



CREDIT EXPO 2024
Beurswijzer

2024
EDITIE
19



BEURSPLATTEGROND
PROGRAMMA
DEELNEMERSOVERZICHT





heeft u te maken met terugkerende betalingen?

Verbeter uw cashflow met
Buckaroo Credit Management

- ✓ Verbeterde cashflow
- ✓ Real-time inzicht in betaalverkeer
- ✓ Minder storningen
- ✓ Volledig geautomatiseerd

Download nu onze whitepaper
"Succesvol in de Subscription Economy"



buckaroo.nl

BUCKAROO
paying attention



Welkom op Credit Expo 2024

Credit Expo heeft dit jaar als centraal thema “Artificial Intelligence in Credit Management”. Hoewel AI een technologie is die al vele jaren en op een breed vlak wordt toegepast, heeft AI met name de laatste jaren grote sprongen voorwaarts gemaakt. Daarbij hebben vooral ‘intelligente’ chatbots een belangrijke rol gespeeld. Deze chatbots of Large Language Models, zoals ChatGPT, zijn steeds beter in staat om tal van vragen of opdrachten correct te interpreteren en te beantwoorden, waarbij ook de vaardigheid om logisch te kunnen redeneren in kwaliteit toeneemt.



Serge van Groningen & Marcel Wiedenbrugge

Al wordt – ten onrechte – nog wel eens verwisseld met menselijke intelligentie en dat kan tot grote spraakverwarring leiden. Om de betekenis en impact van AI op ons vakgebied beter te kunnen duiden hebben we dit jaar AI expert Tim Goudriaan uitgenodigd om voor Credit Expo de opening te verzorgen. Hij zal u laten zien wat de laatste stand van zaken is op het gebied van AI en hoe u deze technologie in uw dagelijkse werkzaamheden kunt toepassen.

De grote vraag is uiteraard: gaat AI ons werk fundamenteel veranderen en zo ja, hoe gaat dat er concreet uitzien? Maar ook, over welke (nieuwe) vaardigheden en kennis dient u als creditmanager te beschikken om deze technologie verantwoord en effectief in te zetten ter verdere finetuning van uw creditmanagementbeleid?

Samen met de ruim 40 partners zal er uitgebreid gelegenheid zijn om met elkaar van gedachten te wisselen, zodat u na afloop een beter beeld heeft wat AI precies inhoudt en wat het voor uw organisatie kan betekenen. Tijdens Credit Expo zullen we samen met een nuchtere, maar onderzoekende blik het kaf van het AI-koren trachten te scheiden, zodat u op kantoor goed

beslagen ten ijs komt als AI in uw organisatie besproken wordt.

Zoals u van ons mag verwachten bieden we weer een veelzijdig seminarprogramma aan met een grote diversiteit aan onderwerpen, die het gehele order to cash traject afdekken. De nadruk zal in het bijzonder liggen op AI, maar ook actuele financieel-economische thema’s, inspiratiesessies en case studies zullen de revue passeren.

We hopen dat u tijdens deze 19e editie van Credit Expo weer veel kennis en inspiratie zult opdoen. Uiteraard worden ook de prestigieuze VVCM Credit Management Innovation Award en het SRCM Duurzaam Credit Management Accent weer uitgereikt. Daarna sluiten we af met de welbekende netwerkborrel om nog even in een ontspannen sfeer na te praten.

We kijken uit naar een schitterende dag en heten u van harte welkom op Credit Expo 2024!

Serge van Groningen
Organisator

Marcel Wiedenbrugge
Sales & Content Director

ING



Stand 18

CheckAhead

de tool voor creditscoring



Krijg real-time inzicht in de financiële situatie van uw klanten.



Identificeer risico's en ontdek nieuwe zakelijke kansen.



Maak snelle en data gestuurde klantacceptatie.

ING CheckAhead zet de PSD2 transactiegegevens van uw zakelijke klanten om in een nauwkeurige kredietscore. Hierdoor doet u meer en verantwoord zaken, neemt uw kredietrisico af en verlaagt u uw operationele kosten.

- Verhoog conversie, krijg meer deals
- Geen gedoe met aanleveren jaarcijfers
- Bepaal het ideale incasso moment
- Voorkom betaalachterstanden

Bezoek onze experts op stand 18



Martijn Wiegman Head of Sales
martijn.wiegman@ing.com



Bas van Marissing Head of Product
bas.van.marissing@ing.com

meer info: www.ing.nl/checkahead



Beursplattegrond



1 IOFORIT	16 Fiqas Software	30 Blue Billywig
2 CreditDevice	17 Buckaroo	31 FinDock
3 GripBB	18 ING CheckAhead	32 Credit Management Jobs
4 Atradius	19 Purpose	33 Notify
5 Dialogue	20 POM	34 Quadient
6 Riverty	21 HighRadius	35 AiVidens
7 Syncasso	22 NVI	36 VVCM
8 Coface	23 Invers	37 Onguard by Visma
9 Intrum	24 Serrala	38 Jusitfied
10 Bos Incasso	25 Credit-IQ by Atradius	39 FIS GETPAID
10 LAVG	26 Van Lith Gerechtsdeurwaarders & Incasso	40 Tacstone Technology & UiPath
11 Payt	27 BVCM	42 Aangetekend Mailen
12 Flanderijn	28 PAIR Finance	43 GGN
14 Billtrust	29 Aryza	44 Ultimoo Incasso
15 Faircasso		

Algemene informatie

Locatie

1931 Congrescentrum 's-Hertogenbosch, Oude Engelseweg 1, 5222 AA 's-Hertogenbosch, www.1931.nl

Datum en tijden

Donderdag 7 november 2024.
Van 9:00 tot 18:00 uur.

Parkeren

Op het terrein van het 1931 Congrescentrum bevinden zich voldoende parkeerplaatsen die u gedurende het evenement gratis kunt gebruiken.

Toegang

Als u tot de bezoekersdoelgroep behoort (zie creditempo.nl/doelgroep) is Credit Expo gratis toegankelijk na registratie via de website. Als u niet tot de bezoekersdoelgroep behoort dan bedraagt de entree 300 euro exclusief btw en servicekosten per persoon.

Programma

Kijk voor de actuele stand van zaken op www.creditempo.nl. Voor meer informatie kunt u tijdens het evenement terecht bij de receptie van 1931 Congrescentrum.

Fotografieren en filmen

Als bezoeker van de Credit Expo kunt u mogelijk worden gefilmd en/of worden gefotografeerd. De organisatie maakt gebruik van deze foto's en opnames voor promotionele doeleinden en ten behoeve van persberichten na afloop van het evenement. Als u hier bezwaar tegen heeft, dan kunt u dit kenbaar maken aan de organisatie, zodat hier rekening mee kan worden gehouden.

