar boven.'

Innovatie en procesverbetering

Drie jaar geleden gaat Henry Schaefer als directeur business development & partnerships aan de slag bij BMK credit management. Voor die tijd werkt hij bij Vesting Finance en DSB Bank. 'De focus van mijn werkzaamheden richtte zich op innovaties en procesverbeteringen', vervolgt hij zijn verhaal. 'Ik heb in mijn vorige jobs veel geleerd. Vooral van de talloze overnames waarbij ik betrokken was. Mijn werk had ook een schaduwzijde. Ik was veel onderweg en ik leefde vanuit koffers en hotelkamers. Het thuisfront was hier niet blij mee. Mijn vrouw en kinderen

hebben mijn overstap naar BMK dan ook met gejuich begroet.'

Ondernemerschap

In een kleinere organisatie als CollectiveBMK voelt Henry Schaefer zich als een vis in het water. 'Bij de grote corporate organisatie waarvoor ik werkte, zag ik veel minder resultaat van mijn inspanningen', geeft hij tekst en uitleg. 'Als grote investeerders bedrijven overnemen, komt het ondernemerschap op de tocht te staan. De behoefte groeide om weer direct invloed uit te oefenen. De keuze voor BMK was logisch, omdat ik al veel ervaring had opgedaan met credit management. Nu geniet ik er weer dagelijks van om te managen op de meerwaarde van performance én collega's, partners en klanten hiervan bewust te maken.'

Alles in huis

Volgens Henry Schaefer zijn betrouwbaarheid en daadkracht belangrijk voor het onderscheidende vermogen van CollectiveBMK. Het bedrijf wordt in zijn ogen een sterke speler in een complexe markt. 'Als full-service credit managementbureau hebben we alles in huis om door te groeien naar de top 3 van Nederland', brengt hij de ambities van het bureau onder woorden. 'We bedienen diverse marktsegmenten, we hebben een prima propositie in debiteurenbeheer, we bieden een juridisch loket aan en we beschikken over belangrijke vergunningen en certificeringen, zoals ISO 9001, het NVI-keurmerk en een AFM-vergunning voor consumentenkrediet.'

Verantwoord incasseren

In de bedrijfsstrategie van CollectiveBMK staat verantwoord incasseren met hoofdletters geschreven. Het bedrijf gaat hoog inzetten op een gezonde, financiële huishouding bij zowel bedrijven als particulieren. 'Onze helpende hand en oplossingsgerichte aanpak moeten in alle bedrijfsprocessen zichtbaar zijn', licht Henry Schaefer toe. 'We gaan hierbij strategisch te werk. Dat werkt veel effectiever dan inspelen op de waan van de dag. De vier aandeelhouders geven mij hun vertrouwen én de vrijheid om te ondernemen. Daar krijgen ze mijn commitment voor terug. Ik ben heel trots dat ik als algemeen directeur leiding mag geven aan deze ambitieuze club.' 



Beproefde software voor debiteurenbeheer

CollectiveBMK gebruikt krachtige, gebruiksvriendelijke software voor debiteurenbeheer. Met deze tool volgt u het betalingsgedrag van debiteuren op de voet. In één oogopslag ziet u wie wel of nog niet betaald heeft. De bijbehorende agenda regelt 100% automatisch de belacties of het versturen van herinneringen en aanmaningen. De software bevat bovendien een speciale module om klachten te registreren en op te volgen. Kortom, met deze software geeft u een impuls aan uw debiteurenbeheer.

AFM-vergunning voor bemiddeling in

consumptief krediet

CollectiveBMK beschikt over een AFM-vergunning voor het bemiddelen in consumptief krediet. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) stelt deze vergunning verplicht voor incassobedrijven die in opdracht van kredietverstrekkers - zoals banken en verzekeringsinstellingen - incasso's uitvoeren bij consumenten. Dankzij deze vergunning mag Collective betalingsregelingen treffen met consumenten die een consumptief krediet hebben afgesloten en niet aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen.

'Incasso voorkomt dat wanbetalers de wind uit de zeilen nemen'

Een bekend gezegde stelt dat toeval niet bestaat. In 1993 ontstond Collectieve creditmanagement als zelfstandige voortzetting van De Lage Landen Incasso, een dochteronderneming van de Rabobank. Bij dit bedrijf werkten Gert Hoogaars en Wim Dielesen op de afdeling Juridische zaken samen met Incassant Roel van der Laan. Bijna 25 jaar later verkoopt hij zijn bedrijf Van der Laan & Partners aan BMK creditmanagement. Daarmee is de cirkel rond. Nu Collectieve en BMK fuseren, is het de hoogste tijd om kennis te maken met ondernemer en zeezeiler Roel van der Laan.

Bij De Lage Landen Incasso vormt Roel samen met onder andere Wim en Gert een goed op elkaar ingespeeld team. Alle drie zetten ze hun specialiteit in om openstaande vorderingen te innen bij klanten. 'Gert was gespecialiseerd in incasso', haalt Roel herinneringen op aan lang vervlogen tijden. 'Het automatiseren van werkprocessen was het stokpaardje van Wim. Zelf combineerde ik commerciële vaardigheden met een financiële achtergrond.'

Wind tegen

Voordat Collectieve het levenslicht ziet, trekt Roel de deur achter zich dicht bij De Lage Landen Incasso. Bij de veiling in Aalsmeer probeert hij zijn weg te vinden in de bloemenbranche. Na enkele tegenslagen en omzwervingen langs andere bedrijven kruipt het bloed waar het niet gaan kan: hij start met Van der Laan & Partners, incasso- en kredietbeheerdiensten. Al die tijd blijft zijn liefde voor zeezeilen een constante. Toeval of niet: tussen zijn zakelijke activiteiten en zijn hobby bestaat een opvallende overeenkomst. 'Als ondernemers de wind tegen hebben, is het heel lastig om vooruit te komen', verklaart Roel zich nader.

Zeil strijken

Met Van der Laan & Partners biedt Roel zijn klanten in de business-to-business markt een compleet pakket aan incassodiensten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk. In oktober 2017 strijkt Roel de zeilen van zijn bedrijf en draagt hij alle activiteiten over aan BMK creditmanagement. 'Leon Koppen was al eerder geïnteresseerd in een overname', herinnert hij zich nog goed. 'Regelmatig nodigde hij me uit om samen een kop koffie te drinken. De eerste 2 jaar heb ik de boot continu afgehouden. Ik was er nog niet klaar voor.'