Organisatie

Credit Expo wordt georganiseerd door Next Level Academy. Voor informatie kunt u contact opnemen met het projectteam via telefoonnummer +31 (0)20 - 672 1371 of per e-mail: info@creditempo.nl

- Serge van Groningen, Organisator, T: +31 (0)6-2902 2791
- Marcel Wiedenbrugge, Sales & Content Director, T: +31 (0)6-4590 2601
- Inka Sijtsma, Event Manager, T: +31(0)6-5249 4969

Verantwoording

Deze beurswijzer is samengesteld op basis van door exposanten verstrekte gegevens. Er kunnen te allen tijde wijzigingen in het programma optreden. Kijk voor de actuele stand van zaken op: www.creditempo.nl. De organisatie stelt zich niet aansprakelijk voor onjuistheden en/of onvolledige gegevens in deze beurswijzer.

Programma

FOYER & LIMOUSIN 2

09:30 - 10:00	10:15 - 16:30	16:30 - 17:00	17:00 - 18:00
Opening Credit Expo 2024 Door: Sandy Nijhuis, Dagvoorzitter & Tim Goudriaan, AI-expert & Keynote spreker	Bezoek de partners van Credit Expo 2024	Uitreiking VVCM Credit Management Innovation Award en SRCM Duurzaam Credit Management Accent 2024 Door: Sandy Nijhuis, Dagvoorzitter Credit Expo 2024	Netwerkbordel & afsluiting Credit Expo 2024

DEXTER 13

DEXTER 15

DEXTER 17

DEXTER 19

10:00			
10:15	Generatieve AI-strategieën binnen Finance & Credit Management Door: Tim Goudriaan, AI-expert & keynote spreker	AI in perspectief: Help, het werkt niet echt! Door: Igor Wortel, Keynote spreker en universitair docent. Gefaciliteerd door 10FORIT	Verklaarbare AI: Transparantie als basis voor maatwerk en persoonsgerichte beslissingen Door: Job Oosterkamp, Operations Manager & Data Science Consultant Datacation. Gefaciliteerd door Flanderijn.
10:30			
10:45			Learnings from the Dutch market: PAIR Finance's insights into consumer behaviour in the Netherlands By: Stephan Stricker, Founder & CEO; Maxime Kaniewicz, Head of Data Science & Daniela Straube, Managing Director PAIR Finance NL. Moderator: Sandy Nijhuis (besloten sessie)
11:00			
11:15	Hoe ervaringen uit Buy Now, Pay Later (BNPL) de basis vormen voor een klantgericht en sociaal verantwoord incassoproces Door: Lenhard Hubscher, Country Lead Benelux & France Riverty	Creditmanagement, een debiteur? Nee, een klant! Door: Willem Lemmers, Principal Consultant & Henk Stobbe, Commercieel Directeur FIQAS	Een AI-gestuurde distributie assistent voor de overdracht van incassovorderingen Door: Philip Boland, Product Manager Aryza
11:30			
11:45			Samenwerken aan de toekomst van klantgerichte incasso Door: Sanjay Jhinnoe, CEO GripBB. Moderator: Sandy Nijhuis (besloten sessie)
12:00			
12:15	Hoe begin je een incassobureau (zonder incassokosten)? Door: Rody Heijstek, Founder Dialogue	Flexibele incasso en schaalbaarheid in abonnementsbeheer Door: Martijn van der Haak, Business Development Manager Buckaroo en Joris Kuipers, CTO Trifork	VVCM RCM-PE sessie: De duurzame Credit Manager Door: Drs. Jean Gieskens AC RCM QT, Hoofddocent VVCM-opleidingen
12:30			
12:45			Hoe bouw je een goed risicomodel en welke data heb je daarvoor nodig? Door: Richard Doolaard en Martine Versteeg, Coface. Moderator Sandy Nijhuis (besloten sessie)
13:00			
13:15	Voldoet uw facturatieproces al aan de nieuwe Europese regels rondom e-facturatie? Door: Jaap-Jan van Nienhuis, Senior Product Manager Tradeinterop & Diesis en Olav de Lange, Directeur CreditDevice	Workload Balance for collection experts: myth or the secret to achieving your objectives? By: Edouard Beauvois, CEO AiVidens	Bespaar 40% tijd met AI en voorkom de fouten die wij tegenkwamen Door: Rick Vink, Machine Learning Expert. Gefaciliteerd door Ultimoo Incasso
13:30			
13:45			Hoe bouw je een goed risicomodel en welke data heb je daarvoor nodig? Door: Richard Doolaard en Martine Versteeg, Coface. Moderator Sandy Nijhuis (besloten sessie)
14:00			
14:15	De toekomst van de deurwaarderspraktijk: efficiënt en klantgericht Door: Sanjay Jhinnoe, CEO GripBB	How to boost customer service: GenAI in action with PAIR Finance By: Stephan Stricker, Founder and CEO & Maxime Kaniewicz, Head of Data Science PAIR Finance	PSD2 is volwassen: Een compleet financieel klantprofiel op basis van Open Banking data Door: Bart den Hollander, Founder Invers
14:30			
14:45			Nieuwe benaderingen van mensgerichte incassoanpak Door: Pascal Neijman, Riverty. Moderator Sandy Nijhuis (besloten sessie)
15:00			
15:15	Verkort je Incasso traject met Aangetekend Mailen Door: Martijn Hoekstra, PostNL & Philip Voogt, Aangetekend Mailen	Help, de toezichthouder staat voor de deur, wat nu? Door: Connie Maathuis, voorzitter/directeur NVI	De geautomatiseerde B2B payment strategie van Radius Door: Peter Post, Head of Collections Northern Europe, Radius Payment Solutions; Jeroen Dekker, Managing Director, Serrala Solutions & Adriaan Kom, Managing Director, Onguard
15:30			
15:45			Nieuwe benaderingen van mensgerichte incassoanpak Door: Pascal Neijman, Riverty. Moderator Sandy Nijhuis (besloten sessie)
16:00			
16:15			



- BEURSVLOER
- CASEPRESENTATIE
- EXPERTSESSIE
- RONDetafelSessie
- PRODUCTPRESENTATIE
- INSPIRATIESESSIE

	DEXTER 22	DEXTER 24	DEXTER 28	GALLOWAY
10:00				
10:15				
10:30	Automatisering van Financiële Processen: is AI Vriend of Vijand? Door: Martijn ten Kate, Sr. Sales Director Europe Billtrust & Patrick Trijzelaar, Director Customer Success Billtrust	Met de Impact Calculator meer inzicht in de financiële impact van sociaal incasseren Door: Thijs Bierens, Evides Waterbedrijf & Koen van der Veer, Purpose		
10:45				
11:00			Keynote Syncasso Technologie als gamechanger met Ben van der Burg Door: Ben van der Burg. Gefaciliteerd door Syncasso	De AI-revolutie in Credit Management (besloten sessie) Door: Deborah Nas, Innovatie-expert, hoogleraar, keynote spreker en auteur. Gefaciliteerd door Atradius.
11:15				
11:30	Minnelijke incasso in eigen beheer: de sociale en financiële voordelen Door: Jeroen Krosse, directeur Payt & Jelger Gustafsson, directeur Payt	De Nederlandse economie in een Wankel Evenwicht Door: Arthur Schellekens, Country Manager Coface Nederland		
11:45				
12:00				
12:15				
12:30	Invoeren in België: Trends en recente ontwikkelingen Door: Thomas Melis, Founder Justified & Maxime Delbaere, Commercial Director Justified	Impact of digitalization on customer account management By: Meidy Chazeau- Enterprise Account Executive Quadient	AI: the proof of the pudding is in the eating Door: Michiel Dietz, Director Markets Benelux	
12:45				
13:00				
13:15				
13:30	Introductie en update Sociaal incasseren Door: Jaime Jorba Bos, oprichter/directeur Faircasso	Betere kredietbeslissingen en hogere klantacceptatie door gebruik van machine learning modellen op basis van betaaltransacties Door: Martijn Wiegman, Head of Sales & Bas van Marissing, Head of Product @ ING CheckAhead	AI in Credit Management: Ontdek hoe je nog slimmer kunt werken! Door: Sonny de Leeuw en Wouter de Vries. Gefaciliteerd door POM	
13:45				
14:00				
14:15				
14:30	End-to-end automatisering van debiteurenmailbox met RPA & AI (UiPath) Door: Ebert Knol, Managing Partner Tactstone & Dion Mes, Consultant UiPath	Hoe Eneco haar betaalproces toegankelijker en inclusiever maakt met interactieve en gepersonaliseerde video's Door: Marcel Amens, Eneco & Eline del Prado, Blue Billywig	Order to Cash & de smart e-Invoice: de sleutel tot snellere betalingen en efficiënte samenwerking in uw order-to-cash proces Door: Dmitry Borgstijn, Director Innovations BVCM	
14:45				
15:00				
15:15				
15:30	Award Pitches VVCM Credit Management Innovation Award en SRCM Duurzaam Accent Door: Genomineerden VVCM Credit Management Innovation Award en SRCM Duurzaam Accent 2024. Moderator: Dick Kruiswijk.	Blijf bij in een dynamische wereld Door: Vakgenoten in Credit Management (ViCM)	Using AI and ML To Assess Customer Risk in O2C By: Aida Issazadeh, Market Strategy Specialist FIS Global	
15:45				
16:00				
16:15				

Programma

Hieronder treft u het programma van Credit Expo 2024. Tenzij anders aangegeven zijn alle sessies vrij toegankelijk. Zorg dat u op tijd aanwezig bent om van een plaats verzekerd te zijn.

🕒 **09:30 - 10:00**

LIMOUSIN 2

Opening Credit Expo 2024

Door: *Sandy Nijhuis, Dagvoorzitter & Tim Goudriaan, AI-expert & Keynote spreker*

🕒 **10:15 - 10:45**

DEXTER 13

Generatieve AI-strategieën binnen Finance & Credit Management

Door: *Tim Goudriaan, AI-expert & keynote spreker*

In deze GenAI-inspiratiesessie neemt Tim Goudriaan je mee op een boeiende en praktische reis door de nieuwste AI trends en ontwikkelingen binnen de financiële sector. Van innovaties in kredietbeheer tot en met de impact van digitale transformatie. Tim belicht de belangrijkste uitdagingen én kansen voor 2025 en verder. Verwacht een mix van concrete inzichten, toekomstgerichte strategieën en praktische tips die je direct kunt toepassen in jouw organisatie.

DEXTER 15

AI in perspectief: Help, het werkt niet echt!

Door: *Igor Wortel, Keynote spreker en universitair docent. Gefaciliteerd door 10FORIT*

In deze sessie zal Igor Wortel, universitair docent en CEO, een prikkelende keynote

geven. Igor zal de huidige beperkingen van AI bespreken en laten zien hoe technologie, ook in het credit management, vaak niet aan de verwachtingen voldoet. Hij zal benadrukken dat, hoewel AI veel potentieel heeft, er nog stappen nodig zijn voordat het menselijke taken volledig kan overnemen. Met de integratie van AI in de dagelijkse bedrijfsvoering en operationele systemen volg je volgens Igor een duidelijke routekaart, en verrassend genoeg hebben veel bedrijven al processen en applicaties die als AI mogen worden bestempeld. De keynote begint bij de basisdefinities van AI en richt zich op de vraag: wat zijn de redenen om gemotiveerd naar een werkende oplossing te streven? Je loopt de zaal uit met een ander perspectief en direct toepasbare tooling.

DEXTER 17

Verklaarbare AI: Transparantie als basis voor maatwerk en persoonsgerichte beslissingen

Door: *Job Oosterkamp, Operations Manager & Data Science Consultant Datacatation. Gefaciliteerd door Flandrijn.*

In het oerwoud van AI-toepassingen is het soms lastig het juiste pad te vinden. Twijfels over de betrouwbaarheid van gegevens spelen daarbij een rol. Door AI-toepassingen transparanter te maken, kunnen bedrijven vertrouwen opbouwen en beter inspelen op de specifieke behoeften van klanten, zonder de controle te verliezen over de besluitvormingsprocessen. Deze presentatie onderzoekt de cruciale rol van verklaarbare AI in het leveren van maatwerk en

het nemen van persoonsgerichte beslissingen, onder andere binnen Credit Management processen.

🕒 **10:30 - 11:30**

DEXTER 19

BESLOTEN SESSIE

Learnings from the Dutch market: PAIR Finance's insights into consumer behaviour in the Netherlands

By: *Stephan Stricker, Founder & CEO; Maxime Kaniewicz, Head of Data Science & Daniela Straube, Managing Director PAIR Finance NL. Moderator: Sandy Nijhuis.*

Join PAIR Finance for an engaging roundtable where we share insights from our operations in the Netherlands. Discover how we can support companies in the telecom, energy, and insurance sectors with our pioneering digital debt collection solutions and our learnings in the ecom and BNPL space. We'll explore:

- How Dutch consumers approach financial responsibility
- Key learnings from our experience with local consumers and how they interact with our mobile-first solution
- Best practices for creating customer-centric, efficient recovery strategies tailored to the Dutch market.

Let's discuss how we can help your business improve collection processes while enhancing customer relationships!

DEXTER 22

Automatisering van Financiële Processen: is AI Vriend of Vijand?

Door: *Martijn ten Kate, Sr. Sales Director Europe Billtrust & Patrick Trijzelaar, Director Customer Success Billtrust*

AI revolutioneert financiële processen, waaronder Debiteurenbeheer. Maar is het een waardevolle bondgenoot of een versturende kracht? In deze sessie duiken we in hoe AI-gedreven automatisering financiële processen kan optimaliseren, de efficiëntie van Debiteurenbeheer kan verbeteren, repetitieve taken kan minimaliseren en betere beslissingen kan ondersteunen. We bespreken ook mogelijke uitdagingen, zoals het verdwijnen van banen en integratieproblemen. Doe mee om specifieke manieren te verkennen waarop AI invloed heeft op Debiteurenbeheer, zoals het verbeteren van cashflowbeheer, het verminderen van fouten en het stroomlijnen van Collections.