Volle kracht vooruit

Na de zomer van 2017 hakt Roel de knoop door en maakt hij een afspraak met Leon en Geert. De overdracht is razendsnel in kannen en kruiken. 'We hebben direct open kaart met elkaar gespeeld', blikt Roel terug op de overnamegesprekken. 'Ik hoefde niet te laveren of me in bochten te wringen. BMK kwam met een prima voorstel, dat Loes Wijnen vervolgens vertaald heeft in een helder contract. Als telg uit een familie van veehandelaren heb ik Leon en Geert een hand gegeven om de zaak te beklinken. Ik vind het mooi om te zien dat Collectieve en BMK nu samen aan het roer zitten. Ik ben ervan overtuigd dat ze de komende jaren volle kracht vooruitgaan.' 



'Duidelijke afspraken maken, werkt beter dan met de botte bijl de plank misslaan'

Debiteurenbeheer voor woningcorporaties én CollectieveBMK vormen een krachtige twee-eenheid. Als medewerkster Debiteurenbeheer besteedt Desiree Aarts 98 procent van haar tijd aan de huurders van 2 woningcorporaties: Woningstichting GoedeStede uit Almere en Woningstichting Barneveld uit de gelijknamige plaats. 'Het geeft veel voldoening als ik huurders die structureel te laat betalen weer in het gareel krijg.'

Al 21 jaar staat Desiree bij BMK op de loonlijst. Gedurende die lange periode vertolkt zij op alle afdelingen een rol: sales, incasso en debiteurenbeheer. Terugkijkend op haar carrière heeft ze een duidelijke voorkeur voor het telefonische contact met mensen. 'Ik vind het iedere keer weer een uitdaging om mensen te doorgronden en hun beweegredenen om niet te betalen te achterhalen', geeft ze tekst en uitleg. 'Vervolgens is het de kunst om met elkaar goede afspraken te maken.'

Meedenken in oplossingen

Debiteurenbeheer voor woningcorporaties is volgens Desiree een aparte tak van sport. Wonen is een primaire levensbehoefte, dus haar klanten hebben recht op een dak boven hun hoofd. Tegenover deze behoefte staat wel een maandelijkse betalingsverplichting. 'Ik geef huurders het gevoel dat ik meedenk in oplossingen', vervolgt ze haar verhaal. 'Ik geef ze daarbij de spreekwoordelijke vinger, maar ik accepteer niet dat ze de hele hand nemen. Ik zit er bovenop om ze weer in de pas te laten lopen.'

Proactief

Al bijna 2 jaar verzorgt Desiree het debiteurenbeheer voor woningstichting GoedeStede. Met een gestructureerde aanpak heeft ze veel progressie geboekt. Betalingsachterstanden zijn ingelopen, huurders en hun

betalingsgedrag zijn in kaart gebracht en werkprocessen zijn geïntegreerd in het geautomatiseerde systeem dat CollectieveBMK voor debiteurenbeheer gebruikt. 'Extra alert ben ik op de nieuwe huurders. Die benader ik als eerste. Deze proactieve aanpak heeft ertoe geleid dat het aantal incasso's met tientallen procenten is gedaald en het aantal huisuitzettingen nog minimaal is'.

Streng aanpak

Sinds april richt Desiree haar pijlen ook op de huurders van Woningstichting Barneveld. In de praktijk merkt ze grote, culturele verschillen tussen de huurders van beide corporaties. 'In Barneveld zijn we volop bezig om onze weg te vinden en een vergelijkbare werkwijze toe te passen', licht Desiree toe. 'Het kost veel tijd en energie om alle huurders in kaart te brengen en te monitoren op hun betaalgedrag. Huurders ervaren onze aanpak met brieven en telefoontjes als heel streng. Dat zijn ze niet gewend.'

Hulpinstanties

Bij langere huurachterstanden koppelt Desiree dit terug aan de opdrachtgevers en zij schakelen het incasso-bureau of andere hulpinstanties in. 'Een bewindvoerder of een budgetcoach helpt om weer zicht te krijgen op de maandelijkse inkomsten en uitgaven. Deze structurele oplossingen voorkomen dat een huurachterstand uitmondt in een huisuitzetting.' 



'Presteren met golf en debiteuren-beheer vraagt om continue aandacht'

Een versleten knie maakt een einde aan de voetbalcarrière van Wim Dielesen. Vijftien jaar houdt zijn gewricht het vol op de tennisbaan, daarna moet hij ook zijn racket aan de wilgen hangen. In zijn zoektocht naar een minder belastende sport komt hij uit bij golf. Het voelt aan als een hole in one. Leon Koppen ontdekt de charme van de sport tijdens een golfclinic. Samen met Geert Verbeek werkt hij jarenlang aan het verbeteren van zijn handicap. Nadenkend over de overeenkomst tussen golf en creditmanagement zijn ze het snel eens.



Als verkopers en relatiebeheerders hebben Wim Dielesen en Leon Koppen allebei hun sporen verdiend in creditmanagement. Voor veel ondernemers is samen golfen een uitgelezen mogelijkheid om elkaar beter te leren kennen. 'Voor mij is golf uitgegroeid tot sport nummer één', slaat Wim Dielesen af. 'Als lid van de Best Golf & Country Club speel ik competitie. Ook heb ik me aangesloten bij de businessclub. Deze combinatie van wedstrijden spelen en golfen met zakelijke vrienden is me op het lijf geschreven.'

Ontboezemingen

Leon Koppen geniet ervan om voor dag en dauw af te slaan op een van de hoger gelegen holes bij De Gulbergen in Mierlo. Het uitzicht vanaf het hoogste punt in Noord-Brabant is prachtig op de vroege ochtend. Ook zakelijk slaat hij graag een balletje. Geduld is dan een schone zaak. 'Als je met een klant een 18-holesbaan loopt, vraag je niet bij hole 1 hoe het met de business gaat', stelt hij lachend vast. 'Bij hole 12 is het ijs gebroken en komen de eerste ontboezemingen. Bij een sport als voetbal of tennis is het veel lastiger om zo openhartig tegen elkaar te zijn.' Wim Dielesen knikt instemmend: 'Het lukt niet om 3,5 uur de schijn op te houden. De ware aard komt altijd naar boven. Daarom vind ik het heerlijk om samen met prospects of klanten 9 of 18 holes te lopen.'

Golffamilie

Binnen de familie Dielesen heeft Wim zich ontpopt tot de pater familias. Zijn vrouw en zoon hebben de smaak ook te pakken. 'Golf is een vast onderdeel geworden van onze vakanties', biecht Wim Dielesen op. 'We boeken ons hotel of appartement altijd in de buurt van een golfresort, zodat we minimaal één keer met z'n drietjes een ochtend of middag kunnen golfen.' Vanzelfsprekend geniet Wim van de wandelingen over de mooiste banen, binnen en buiten Europa. Een aspect van het spel is overal hetzelfde. 'Ik heb de natuurlijke drang om een bal verder te slaan of dichterbij de vlag te leggen. Als dat lukt, geeft dat een enorme kick.'