- BEURSVLOER
- CASEPRESENTATIE
- EXPERTSESSIE
- RONDETAFFELSESSIE
- PRODUCTPRESENTATIE
- INSPIRATIESESSIE

DEXTER 15

Creditmanagement, een debiteur? Nee, een klant!

Door: Willem Lemmers, Principal Consultant & Henk Stobbe, Commercieel Directeur FIQAS
 Ontdek de waarde van klantgericht creditmanagement en verbeter je cashflow. Er is namelijk een wereld te winnen als je debiteuren als klanten gaat zien. We laten je de voordelen zien van klantgericht creditmanagement, bespreken actuele ontwikkelingen, delen onze ervaringen én geven praktische tips om je creditmanagement te transformeren van debiteurgericht naar klantgericht. In 30 minuten leer je hoe je dit in de praktijk toepast en ontdek je wat het jou oplevert. Sluit aan bij deze interactieve sessie en stel je vragen voor waardevolle inzichten.

DEXTER 17

Een AI-gestuurde distributie assistent voor de overdracht van incassovorderingen

Door: Philip Boland, Product Manager Aryza
 Wie is de beste incassopartner? Die met het hoogste incassoresultaat, of zoekt u juist snelheid, lage kosten voor de debiteur of hanteert u nog andere criteria? Maak gebruik van de kracht van AI om uw incassovorderingen over te dragen aan de voor u meest geschikte incassopartner. Op basis van de historische prestaties van uw bestaande incassopartners analyseert de distributie assistent uw data binnen Aryza Control. Het systeem houdt rekening met de voor u belangrijkste KPI's en selecteert de meest geschikte incassopartners en voorspelt daarbij ook toekomstige incassoresultaten. Stap in de toekomst van extern incassomanagement en maak met behulp van AI elke beslissing slimmer, sneller en effectiever.

11:30 - 12:00

DEXTER 22

Minnelijke incasso in eigen beheer: de sociale en financiële voordelen

Door: Jeroen Krosse, directeur Payt & Jelger Gustafsson, directeur Payt
 De minnelijke of buitengerechtelijke incassozaak is al jaren onderwerp van gesprek. De schuldeiser worstelt met de onbetaalde rekening maar ook met de uitbesteding van zijn klantrelatie en vordering. De wetgever kijkt toe en stelt strengere eisen om excessen te voorkomen.

DEXTER 24

Met de Impact Calculator meer inzicht in de financiële impact van sociaal incasseren

Door: Thijs Bierens, Evides Waterbedrijf & Koen van der Veer, Purpose
 Evides Waterbedrijf en Purpose presenteren samen de ontwikkeling en toepassing van de innovatieve Impact Calculator. Deze tool berekent de financiële en maatschappelijke impact van je incassoproces. Aan de hand van praktijkvoorbeelden laten we zien hoe je met deze slimme rekentool beter onderbouwde keuzes maakt voor aanpassingen in je aanpak. Welke impact heeft bijvoorbeeld een extra huisbezoek of het verlagen van incassokosten? De Impact Calculator is onderdeel van de Sociaal Incasso Toolbox, die we ontwikkelden in een proeftuin met 4 partners. Evides, VGZ, a.s.r./Aegon en Eneco gingen aan de slag met de Impact Calculator en dat gaf leerzame en soms verrassende inzichten. Elk incassoproces is uniek. Benieuwd naar de resultaten? Kom dan luisteren naar de ervaringen van Evides en Purpose.

11:00 - 11:45

DEXTER 28

Keynote Syncasso | Technologie als gamechanger met Ben van der Burg

Door: Ben van der Burg.
Gefaciliteerd door Syncasso
 Beleef een inspirerende sessie tijdens de Credit Expo, georganiseerd door Syncasso, met niemand minder dan Ben van der Burg. Als voormalig topschaatser en nu succesvol ondernemer, deelt Ben zijn visie op innovatie, technologie en ondernemerschap. Van onderwerpen als kunstmatige intelligentie tot digitale transformatie en nieuwe businessmodellen – Ben weet als geen ander hoe hij zijn publiek weet te boeien en aan het denken zet. Zijn energieke en interactieve stijl maakt deze lezing een must voor iedere bezoeker aan de CreditExpo die wil blijven in een steeds veranderende wereld van AI en creditmanagement.

GALLOWAY

BESLOTEN SESSIE

De AI-revolutie in Credit Management (besloten sessie)

Door: Deborah Nas, Innovatie-expert, hoogleraar, keynote spreker en auteur. Gefaciliteerd door Atradius.
 Ontwikkelingen als digitalisering, artificial intelligence en robotica gaan onze bedrijfsvoering voorgoed veranderen. Baanbrekende nieuwe technologieën roepen vaak de nodige weerstand en angst op. Weerstand tegen het veranderen van de huidige situatie en angst voor de onbekende effecten van nieuwe technologieën. Dat maakt innovatie binnen organisaties niet altijd eenvoudig. Deborah Nas legt op verrassende wijze uit waarom mensen weerstand ervaren en hoe we deze kunnen verkleinen. Daarnaast laat ze aan de hand van vele inspirerende voorbeelden zien wat er op dit moment al gaande is in het werkveld van de financiële professional, en wat we de komende jaren kunnen verwachten. **Let op:** deze sessie is uitsluitend toegankelijk als u in het bezit bent van een persoonlijke uitnodiging van Atradius.

11:15 - 11:45

DEXTER 13

Hoe ervaringen uit Buy Now, Pay Later (BNPL) de basis vormen voor een klantgericht en sociaal verantwoord incassoproces

Door: Lenhard Hubscher, Country Lead Benelux & France Riverty
 Riverty is naast incassodienstverlener, ook actief in payments en Buy Now, Pay Later (BNPL). Door de opgedane kennis en ervaring vanuit BNPL verbeteren wij onze incassoprocessen aanzienlijk. Daarvan profiteren niet alleen wijzelf als schuldeiser, maar ook onze opdrachtgevers die gebruikmaken van onze diensten. Benieuwd hoe dit in elkaar zit en of de combinatie van incasso, payments en BNPL logisch is? In deze expertsessie gaan we in op de opkomst van BNPL, de zorgen die daarbij komen kijken en welke stappen Riverty onderneemt om hierop in te spelen. Ontdek hoe inzichten vanuit payments en BNPL de basis vormen voor de transformatie naar een klantgericht en sociaal incassoproces.

Er ontstaan hybride oplossingen om sociaal verantwoord te incasseren. De incassozaak in eigen beheer is een interessant instrument om met slimme software de klantrelatie goed te houden en het beste van intern debiteurenbeheer en externe incasso te combineren. In deze workshop legt Payt uit hoe dit werkt, wat de resultaten zijn en welke voordelen dit biedt voor de schuldeiser en de debiteur.