Houten 12

Al 18 jaar is Wim Dielesen in zijn vrije tijd voorzitter van Houten 12. 'Deze vriendenclub van 12 mannen komt 12 keer per jaar samen', vertelt hij trots. 'Elke derde vrijdag van de maand lopen we 's middags een 18-holesbaan. Daarna eten we een hapje en heffen we het glas op onze vriendschap.' Leon Koppen luistert aandachtig naar Wim's relaas. Hij begrijpt de fascinatie, maar verplaatst zich ook moeiteloos in de frustratie

van een golfer met een hogere handicap. 'Golf is een prachtige sport als het lekker loopt', geeft hij tekst en uitleg. 'Zelf word ik ongeduldig als ik de ballen niet goed raak. Ik ga dan tegen mezelf spelen. Als golfer ben je net zo goed als je laatste bal. In dat opzicht is er een treffende vergelijking met sales: een verkoper is zo goed als zijn laatste kwartaal.'

Tijd, aandacht en geduld

Het eerste bruggetje tussen golf en creditmanagement is geslagen. De praktijk wijst al snel uit dat er nog meer overeenkomsten zijn. 'Als je een discipline als debiteurenbeheer professioneel wilt beoefenen, moet je ook constant presteren', gooit Wim Dielesen een tweede balletje op. 'Het onderhouden van je swing vergt tijd, aandacht en geduld. Dezelfde factoren spelen een rol bij debiteurenbeheer. Als je een debiteur continu aandacht geeft, doet hij of zij wat je verwacht.' Leon Koppen is het helemaal eens met zijn collega. Hij ziet zelfs nog een aanvulling. 'Het slaan van een bal verloopt via een bepaald procedé dat vergelijkbaar is met het volgen van een debiteurenschema. Sla je een stap over, dan zijn al je vorige inspanningen voor niks geweest.'

Etiquette

Op de golfbaan gelden strikte gedragsregels om het spel ordentelijk te laten verlopen. Veel van deze voorschriften gaan over de veiligheid, het tempo in de baan en hoe je moet omgaan met een golfbaan. Leon Koppen herkent in deze etiquette de regels die ook in de transacties tussen bedrijven en klanten gelden. 'Bij debiteurenbeheer en incasso is het de kunst om je op een nette en stijlvolle manier aan de regels te houden', besluit hij zijn verhaal. 'Bij CollectiveBMK behandelen we klanten met respect en komen we onze afspraken na. Als klanten die aan hun laars lappen, kruipen we moeiteloos in de rol van scheidsrechter om hen op deze handicap te wijzen.'



'Als klanten doordrongen zijn van goede dienstverlening betalen ze ook sneller'

Op de Henri Wijnmalenweg 5 in Eindhoven bruist het van de positieve energie. De fusie tussen twee ervaren partners in creditmanagement geeft een flinke boost aan de bedrijfsvoering. Toeval of niet: als corporate klant van CollactiveBMK is Kenter gespecialiseerd in energievoorziening en meetdiensten voor de zakelijke markt. General manager Henk Kluytmans ziet een opvallende gelijkenis tussen beide bedrijven. 'CollactiveBMK en Kenter lossen op proactieve wijze problemen op voor hun klanten.'

Kenter is een zelfstandig onderdeel van netwerkbedrijf Alliander. Vanuit 5 locaties in Nederland levert het bedrijf een compleet pakket aan energievoorzieningen (o.a. transformatoren, schakelinstallaties, compact stations en laadinfrastructuur) en meetoplossingen, gebaseerd op de nieuwste inzichten in de markt en innovatieve technologieën. 'We zorgen ervoor dat onze klanten grip houden op de energie die ze nodig hebben om te ondernemen', vertelt Henk Kluytmans. Daarbij geven we hen ook inzicht in het energieverbruik, zodat bedrijven ook aan hun duurzaamheidsdoelstellingen kunnen voldoen. Op dit moment bedienen we met zo'n 275 specialisten bijna 30.000 klanten in heel Nederland. Van sportverenigingen en de bakker op de hoek tot grote gemeentes en chemische multinationals.'



Beste uit de bus

Enkele jaren geleden zocht Kenter een nieuwe partner voor het minnelijke en gerechtelijke incassotraject. Meerdere bedrijven kregen de opdracht om een voorstel te doen. 'Collactive kwam als beste uit de bus', herinnert Henk Kluytmans zich nog goed. 'De flexibiliteit, snelheid van handelen en kennis van zaken over de energiesector spraken het meest tot de verbeelding. Samen met Collactive hebben we vervolgens de processen goed op elkaar afgestemd. Periodiek zitten we om de tafel om klantcases te bespreken en de gekozen strategie te evalueren. Zo is voor beide partijen een echte win-winsituatie ontstaan.'

Zachte dwang

Collactive neemt voor Kenter het gehele incassotraject voor zijn rekening. Het team Klantenservice van Kenter is verantwoordelijk voor de beginstappen in het traject. Denk hierbij aan het versturen van herinneringen, aanmaningen en de aankondiging van de ingebrekestelling. 'Na deze brief bekommert Collactive zich om de vervolgstappen', vervolgt Henk Kluytmans zijn verhaal. 'De incassomedewerkers van Collactive werken net als wij proactief en oplossingsgericht. Ze weten hoe ze met zachte dwang een klant moeten overtuigen om alsnog te betalen. Soms betalen klanten het openstaande bedrag in één keer, soms is er een betalingsregeling nodig.'

Principezaak

De belangrijkste doelstelling van de samenwerking tussen Kenter en Collactive is klantenbehoud. Soms zijn klanten al overgestapt naar een andere partij. In dat geval ligt de focus op het innen van de openstaande factuur. 'Als het minnelijke traject niks oplevert, neemt Collactive ons ook de zorg voor het gerechtelijke traject uit handen', gaat Henk Kluytmans verder. 'Soms krijgen we het advies om een post af te boeken. Soms maken we van een openstaande vordering ook een principezaak. Uitstraling is in onze sector belangrijk. Bij een goede service en dienstverlening hoort ook op tijd betalen. Als klanten hiervan doordrongen zijn, betalen ze ook sneller.' 



Incasso volgens gedragscode NVI-Keurmerk

CollactiveBMK is lid van de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI). Als lid voeren we alle incassoactiviteiten uit volgens de richtlijnen van het incassokeurmerk. Dit keurmerk is voor opdrachtgevers een bewijs van vertrouwen en deskundigheid. Een onafhankelijke externe audit-commissie toetst periodiek of CollactiveBMK zich aan de afgesproken regels houdt.

Benut kruisbestuiving tussen sales en creditmanagement

Stel dat uw verkoopafdeling een nieuwe klant binnenhaalt. Het zou jammer als de desbetreffende klant in een later stadium weigert te betalen. Als uw creditmanager én uw verkoper in een vroegtijdig stadium de handen ineenslaan, verkleint u het risico op financiële tegenvallers aanzienlijk. Uw bedrijf plukt hiervan de financiële vruchten als u deze kruisbestuiving inbedt in de dagelijkse bedrijfsprocessen.





'De beste worden in verantwoord incasseren vraagt om teamwork en een winnaarsmentaliteit'

Bij voetballiefhebber Gert Hoogaars stroomt er blauwwit bloed door de aderen. Al ruim vijftig jaar is hij lid van v.v. Helvoirt uit zijn geboortedorp. Op 1 april 1965 begint zijn carrière als speler bij de pupillen. Zijn liefde voor de dorpsclub is onbegrensd. Op vele fronten is hij jarenlang actief. Achtereenvolgens is hij jeugdtrainer, secretaris van de jeugdafdeling en voorzitter. Momenteel is hij als teammanager nauw betrokken bij het vaandelteam. Gert staat te boek als een echte winnaar. 'Die mentaliteit hebben we hard nodig in de concurrentiestrijd met andere credit managementbureaus.'

Midden jaren '60 van de vorige eeuw zijn de keuze-mogelijkheden voor jongeren in een klein dorp als Helvoirt beperkt. Gert Hoogaars en zijn klasgenootjes kunnen kiezen uit voetbal, ponyrijden of de harmonie. Zijn keuze valt op v.v. Helvoirt. 'Samen met mijn vriendjes voetbalde ik elke dag', roept Gert Hoogaars

herinneringen op aan zijn pupillentijd. 'Voetbal was onderdeel van mijn leven. Een dag niet gevoetbald, was een dag niet geleefd. Al op maandag verheugde ik me op de wedstrijd van zaterdag. Als de regen spelbreker was, had ik heel de dag slechte zin.'

heb ik vanaf de C-jeugd begeleid en getraind', blikt hij terug op deze periode. 'We kennen elkaar door en door. Als teammanager ben ik een vertrouwenspersoon tussen de technische staf en de spelers. Ik bemoei me niet met de opstelling, de tactiek of de inhoud van de trainingen. Wel regel ik het vervoer, de kleding en de catering.'

Vrijwilligers

Gert Hoogaars ziet een groot verschil met zijn eigen periode als jeugdspeler. 'Vroeger stonden spelers in de rij om op zondag in te vallen bij het eerste. Tegenwoordig is die animo veel kleiner. Dat geldt ook voor de vrijwilligers die we als club nodig hebben. Het aanbod in vrijetijdsbesteding is veel groter geworden. Vroeger hadden mensen niet zo'n drukke agenda. Dit probleem speelt niet alleen bij voetbalclubs, het is eerder een maatschappelijk probleem.'

Sportiviteit

Voor erelid Gert Hoogaars bestaan er veel raakvlakken tussen voetbal en creditmanagement. 'Verantwoord omgaan met mensen die een betalingsachterstand hebben, vraagt ook om een combinatie van sportiviteit en prestatiedrang', geeft hij tekst en uitleg over deze vergelijking. 'Creditmanagement is geen individuele sport. Succesvol incasseren vraagt om teamwork en een winnaarsmentaliteit. Samen zoeken we naar de juiste oplossing en samen communiceren we over afspraken en regelingen. Het is de ambitie van CollactiveBMK om tot de top 3 in creditmanagement te behoren. Dankzij de fusie zijn we nog beter in staat om deze concurrentiestrijd aan te gaan.' **CB**

Sokken op de enkels

De jonge Gert Hoogaars is een getalenteerde speler met een sterk linkerbeen. Van de pupillen tot de A-junioren komt hij uit voor de hoogste jeugdelftallen. Met de sokken op zijn enkels geeft hij op zaterdag acte de présence binnen de krijtlijnen. 'In mijn actieve carrière heb ik nooit scheenbeschermers gedragen', vervolgt Gert Hoogaars zijn verhaal. 'Ik genoot van het frivole, technisch verzorgde spel van Ajax. Het spel van Johan Cruyff wakkerde mijn liefde voor de Amsterdamse club aan. Soms vinden mensen het gek dat ik als Brabander niet voor PSV ben. In mijn jeugd telde PSV niet mee. Je was voor Ajax of voor Feyenoord.'

Vertrouwenspersoon

Op 18-jarige leeftijd kiest Gert Hoogaars voor de rol van jeugdtrainer en -begeleider. Hij haalt veel voldoening uit het coachen, trainen en motiveren van jeugdspelers van v.v. Helvoirt. 'Veel spelers die nu in het eerste staan,



‘Volop creatieve ideeën voor de inrichting van het incassoproces’

Incasso voor woningcorporaties is een vak apart. CollectiveBMK heeft in de loop der jaren een prima naam opgebouwd in deze bijzondere tak van sport. Al enkele jaren zijn de incassospecialisten van CollectiveBMK verantwoordelijk voor het incassotraject van de huurders van GoedeStede uit Almere. Teammanager Klantenservice Dave Munnik is zeer te spreken over de samenwerking. ‘CollectiveBMK begrijpt als geen ander het belang van maatschappelijk verantwoord incasseren voor onze bedrijfsvoering.’

Als Teammanager Klantenservice heeft Dave Munnik de incasso-activiteiten van woningcorporatie GoedeStede onder zijn hoede. In het verleden werkte hij hiervoor samen met de vorige werkgever van Henry Schaefer, de huidige algemeen directeur van CollectiveBMK. ‘In onze zoektocht naar een nieuwe incassopartner was het een logische stap om hem te vragen een samenwerkingsvoorstel op papier te zetten’, herinnert hij zich nog goed. ‘CollectiveBMK heeft als kleinere organisatie oog voor maatwerk, houdt zich aan de gemaakte afspraken en kiest bewust voor een persoonlijke aanpak met vaste contactpersonen.’



Geheim van de smid

Sinds de samenwerking met CollectiveBMK heeft Dave Munnik nog geen enkele klacht van huurders ontvangen. ‘Ik weet precies wie er voor GoedeStede aan het werk is’, geeft hij het geheim van de smid een beetje prijs. ‘De persoonlijke communicatie werpt vruchten af. Bij vraagstukken neem ik ook direct contact op met debiteurenbeheerder Desiree van den Meerendonk. Samen bespreken we wat er speelt en nemen we de gekozen strategie onder de loop. CollectiveBMK heeft volop creatieve ideeën om het incassoproces vorm en inhoud te geven.’

Achterliggende problematiek

Vanzelfsprekend draagt GoedeStede als woningcorporatie een grote verantwoordelijkheid jegens huurders. In de gekozen strategie worden niet alle wanbetalers over dezelfde kam geschoren. ‘Het is cruciaal om onderscheid te maken tussen huurders die niet kunnen betalen en huurders die niet willen betalen’, licht Dave Munnik toe. ‘Bij de eerste groep is het kunst om door te dringen tot mensen om te achterhalen wat de achterliggende problematiek is. Als we daarin slagen, kunnen we met onze partners een plan van aanpak opstellen.’