DEXTER 24

De Nederlandse economie in een Wankel Evenwicht

Door: *Arthur Schellekens, Country Manager Coface Nederland*

In deze sessie neemt Arthur Schellekens, Country Manager bij Coface Nederland, ons mee in de huidige staat van de Nederlandse, Europese en wereld economie, die volgens hem op een wankel evenwicht balanceert. Op zowel macro-economisch als sector-niveau worden kansen en risico's besproken. Terwijl bepaalde sectoren lichte groei doormaken, liggen er serieuze uitdagingen op de loer, zoals de nasleep van steunmaatregelen, geopolitieke spanningen en een vergrijzende bevolking. Hoe kunnen bedrijven anticiperen op uitdagingen en waar liggen de grootste kansen in een snel veranderend economisch landschap? Ontdek welke strategieën nodig zijn om toekomstbestendig te blijven.

🕒 12:00 - 13:00

DEXTER 19

BESLOTEN SESSIE

Samenwerken aan de toekomst van klantgerichte incasso

Door: *Sanjay Jhinnoe, CEO GripBB.*

Moderator: *Sandy Nijhuis*

Er wordt vaak gezegd dat we klanten willen helpen. Maar zodra daar kosten bij komen kijken wordt het een uitdaging. GripBB gelooft dat echte ondersteuning verder gaat dan alleen woorden. GripBB zet zich in om incassopartijen tools en middelen te bieden die nodig zijn voor efficiënte, duurzame en klantgerichte incassodienstverlening. Wat houdt dit precies in? Het begint bij een analyse van de klantbehoeften gevolgd door gerichte acties om optimale ondersteuning te bieden. GripBB nodigt incassopartijen tijdens deze rondetafelsessie uit om als partners met elkaar in gesprek te gaan en samen te ontdekken welke tools en expertise nodig zijn om de klantreis zo optimaal mogelijk in te richten.

Let op: deze sessie is uitsluitend toegankelijk als u in het bezit bent van een persoonlijke uitnodiging van GripBB of Credit Expo.

🕒 12:15 - 12:45

DEXTER 13

Hoe begin je een incassobureau (zonder incassokosten)?

Door: *Rody Heijstek, Founder Dialogue*

Vorig jaar tijdens Credit Expo is Dialogue geïntroduceerd aan de Nederlandse markt als nieuw en innovatief idee in de wereld van het Credit Management. Bij Dialogue gelooft men namelijk



dat het tijd is voor grote verandering in de wereld van incasso en probeert men een businessmodel te laten slagen dat niet meer afhankelijk is van kostenverhoging. Tijdens deze presentatie laat Rody Heijstek zien hoe het is geweest om Dialogue te starten: van regelgeving, ICT en aanbestedingen tot aan communicatie met instanties en grote schuldeisers. Er zijn inmiddels 2000 zaken behandeld voor diverse B2C opdrachtgevers. De resultaten zijn, evenals de reacties van debiteuren en schuldhulpverleners, op zijn zachtst gezegd heel erg bijzonder. Alle ervaringen worden gedeeld in deze sessie, en deze zullen voor iedereen die actief is in de sector, erg leerzaam zijn.

DEXTER 15

Flexibele incasso en schaalbaarheid in abonnementsbeheer

Door: *Martijn van der Haak, Business Development Manager Buckaroo en Joris Kuipers, CTO Trifork*

Trifork en Buckaroo presenteren een innovatieve aanpak voor dynamische abonnementen bij de Nederlandse Loterij, waar meer dan een miljoen klanten maandelijks deelnemen. We belichten een complexe integratie tussen Buckaroo en het abonnementensysteem van de loterij, die zorgt voor flexibele incassomomenten. Proactieve communicatie over betalingsstatussen voorkomt niet-betaalde deelnames, terwijl een geautomatiseerd credit management proces zorgt voor een verbeterde klantervaring en hogere conversie. Nieuwe abonnees kunnen sneller deelnemen, wat aanzienlijke voordelen oplevert voor zowel spelers als de organisatie.

DEXTER 17

VVCM RCM-PE sessie: De duurzame Credit Manager

Door: *Drs. Jean Gieskens AC RCM QT, Hoofddocent VVCM-opleidingen*

Duurzaamheid is "hot". Veel organisaties voelen de noodzaak om te verduurzamen óf voelen de druk van de diverse nieuwe wetten en regels

op het gebied van duurzaamheid (ESG/ESRS/CSRD) die de komende jaren worden ingevoerd. Ook als Credit Manager krijg je steeds meer te maken met verplichte rapportages op de duurzaamheidsthema's Environmental, Social & Governance (ESG) en de Sustainable Development Goals (SDG). Deze sessie bied je een quick scan van alle relevante wetten en regels die de komende jaren alle organisaties én het credit management zullen raken. Deelnemers aan het RCM-PE programma krijgen één PE punt in de categorie BIV als zij deze sessie bijwonen.

🕒 12:30 - 13:00

DEXTER 22

Invorderen in België: Trends en recente ontwikkelingen

Door: *Thomas Melis, Founder Justified & Maxime Delbaere, Commercial Director Justified*

In deze sessie nemen we je mee in de evoluties van het afgelopen jaar binnen het Belgische invorderingslandschap. We bespreken onder andere belangrijke juridische aanpassingen zoals de nieuwe tarifiering voor gerechtsdeurwaarders, de evaluatie van Boek XIX en de impact van ambtshalve toetsing door de rechter. Hoe beïnvloeden deze veranderingen de praktijk? Wat betekent dit voor schuldeisers en invorderaars? Onze presentatie biedt inzicht in de laatste trends en geeft je handvatten om voorbereid te zijn op de toekomst.

DEXTER 24

Impact of digitalization on customer account management

By: *Meidy Chazeau-Enterprise Account Executive Quadiant*

In this session, you'll discover how digitalization can transform your accounts receivable management. Learn how to accelerate invoicing, automate reminders, and gain real-time insights to improve cash flow and efficiency. Explore

how AI-driven solutions can enhance credit risk assessment, streamline debt collection, and provide predictive analytics for faster decision-making. You'll also see how automation can reduce manual tasks and improve customer communication, helping you build stronger relationships while optimizing operations. This presentation will equip you with the tools to navigate the challenges of credit management in an increasingly digital world.

DEXTER 28

AI: the proof of the pudding is in the eating

Door: Michiel Dietz, Director Markets Benelux
Ruim een jaar is Intrum bezig met de integratie van Artificial Intelligence (AI) in haar processen. Tijdens deze expertsessie presenteert Intrum wat AI echt voor jou kan betekenen: hoe beïnvloedt AI jouw belangrijkste KPI's, zoals incassoresultaten en klanttevredenheid? Wanneer werkt het, en misschien nog belangrijker, wanneer werkt het niet? Terwijl velen erover praten, laten wij je zien wat AI daadwerkelijk voor jou kan betekenen.

🕒 13:15 - 13:45

DEXTER 13

Voldoet uw facturatieproces al aan de nieuwe Europese regels rondom e-facturatie?