Spagaat

Volgens Dave Munnik snapt CollectiveBMK de spagaat waarin een woningcorporatie zich bevindt heel goed. ‘Onze activiteiten liggen onder een vergrootglas’, licht hij een tipje van de sluier op. ‘We zijn als organisatie ook gebonden aan Europese regelgeving. Het behoort ook tot onze taak om oplossingen te zoeken voor huurders met schulden. Ontruimen is de weg van de minste weerstand. We zetten mensen niet zomaar op straat als ze de huur niet meer kunnen betalen. In nauwe samenwerking met de gemeente, wijkteams, bewindvoerders en budgetcoaches werken we – hoe uitdagend dat vaak ook is – aan structurele oplossingen voor schuldenproblematiek. CollectiveBMK kent onze partners ook en neemt als het nodig is direct contact op. Zo maken we gezamenlijk werk van maatschappelijk verantwoord incasseren.’ 



‘Fingerspitzengefühl is zeker zo belangrijk als kennis en ervaring’

Soms komen debiteuren hun betalingsverplichting niet na. De reden: ze kunnen of willen niet betalen. In sommige gevallen is het dan nodig om stevige juridische middelen in te zetten. In dat geval schakelt CollectiveBMK de hulp in van incasso-advocaat Willem Balkenende. Of er nu wel of geen discussie bestaat over de openstaande vordering, Willem staat de opdrachtgevers van CollectiveBMK met raad en daad terzijde in het juridische incassotraject. ‘Ik zorg ervoor dat facturen boven op de stapel van schuldeisers komen te liggen.’

Als incasso-advocaat is Willem een ervaren rot in het vak. De afgelopen tien jaar was hij als advocaat verbonden aan diverse advocatenkantoren. Sinds 1 juni maakt hij deel uit van Goorts + Coppens advocaten en adviseurs, met kantoren in Eindhoven, Helmond en Deurne. Zijn kantoor in Eindhoven is gevestigd in hetzelfde kantoorpand als CollectiveBMK. ‘Het is heel prettig om bij juridische incasso’s snel te kunnen schakelen’, verklaart Willem zijn keuze voor de Henri Wijnmalenweg in Eindhoven. ‘Klanten van CollectiveBMK hebben daar behoefte aan.’

IJzers in het vuur

Het procederen tegen niet-betalende klanten is het domein van de incasso-advocaat. Als klanten weigeren te betalen in de minnelijke fase is het een logische stap om vervolgens de rechter in te schakelen. Om de druk bij debiteuren op te voeren, heeft Willem Balkenende als incasso-advocaat diverse ijzers in het vuur. ‘Het aanvragen van een faillissement is een beproefde manier om de ogen van wanbetalers te openen’, geeft hij tekst en uitleg.

Woorden kracht bijzetten

Als tweede middel om wanbetalers over de streep te trekken, zet Willem namens CollectiveBMK ook regelmatig het conservatoir beslag in. ‘Voordat de rechter een uitspraak heeft gedaan, leg ik namens de schuldeiser al beslag op de bankrekening, roerende of onroerende zaken van de debiteur in kwestie’, vervolgt hij z’n verhaal. ‘Als we in het minnelijke traject alle paden bewandeld hebben, is het zaak om onze woorden daadkracht bij te zetten. Welk middel ik daarbij inzet, is van diverse factoren afhankelijk. Een betwiste vordering vraagt om een goed onderbouwd verweer. Om bij een onbetwiste vordering je geld te krijgen is het zaak om boven op de stapel van schuldeisers te komen.’

Fingerspitzengefühl

Voor Willem Balkenende komt het resultaat op de eerste plaats. De middelen die hij inzet, zijn hieraan ondergeschikt. ‘Fingerspitzengefühl is zeker zo belangrijk als kennis en ervaring. Ik weet hoe de hazen lopen en welke tone-of-voice bij een bepaald type debiteur hoort. Soms lijkt een faillissementsaanvraag de geijkte route te zijn. Houd ik het dossier dan vervolgens tegen het licht, dan lopen er ook andere wegen naar Rome. Zo kan ik me onderscheiden en klanten van CollectiveBMK succesvol bijstaan.’ 

‘Voor opdrachtgevers ga ik door het vuur om vorderingen te innen’

Sommige incassobureaus lappen wettelijke richtlijnen aan hun laars. Zo bezorgen ze de incassobranche een slecht imago. Als officiële brancheorganisatie probeert de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde incasso-ondernemingen (NVI) zich hiertegen te wapenen. Met het Incassokeurmerk had de NVI al een ijzer in het vuur. Daar komt nu een tweede instrument bij: de NVI module problematische schulden. Debbie van Gerwen van CollectiveBMK behaalde als een van de eerste incassomedewerkers het NVI Basis-examen.

De NVI Basis-module en de NVI Module Problematische Schulden zijn met een doel ontwikkeld. Allereerst vindt de NVI het belangrijk om het kennisniveau van incassomedewerkers uniform te toetsen. Daarnaast geven de examens de professionaliteit van de branche een flinke impuls.

Contact met debiteuren of opdrachtgevers

Sinds kort behoort vakbekwaamheid van incassomedewerkers tot de standaard keurmerkcriteria van de NVI. ‘De modules zijn verplicht voor medewerkers van NVI-gecertificeerde bedrijven die contact hebben met debiteuren of opdrachtgevers’, geeft Debbie tekst en uitleg. ‘Dankzij de vakbekwaamheidstoets ben ik nu veel beter op de hoogte van criteria, gedragsregels en wetgeving. Ik verheug me nu al op de NVI Module Problematische schulden.’

Vlees in de kuip

Debbie werkt al 17 jaar met veel plezier voor CollectiveBMK. Momenteel stuurt zij als manager Incasso het gehele incassoteam aan. Kwaliteit van de service én de behoefte van de klant zijn voor haar belangrijk om openstaande vorderingen te innen. ‘Ik neem direct contact op en ga doortastend te werk’, vertelt ze over haar werkwijze. ‘Aan de telefoon merk ik wat voor vlees ik in de kuip heb. Door mijn kennis en ervaring voel ik aan of een debiteur snel gaat betalen of de boot afhoudt.’

Raad en daad

De opdrachtgevers van CollectiveBMK geven natuurlijk de voorkeur aan snel betalende debiteuren. De gang naar de rechter valt niet altijd positief uit voor de onderlinge relatie,



maar is in de ogen van Debbie soms wel noodzakelijk. ‘Gelukkig hebben wij een team met ervaren juristen in huis’, vervolgt ze haar verhaal. ‘Zij staan onze klanten met raad en daad terzijde.’