Door: Jaap-Jan van Nienhuis, Senior Product Manager Tradeinterop & Diesis & Olav de Lange, Directeur CreditDevice
Wist u dat het sturen van een pdf-factuur naar uw B2B klanten binnenkort niet langer is toegestaan? E-facturatie wordt verplicht in Europa door de nieuwe VAT in the Digital Age (ViDA) regelgeving. Duitsland start in 2025, België en Frankrijk in 2026. Ook Nederland gaat voor 2030 e-factureren verplicht maken. In deze sessie leert u van Olav de Lange (Directeur CreditDevice) en Jaap Jan Nienhuis (Productmanager tradeinterop) welke veranderingen er de komende jaren op u afkomen, hoe u tijdig compliant bent aan de nieuwe wetgeving en welke kansen e-facturatie biedt voor Credit Management.

DEXTER 15

Workload Balance for collection experts: myth or the secret to achieving your objectives?

By: Edouard Beauvois, CEO AiVidens
In a world where AI is revolutionizing debtor management, intelligent payment data analysis is driving breakthrough innovations: from deep insights into debt portfolio trends to precise cash forecasting, dynamic follow-up strategies, and optimized debtors targeting by collection experts. The introduction of Generative AI will now further empower employees to boost efficiency and focus on high-value tasks. But how do we ensure a perfectly balanced workload to maximize cash performance? As workload management gains traction, join us at this exciting conference to explore

and challenge our vision—discover whether workload balancing remains a myth or is finally becoming a reality.

DEXTER 17

Bespaar 40% tijd met AI en voorkom de fouten die wij tegenkwamen

Door: Rick Vink, Machine Learning Expert. Gefaciliteerd door Ultimoo Incasso
Artificial Intelligence is hot! Enterecht, zo besparen wij bij Ultimoo Incasso inmiddels ruim 40% aan tijd door de inzet van slimme AI-technieken. Tijd die onze medewerkers nu kunnen besteden aan iets waar het écht omgaat: contact met uw debiteur. Maar kent u ook de gevaren van AI? Als u aan ChatGPT vraagt hoeveel procent van de antwoorden accuraat is, is het antwoord 85-90%. Dat zou zomaar kunnen betekenen dat 10-15% van uw debiteuren verkeerd behandeld wordt. Zou u dat als credit manager acceptabel vinden? In deze AI-kennissessie van Ultimoo Incasso geven wij u tips om AI toe te passen in uw werk als credit manager. Ook laten we zien waar onze AI modellen de mist in gingen en leggen uit hoe wij nu 40% efficiënter kunnen werken.

🕒 13:30 - 14:30

DEXTER 19 BESLOTEN SESSIE

Hoe bouw je een goed risicomodel en welke data heb je daarvoor nodig?

Door: Richard Doolaard en Martine Versteeg, Coface. Moderator Sandy Nijhuis
Het correct bepalen van het kredietrisico is een belangrijk proces, waarbij data over uw klanten, sector en de landen waarin u actief bent een essentiële rol spelen. De vraag is hoe je voor jouw bedrijf een risicomodel opzet dat is afgestemd op jouw klanten en jouw branche. Tijdens deze interactieve (besloten) rondetafelsessie gaan Richard Doolaard en Martine Versteeg samen met de deelnemers in op de vraag welke data nodig zijn om een (maatwerk) risicomodel te bouwen en hoe de verschillende risico-aspecten beoordeeld en gewogen moeten worden. Tijdens deze sessie gaan we samen met B2B credit (risk) managers inhoudelijk de diepte in met als doel om van elkaar te leren en meer inzicht te krijgen in de praktijk van risicobeoordeling.

🕒 13:30 - 14:00

DEXTER 22

Introductie en update Sociaal incasseren

Door: Jaime Jorba Bos, oprichter/directeur Faircasso
Sociaal incasseren staat inmiddels bij veel schuldeisers op de agenda. Voor wie zich hierop aan het oriënteren is geeft Faircasso een intro en update over Sociaal incasseren. Onderwerpen zoals hoe Sociaal incasseren is ontstaan, waarom en voor wie het belangrijk is, wat de belangrijkste do's en don'ts zijn en hoe de toekomst van sociaal incasseren er uit ziet, zullen aan bod komen. Ook zal er tijd zijn voor een Q&A. Kortom, in drie kwartier ben je helemaal up-to-speed op het thema Sociaal incasseren.

DEXTER 24

Betere kredietbeslissingen en hogere klantacceptatie door gebruik van machine learning modellen op basis van betaaltransacties

Door: Martijn Wiegman, Head of Sales & Bas van Marissing, Head of Product @ ING CheckAhead
Traditionele kredietbeoordeling gebeurt vaak op basis van verouderde of moeilijk toegankelijke informatie. Met de komst van PSD2 is het mogelijk om eenvoudig actuele financiële gegevens te verkrijgen. ING heeft deze PSD2-betalgegevens gekoppeld aan hun eigen default data en gebruikt machine learning-modellen om een actuele en nauwkeurige kredietcore te berekenen. Hiermee ondersteunen ze (mid-)corporate klanten bij het beoordelen van hun mkb-afnemers. Middels een case-study bij toonaangevende leasemaatschappij laten ze zien wat het voor hen oplevert: een excellente klantreis, meer conversie en minder betaalachterstanden.

DEXTER 28

AI in Credit Management: Ontdek hoe je nog slimmer kunt werken!

Door: Sonny de Leeuw en Wouter de Vries. Gefaciliteerd door POM
De 19-jarige AI-ondernemer Sonny de Leeuw en marketingexpert Wouter de Vries hebben samen een indrukwekkende presentatie samengesteld over kunstmatige intelligentie. Tijdens deze interactieve sessie laten ze zien hoe AI creditmanagement verder kan optimaliseren. Van het schrijven van hyper gepersonaliseerde teksten tot het verzenden van het meest kansrijke betaalverzoek. Sonny en Wouter nemen je stap voor stap mee en laten je zien hoe jij AI vandaag al kunt inzetten binnen jouw creditmanagement processen! Met concrete voorbeelden en praktische tips die je direct kunt toepassen, ga je naar huis met nieuwe inzichten die je werk een stuk makkelijker maken. Deze sessie wil je niet missen. Grijp de kans om voorop te blijven lopen in de wereld van AI en creditmanagement!

🕒 14:15 - 14:45

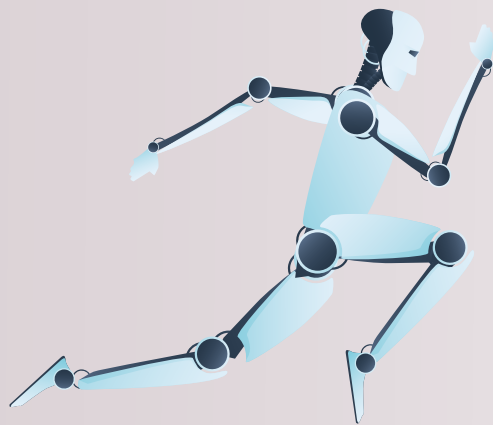
DEXTER 13

De toekomst van de deurwaarderspraktijk: efficiënt en klantgericht

Door: Sanjay Jhinnoe, CEO GripBB
GripBB is gespecialiseerd in de automatisering van het Bijzonder Beheer proces. Binnen het incassotraject ligt de focus op een efficiënte afhandeling van ambtshandelingen,

- BEURSVLOER
- CASEPRESENTATIE
- EXPERTSESSIE
- RONDETAfelsessie
- PRODUCTPRESENTATIE
- INSPIRATIESESSIE

Bezoek ons
op de Credit Expo
Standnummer 7



“Wat als we de toekomst van creditmanagement kunnen voorspellen met AI?”

Bij Syncasso maken we gebruik van de kracht van Artificial Intelligence (AI). Met meer dan tien jaar innovatie en investeren in machine learning tillen we creditmanagement naar een hoger niveau. Zo zorgt de inzet van AI onder andere voor een maatschappelijk verantwoord incassoproces. Onze geavanceerde AI-voorspelmodellen, zoals het Minnelijk Maatwerk Model, geven ons diepgaand inzicht in het betaalgedrag en de betaalcapaciteit van debiteurklanten. Zo kunnen we met gerichte strategieën en maatwerk betalingsachterstanden duurzaam oplossen.

“Slimmer, socialer en effectiever”

Aan de hand van een indrukwekkende voorspelkracht van meer dan 85% voorspellen we nauwkeurig of een debiteurklant binnen drie maanden kan betalen en welke communicatiekanalen het meest passend zijn om contact tot stand te brengen. Daarnaast ontwikkelt Syncasso nog meer voorspelmodellen zoals het Verantwoord Dagvaarden Model. Een model die de kans op succes in de gerechtelijke fase voorspelt. Hiermee voorkomen we onnodige kosten voor de debiteurklant en opdrachtgever. Gerechtelijke stappen worden hierdoor alleen ingezet als er betaalcapaciteit is.

Met onze AI voorspelmodellen wordt incasseren dus niet alleen slimmer, maar ook socialer en effectiever. Dat is waar onze incassoprofessionals, van data-analist tot gerechtsdeurwaarder, voor staan.

Meer weten over de AI-voorspelmodellen van Syncasso op het gebied van creditmanagement? Bezoek ons op **7 november op de Credit Expo, standnummer 7** of kijk op www.syncasso.nl/opdrachtgevers.

we cash. we care.

syncasso

gecombineerd met een klantgerichte benadering. Voor opdrachtgevers maakt GripBB het eenvoudig, compleet en snel om dossiers over te dragen aan de deurwaarder. Door hun innovatieve aanpak verloopt dit proces soepel en zonder kosten voor de klanten van de opdrachtgevers. GripBB ziet de deurwaarder van de toekomst als een veelzijdige serviceverlener, die complete oplossingen biedt voor debiteurenbeheer en aanverwante diensten. Tijdens deze sessie geeft CEO Sanjay Jhinnoe inzicht in hoe deze visie in de praktijk wordt gerealiseerd en hoe incassopartijen en GripBB samen bouwen aan de toekomst van de deurwaarderspraktijk.

DEXTER 15

How to boost customer service: GenAI in action with PAIR Finance

By: *Stephan Stricker, Founder and CEO & Maxime Kaniewicz, Head of Data Science PAIR Finance*

The average time of solving a consumer request is about 3 minutes. When we move to AI it's just seconds. Stephan Stricker, Founder & CEO of PAIR Finance, and Maxime Kaniewicz, Head of Data Science, give an insight into the secret sauce behind the AI implementation at innovation leader PAIR Finance:

- Building the talent to support your LLM journey
- Get the tech infra right!
- Improving instead of reinventing
- How to squeeze the best out of your LLMs
- Measuring the added value of your AI implementation

DEXTER 17

PSD2 is volwassen: Een compleet financieel klantprofiel op basis van Open Banking data

Door: *Bart den Hollander, Founder Invers*

In 5 jaar PSD2 zijn er veel innovatieve producten ontwikkeld. Open Banking is intussen volwassen geworden en wordt op vele fronten toegepast: onboarding, inzicht, advies, vroegsignalering, bijzonder beheer, klantenservice, anti-identiteitsfraude, etc. Met een paar kliks stelt een (potentiële) klant een kant-en-klaar financieel profiel ter beschikking. Uw proces wordt sneller, relevanter en betrouwbaarder. Een belangrijke ontwikkeling is de eenvoud waarmee financiële analyses in bestaande processen geïntegreerd worden. Tegenwoordig een kwestie van configureren en in binnen een paar dagen bent u up-and-running. Laat u bijpraten over de nieuwste SaaS en Cloud ontwikkelingen voor Open Banking en Open Finance.

🕒 14:30 - 15:00

DEXTER 22

End-to-end automatisering van debiteurenmailbox met RPA & AI (UiPath)

Door: *Ebert Knol, Managing Partner Tactstone & Dion Mes, Consultant UiPath*

De debiteurenmailbox: de plek waar dagelijks tientallen of zelfs honderden ongestructureerde

e-mails en documenten binnenkomen. Waar waardevolle uren van medewerkers worden stukgeslagen om alle e-mails handmatig, één voor één, te classificeren, uit te lezen en te verwerken in de eigen applicaties. Waar piekperiodes of verzuim zorgen voor achterstanden, lange doorlooptijden, een hoge werkdruk en ongelukkige medewerkers. Maar wat dé plek is om het verschil te maken in het contact met klanten en debiteuren. De oplossing? RPA & AI. Met de inzet van UiPath Communications Mining, UiPath Document Understanding, GenAI integraties (o.a. GPT-4o) en UiPath Robots kun je de gehele end-to-end afhandeling van e-mails automatiseren. Deze sessie geeft garantie op inspiratie voor een praktische, laagdrempelige toepassing van AI op jouw debiteurenafdeling.

DEXTER 24

Hoe Eneco haar betaalproces toegankelijker en inclusiever maakt met interactieve en gepersonaliseerde video's

Door: *Marcel Amens, Eneco & Eline del Prado, Blue Billywig*

Wil je klanten met een betaalachterstand sneller tot actie laten overgaan en tegelijkertijd de zelfredzaamheid, tevredenheid en loyaliteit van je klanten verhogen? Met de hulp van Collectmaxx heeft Eneco een innovatieve strategie geïmplementeerd voor hun betalingsherinneringsproces. Een grote vernieuwing binnen dit proces is de introductie van gepersonaliseerde interactieve videoherinneringen. Deze video's stellen klanten volledig in staat om zelf een passende oplossing te vinden voor hun openstaande factuur, zoals het treffen van een betalingsregeling of het zoeken van hulp wanneer betalen niet lukt. Dankzij deze inclusieve en op maat gemaakte video's kunnen klanten in hun eigen tempo en taal oplossingen vinden en direct actie ondernemen om zo tot een duurzame oplossing te komen. Tijdens deze sessie zullen Marcel en Eline je meenemen in het

volgende: Waarom interactieve gepersonaliseerde video inzetten binnen het betalingsherinneringen en incasso proces?