Betalingsregeling

Volgens Debbie spelen er bij wanbetaling diverse factoren een rol. Er zit een groot verschil tussen debiteuren die niet kunnen of willen betalen. ‘De eerste groep is vaak opgelucht als je contact opneemt’, vervolgt ze haar verhaal. ‘Soms lukt het niet om het gehele openstaande bedrag in één keer over te maken. Een betalingsregeling zorgt

dan voor rust. En zo geven we inhoud aan één van onze prioriteiten: maatschappelijk verantwoord incasseren.’

Vreemde ogen dwingen

Bij de tweede groep debiteuren – onder meer de notoire wanbetalers – is het belangrijk om er bovenop te zitten. ‘Goede communicatie tussen opdrachtgever en incassomedewerker is belangrijk’, stelt Debbie. ‘Vaak dwingen vreemde ogen om te betalen. Lukt dat niet, dan is het is de kunst om alsnog tot een gewenst resultaat te komen. CollectiveBMK heeft kwaliteit en efficiency daarbij hoog in het vaandel staan.’ **CB**



TELEFOONGESPREKKEN MET DEBITEUREN
VEREISEN EEN GRONDIGE VOORBEREIDING

‘Hard op de inhoud, zacht op de relatie’

De dienstverlening van CollectiveBMK rust behalve op de pijlers preventie, incasso en juridische ondersteuning ook op training & opleiding. Communicatietrainer Bertie Ubags van Feedback Training en Consulting geeft sinds kort de training Debiteurenbeheer aan klanten van CollectiveBMK die binnen hun bedrijf verantwoordelijk zijn voor de zetaktransport. ‘De ervaringen van deelnemers zijn heel positief’, blikt ze terug. ‘Deze training werpt een frisse, aangescherpte blik op het klantcontact bij debiteurenbeheer.’

Telefonisch contact met klanten die niet kunnen of willen betalen, vereist volgens Bertie een grondige voorbereiding én een gestructureerde aanpak. Om zo’n gesprek professioneel te kunnen voeren, hebben medewerkers Debiteurenbeheer speciale vaardigheden nodig. ‘Vroeger werden klanten in zo’n gesprek regelmatig op een onverantwoorde manier heel erg onder druk gezet’, licht zij de opzet van haar training toe. ‘Vandaag de dag kan zo’n aanpak niet meer door de beugel. De focus richt zich nu op begrip tonen, inleven en meedenken in oplossingen. In het kader van maatschappelijk verantwoord incasseren is dat een eerste vereiste.

Kneepjes van het vak

Er bestaat geen misverstand over het feit dat een klant een betalingsverplichting heeft. De training leert medewerkers de kneepjes van het vak om een klant over te halen een factuur te betalen om zo een kostbare, juridische procedure te voorkomen. ‘Het is de kunst om jezelf vast te bijten in je gesprekspartner’, licht Bertie toe. ‘De telefoongesprekken zijn hard op de inhoud en zacht op de relatie. De deelnemers ervaren in gespreksoefeningen de kracht van luisteren, samenvatten en doorvragen. Ze leren hoe ze een goed gesprek moeten voeren, waarin klanten zich echt gehoord voelen.’

Analyse gesprekspartner

De doelstelling van het debiteurengesprek is duidelijk: de klant direct laten betalen of samen een betalingsregeling afspreken. Elk gesprek is anders, want elke klant heeft zijn eigen achtergrond, betalingsgeschiedenis en betalingsmoraal. ‘Als debiteurenbeheerder is het cruciaal dat je vooraf weet wie je aan de telefoon krijgt’, benadrukt Bertie met klem. ‘Heb je te maken met een klant die voor de eerste keer te laat betaalt of lapt deze klant herhaaldelijk de betalingsverplichting aan zijn laars. Verder kun je op basis van willen en kunnen diverse klanttypes onderscheiden. Als je deze informatie zwart-op-wit paraat hebt, laat je je ook niet zo gemakkelijk afschepen door de geijkte smoezen. Een goede voorbereiding is het halve werk.’

Eyeopener

Deelnemers aan de training Debiteurenbeheer zijn tot dusverre zeer enthousiast over de inhoud van de training, de praktische oefeningen en de mogelijkheden tot interactie. ‘Elke deelnemer keert geïnspireerd huiswaarts’, verklapt Bertie. ‘Zowel ervaren als onervaren debiteurenbeheerders komen volop aan hun trekken. Deelnemers krijgen tientallen tips, ze wisselen onderling ervaringen uit, ze leren van elkaar en ze bootsen telefoongesprekken na. Kortom, de training is een echte eyeopener en aanrader.’ **CB**



'Onbetaalde facturen vragen om inlevingsvermogen en snelheid van handelen'

Als klein jongetje raakt Geert Verbeek gefascineerd door snelheid. Aan de hand van zijn oom - die vrachtwagenchauffeur én motorcrosser was - maakt hij kennis met de wereld van ronkende motoren en piepende banden. Oude liefde roest niet. Zijn voorliefde groeit uit tot een standvastige relatie. Tot op de dag van vandaag vertolkt snelheid de rol van aandrijfmotor voor zijn gehele doen en laten. Ook in zijn visie op creditmanagement. 'Voor een dienstverlenend bedrijf als CollactiveBMK is het cruciaal om razendsnel te schakelen', geeft hij als voorbeeld. 'Klanten die op hun geld wachten, hebben daar recht op.'

Op de lagere school spaart Geert Verbeek autootjes van de bekende merken Matchbox en Siku. Daarnaast vindt hij het leuk om bouwpakketten van raceauto's en motoren in elkaar te zetten. 'Snelheid is me met de paplepel ingegeven', blikt hij lachend terug. 'Elke schoolvakantie zat ik in de vrachtwagen van mijn oom. Mijn fascinatie voor snelle auto's ging zo ver dat als

iemand het portier dichtgooide ik aan het geluid kon horen welke auto het was.'

Sleutelen aan crossmotoren

Zijn favoriete oom is een motorsportliefhebber in hart en nieren. Na een ongeluk is de actieve motorsport niet meer aan hem besteed. 'Hij bood aan om een

crossmotor voor mij te kopen', herinnert Geert Verbeek zich als de dag van gisteren. 'De rolverdeling was simpel: ik rijden en hij sleutelen. Mijn moeder was erop tegen. Zelf voelde ik er wel iets voor. Mijn oom was ook de initiatiefnemer van motorcrosscircuit De Landsard in Eindhoven. De aanleg van het circuit zal ik nooit vergeten. Hij deed het grove werk met de bulldozer, ik reed er op mijn off-the-roadmotor achteraan om te kijken of hij goed werk geleverd had.'

Indruk maken

In zijn tienerjaren probeert de snelheidsduivel met een brommer indruk te maken op het andere geslacht. 'Het type brommer bepaalde in die tijd je imago', vervolgt Geert Verbeek zijn verhaal. 'Daarom reed ik zelf rond op een Suzuki ER'. Op zijn dertigste verjaardag krijgt hij een pakket van 10 motorrijlessen cadeau van zijn vrouw. Na zijn examen koopt hij een Yamaha R6. 'Veel dichterbij een echte racemotor kun je niet komen. Ik had de neiging om veel te hard te rijden. Om niet continu in de verleiding te komen, heb ik mijn motor verkocht.'

Opvallende verschijning

12 uur karten in teams met 4 racevrienden of met duizelingwekkende snelheid op een snowboard een besneeuwde Franse berg bedwingen: jaarlijks komen er meerdere uitdagingen op het pad van Geert Verbeek. 's Avonds en in de weekenden is hij ook een opvallende verschijning op de openbare weg. 'Onze gezinsauto is een felblauwe BMW 4 serie Coupé', vertelt Geert Verbeek met pretoogjes. 'Mijn vrouw is ook besmet geraakt met het snelheidsvirus. Als het stoplicht op groen springt, wil zij ook als eerste optrekken en wegrijden.'

Sneller schakelen

Geert Verbeek ziet een opvallende gelijkenis tussen zijn passie én zijn activiteiten voor CollactiveBMK. Als klanten sneller betalen, heeft dat een positief effect op de cashflow van een bedrijf. 'Dankzij het samengaan van Collactive en BMK hebben we de disciplines, de mensen en de vaardigheden in huis om nog sneller te schakelen als onze klanten met wanbetalers te maken krijgen', geeft hij tekst en uitleg. 'Daarnaast is het



belangrijk om de ontwikkelingen in de markt op de voet te volgen. Creditmanagement beweegt zich steeds meer in de richting van preventie. Als bedrijf willen we hierbij vooroplopen. Met daadkracht en inlevingsvermogen gaat ons dat lukken.' CB

Laagdrempelige toegang tot juridisch advies van hoog niveau

Als ondernemer steekt u veel tijd en energie in het ondernemerschap. Het nemen van kleine of grote risico's is hiervan een vast onderdeel. De juristen van MrLx staan voor u klaar om deze risico's te voorkomen en om problemen op te lossen. Juriste Loes Wijnen is een van de gezichten achter de juridische dienstverlening van MrLx. 'Eerstelijns juridisch advies biedt volop voordelen', vertelt ze enthousiast.

Op het curriculum vitae van Loes prijkt bijna 10 jaar ervaring als advocaat en juriste. Sinds 2 jaar combineert ze haar werk als legal counsel voor CollectiveBMK met de functie van jurist voor MrLx. In deze huidige combinatie van werkzaamheden voelt ze zich als een vis in het water. 'Als advocaat had ik bijna altijd met conflictsituaties te maken', geeft ze haar gevoel weer. 'Ondernemers kunnen veel problemen voorkomen als ze hun zaakjes goed regelen. Dat aspect van mijn werk spreekt me het meest aan.'

Voorkennis ontbreekt

Loes Wijnen werkt heel graag voor ondernemers in het MKB. Ze ervaart bijna dagelijks dat haar klanten de

'Onze klanten lopen minder risico en ze zijn beter voorbereid op eventuele calamiteiten.'

juridische ondersteuning van MrLx op prijs stellen. 'Het geeft veel voldoening om voor het MKB te werken', vervolgt ze haar verhaal. 'Veel ondernemers zijn goed in hun vak, maar missen de juridische voorkennis. Met een klein duwtje in de rug kan ik hen al vooruit helpen. Wat ik ook heel prettig vind, is de grote verscheidenheid aan klanten. Dankzij deze diversiteit verbreed ik continu mijn horizon.'

Juridische documenten

Voor een vast bedrag per maand krijgen ondernemers toegang tot een database met 100 juridische documenten in Word-formaat, inclusief handige invulvelden om het document te personaliseren. Voorbeelden zijn standaardcontracten, checklists voor

ontslag op staande voet of stappenplannen om uw organisatie AVG-proof te maken. 'Met behulp van deze documenten kunnen ondernemers zelf aan de slag', geeft Loes tekst en uitleg. 'Ze hoeven hiervoor geen dure advocaat in de arm te nemen. Veel documenten zijn opgesteld als een relatief eenvoudige invul oefening. Natuurlijk kijk ik graag over hun schouder mee. Als de tijd ontbreekt, is 100% uitbesteden natuurlijk ook mogelijk. Het is mijn vak om overeenkomsten of algemene voorwaarden op te stellen, te controleren of te verbeteren. Voor een vaste prijs weet je als ondernemer precies waar je aan toe bent.'

Aanvullende karakters

De kracht van MrLx komt vooral tot zijn recht in de rechtsgebieden arbeidsrecht, ondernemingsrecht, bouwrecht, contractenrecht, fiscaal recht, privacyrecht, huur- en vastgoedrecht en incasso. Specifieke expertise is opgebouwd in juridische vraagstukken voor de bouwwereld en de logistieke sector. Ondernemers kunnen voor alle vraagstukken bij Loes en haar collega's Jorg van Stiphout, Rosemarie Rooijmans, Pauline Boone en Lisa Verbeek van MrLx terecht. 'Allemaal beschikken we over verschillende karakters en achtergronden', schetst Loes een beeld van haar collega's. 'We vullen elkaar aan en we fluiten elkaar terug. Zo vormen we een hecht en sterk team voor elk dossier en elk vraagstuk.' 

Ram (21 maart – 20 april)

De start van het jaar was turbulent met een aaneenschakeling van financiële tegenvallers. Het valt niet mee om het hoofd boven water te houden als 2 grote opdrachtgevers financieel in zwaar weer verkeren. Het spreekwoordelijke 'na regen komt zonneschijn' valt u in de herfst van dit jaar ten deel. Een nieuwe opdrachtgever – uit onverwachte hoek – geeft u de slagkracht waar u al een tijdje naar op zoek was. Blijf waakzaam en neem de adviezen van uw financieel adviseur of accountant ter harte.

Stier (21 april – 21 mei)

Ondernemen is verantwoord risico's nemen. Met deze levensles bent u als telg uit een ondernemersgeslacht groot geworden. Een aantal debiteuren weigert te betalen en zet zo de liquiditeit van uw bedrijf onder druk. De consequentie: u moet uw wilde plannen voor een grote investering in de koelkast zetten. Vanzelfsprekend baalt u als een stier dat u nu over te weinig financiële armslag beschikt. Ga niet bij de pakken neerzitten. Ga met elkaar in gesprek en los de problemen samen op.

Tweeling (22 mei – 21 juni)

Als een echte rentmeester heeft u de afgelopen jaren op uw winkeltje gepast. In het verleden kwamen de lijken nog wel eens uit de kast. Die tijd lijkt nu definitief achter de rug. U heeft beter dan ooit inzicht in de financiële handel en wandel van uw bedrijf. De magere jaren zijn voorbij en er komt langzamerhand weer meer vet op de botten. Het komend jaar wordt een periode vol aangename verrassingen. Grijp de kansen die op uw pad komen.

Kreeft (22 juni – 22 juli)

Liefde maakt soms blind én slechtiendheid vergroot de kans dat u op de verkeerde persoon valt. Ook in het bedrijfsleven is uiterlijke schijn soms een lelijke instinker. Vertrouw niet te veel op mooie praatjes of de beloofde gouden bergen die u in het vooruitzicht worden gesteld. Bedenk dat nog nooit iemand die pot met gouden munten aan de horizon heeft gevonden. Vraag een kredietrapport op en check of het risico het waard is om met die 'aantrekkelijke' nieuwe opdrachtgever in zee te gaan.

Leeuw (23 juli – 23 augustus)

De tijd is rijp om schoon schip te maken. Waarborg dat uw klanten op tijd geld in het laatje brengen. Zorg dat u inzicht krijgt in hun betalingsmoraal en snelheid van betalen. Niet elke klant die zijn betalingsafspraken niet nakomt, is een notoire wanbetaler. Geef loyale klanten die op tijd betalen een groot compliment. En tik de klanten die de betalingstermijn overschrijden op hun vingers. Word niet boos, maar sta ze glimlachend te woord. U merkt het vanzelf: deze aanpak werkt.

Maagd (24 augustus – 23 september)

Al maandenlang denkt u na over een grote investering in de toekomst. U kunt blijven wikkelen en wegen, totdat u een ons weegt. De tijd is nu rijp om de knoop door te hakken. Ga echter niet over één nacht ijs, maar zorg dat u goed beslagen ten ijs komt. U vergroot uw slagingskans op succes met een goed onderbouwd plan van aanpak. Kies voor het beheer van uw debiteuren voor een vergelijkbare strategie. Ook hier geldt nadrukkelijk: vaak gaan kosten voor de baten uit.

Weegschaal (24 september – 23 oktober)

Voorkomen is beter dan genezen, geldt ook voor de financiële gezondheid van uw bedrijf. Het heeft geen zin om alle debiteuren op dezelfde manier te behandelen. Sommige debiteuren behandelt u met witte handschoentjes aan, bij andere moet u continu een vinger aan de pols houden. Vraagt u zich af welke aanpak bij welke debiteur hoort? Laat u dan eens voorlichten over het uitbesteden en/of automatiseren van uw debiteurenbeheer. U zult verbaasd zijn over de inzichten en resultaten die outsourcing oplevert.

Schorpioen (24 oktober – 22 november)

Het lijkt alsof de duivel ermee speelt: de laatste maanden heeft u opvallend veel last van klanten die betalingsafspraken aan hun laars lappen. Debiteuren die niet of te laat betalen 'vreten' tijd, energie en geld. Voorkom dat deze klanten u in de houdgreep nemen en laat ze voelen dat u recht heeft op uw geld. Zeker bij notoire wanbetalers eindigt het moment dat u alleen maar blaft. Besteed uw incasso uit aan een partner die gewend is om zich vast te bijten in openstaande vorderingen.

Boogschutter (23 november – 21 december)

U stoort zich steeds vaker aan het betalingsgedrag van een aantal debiteuren. De tijd en de structuur ontbreken om deze discipline voldoende aandacht te geven. Als u stappen vooruit wilt zetten, is het verstandig om met kleine stapjes te beginnen. Neem een professional in de arm om een stappenplan voor debiteurenbeheer op papier te zetten. Of nog beter: schakel dezelfde partner in om uit uw naam het debiteurenbeheer uit te voeren. Een belangrijk voordeel: u kunt uw pijlen nog meer op uw corebusiness richten.

Steenbok (22 december – 20 januari)

Als ondernemer heeft u als geen ander de bokkenprui op als klanten niet of veel te laat betalen. U vindt het immers prettig om grip te houden op de geldstromen binnen uw bedrijf. U heeft gelijk: een betalingsafpraak is ook een afspraak. U heeft recht op uw geld als u een product verkocht heeft of een dienst geleverd heeft. Ga bij een te lage cashflow niet ad hoc te werk. Maak een afspraak met uw creditmanagementpartner en kies voor een structurele oplossing voor debiteurenbeheer en incasso.

Waterman (21 januari – 19 februari)

Als ondernemer geeft u graag inhoud aan 'geld moet rollen'. De laatste maanden rolt het geld steeds vaker de verkeerde kant op. Wees op uw hoede: ondernemen is geen Russische roulette. Natuurlijk is het frustrerend als er veel geld in omloop is en weinig geld op uw rekening staat. Kredietinformatie is een belangrijke troefkaart als u betrokken bent bij buitenlandse transacties. Of als onbekende klanten zaken met u willen doen. Zorg met een professioneel kredietrapport voor inzicht in de mogelijke financiële risico's die u loopt.

Vissen (20 februari – 20 maart)

Met sommige opdrachtgevers heeft u een hechte vertrouwensband opgebouwd. Althans: dat gevoel had u tot voor kort. Nu bent u vooral boos en gefrustreerd. De relatie met zo'n 'klant voor het leven' staat op het spel. Een grote vordering staat al maanden open en het minnelijke traject levert niks op. Wat moet u doen? Gaat u koste wat kost uw recht halen? Laat u goed adviseren. Als een rekening niet te innen is, bent u straks als schuldeiser het kind van de rekening.



A close-up, artistic photograph of a car's gear shift knob. The knob is metallic and has a gear pattern on top. The background is blurred, showing other parts of the car's interior. The image is overlaid with a semi-transparent blue and red circular graphic on the left side.

KLAAR OM DOOR TE SCHAKELEN NAAR EEN NIEUWE FASE?

CollativeBMK is ontstaan uit een fusie van Collative Credit Management en BMK Credit Management. Beide bedrijven hebben een lange historie op de teller staan. Met respectievelijk 25 en 45 jaar ervaring zijn zowel Collative als BMK gepikt en gemazeld in creditmanagement. Dankzij de krachtenbundeling beschikt CollativeBMK over het vermogen om door te groeien tot een van de grotere spelers in de branche.

Van huis uit beschikken Collative én BMK over een sterk rechtvaardigheidsgevoel. We vinden dat iedereen moet krijgen waar hij of zij recht op heeft. Ook voor CollativeBMK is dit gevoel de drijvende kracht achter alle bedrijfsactiviteiten. Nu en in de toekomst. We trappen niet op de rem, maar schakelen continu door naar een volgende versnelling.

Op basis van kennis van zaken, daadkracht en vertrouwen bouwen we zo aan langdurige relaties met onze klanten. Met de krachtige synergie tussen preventie en incasso hebben we drie duidelijke doelen voor ogen: optimalisatie van uw cashflow, verbetering van de betalingsrelatie met uw klanten én de beperking van financiële risico's. Durft u het stuur uit handen te geven? Schakel dan door naar een nieuwe fase in creditmanagement.