- De resultaten die Eneco heeft behaald door het proces toegankelijker te maken en klanten in staat te stellen om zelf een oplossing te vinden die het beste bij hun situatie past.
- Welke optimalisaties staan op de planning voor de komende periode?

DEXTER 28

Order to Cash & de smart e-Invoice: de sleutel tot snellere betalingen en efficiënte samenwerking in uw order-to-cash proces

Door: *Dimitry Borgstijn, Director Innovations BVCM*

In een wereld waar snelheid en efficiëntie het verschil maken, kan het integreren van een SMART e-Invoice uw Order-to-Cash proces drastisch verbeteren. BVCM, met meer dan 20 jaar expertise in Order-to-Cash en 15 jaar ervaring met SMART e-Invoice oplossingen in meer dan 150 landen, nodigt u uit voor een inspirerende sessie vol concrete (compliance) inzichten. Ontdek hoe onze innovatieve software de SMART e-Invoice centraal stelt, waardoor u moeiteloos kunt samenwerken met elke afdeling en uw klanten en leveranciers. Leer hoe data, AI, software en de juiste mensen het proces stroomlijnen en disputen elimineren, wat resulteert in een drastische versnelling van uw betalingscyclus en verbeterde cashflow.

- BEURSVLOER
- CASEPRESENTATIE
- EXPERTSESSIE
- RONDETAFFELSESSIE
- PRODUCTPRESENTATIE
- INSPIRATIESESSIE



Sociaal verantwoord incasseren

Wij richten ons op het maken van incassoprocessen die respectvol zijn en de relatie met consumenten versterken. Met onze expertise in Buy Now, Pay Later (BNPL) en consumenteninzichten, zorgt onze mensgerichte aanpak voor eerlijke en duurzame schuldvordering, waarbij het vertrouwen van de consument behouden blijft.

Bezoek ons op de Credit Expo en sluit aan bij onze presentatie: 'Hoe ervaringen van Buy Now, Pay Later (BNPL) de basis vormen voor een klantgericht en sociaal verantwoord incassoproces'.

Tijd : 11:15-11:45
Locatie : Dexter 13

Neem daarnaast ook deel aan ons rondetafelgesprek: 'Nieuwe benaderingen voor mensgerichte incasso'. We gaan in gesprek over Riverty's budgetcoach pilotprogramma in Nederland. Dit initiatief biedt consumenten gepersonaliseerde ondersteuning om weer controle te krijgen over hun financiën.

Tijd : 15:00-16:00
Locatie : Dexter 19
Uitsluitend toegankelijk op uitnodiging



Scan hier voor info.

🕒 15:00 - 16:00

DEXTER 19

BESLOTEN SESSIE

Nieuwe benaderingen van mensgerichte incassoanpak*Door: Pascal Neijman, Riverty.**Moderator Sandy Nijhuis*

Ontdek hoe het incassoproces nog klant- en mensgerichter kan worden. In deze rondetafel-sessie introduceert Pascal Neijman het nieuwste initiatief van Riverty in Nederland: een innovatief nieuw programma dat een budgetcoach aanbiedt aan personen met schulden. Deze coach biedt persoonlijke financiële begeleiding om hen te helpen met het aflossen van schulden en en voorziet hen van de tools om weer controle over hun financiën te krijgen. Ondersteund door NVVK - financiële hulpverleners en in samenwerking met één van onze klanten, legt dit proefinitiatief de nadruk op compassie bij schuldenoplossing. In dit interactieve rondetafelgesprek bespreken we deze aanpak bespreken met een selecte groep B2C-creditmanagers met als doel om gezamenlijk tot nieuwe te komen hoe de klantervaring bij incasso verder kan worden verbeterd.

Let op: deze sessie is uitsluitend toegankelijk als u in het bezit bent van een persoonlijke uitnodiging van Riverty of Credit Expo.

🕒 15:15 - 15:45

DEXTER 13

Verkort je Incasso traject met Aangetekend Mailen*Door: Martijn Hoekstra, PostNL & Philip Voogt, Aangetekend Mailen*

Je debiteuren sneller laten betalen, je incassotraject verkorten, kosten besparen en toch volledig voldoen aan alle wettelijke verplichtingen? Dat kan eenvoudig, gewoon vanachter je bureau, met een Aangetekende e-mail. Een praktische en eenvoudige oplossing, maar met grote impact voor jouw organisatie. Martijn Hoekstra van PostNL en Philip Voogt van Aangetekend Mailen begrijpen als geen ander hoe belangrijk betrouwbare en veilige communicatie is voor het succes van een bedrijf, zowel fysiek als digitaal. Een logische samenwerking dus. In deze sessie vertellen zij meer over hoe Aangetekend Mailen inspeelt op de marktontwikkelingen en de uitdagingen waar de creditmanagement branche mee te maken heeft.

DEXTER 15

Help, de toezichthouder staat voor de deur, wat nu?

Door: Connie Maathuis, voorzitter/directeur NVI
Het kan niemand zijn ontgaan: vanaf 1 april 2024 is de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) van kracht. Eenieder die minnelijke werkzaamheden verricht heeft hiermee van doen, of je nu advocaat, gerechtsdeurwaarder

of incassobureau bent. De regels uit de wetgeving moeten intussen – ondanks de nodige onduidelijkheden – zijn geïmplementeerd in het dagelijkse werk. En op 1 april 2025 moeten alle incassobureaus een Wki-vergunning op zak hebben. Intussen is de toezichthouder IJ&V al begonnen met inspectiebezoeken. Weten wat je moet doen of laten wanneer de toezichthouder je – al dan niet onaangekondigd – wil bezoeken, is aanleiding voor deze interactieve sessie verzorgd door de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI).

DEXTER 17

De geautomatiseerde B2B payment strategie van Radius

Door: Peter Post, Head of Collections Northern Europe, Radius Payment Solutions; Jeroen Dekker, Managing Director, Serrala Solutions & Adriaan Kom, Managing Director, Onguard
Veel B2B-bedrijven zitten er mee: een grote groep kleinzakelijke klanten van wie het lastig incasseren is als facturen niet betaald worden. Ideeën over een beter credit management proces (geautomatiseerd en geïntegreerd) vereisen IT - inclusief softwareleverancier(s) die moeten kunnen en doen wat je voor ogen hebt. In deze sessie vertelt Peter van Radius, een grote Europese leverancier van tankpassen en aanverwante diensten, samen met Serrala en Onguard over zijn succesvolle project met innovatieve software. Hoe hij credit management, communicatie en payments aan elkaar liet knopen voor beter resultaat, real-time inzicht, perfecte aflettering, en tevreden klanten en medewerkers.

🕒 15:30 - 16:15

DEXTER 22

Award Pitches VVCM Credit Management Innovation Award en SRCM Duurzaam Accent

Door: Genomineerden VVCM Credit Management Innovation Award en SRCM Duurzaam Accent 2024. Moderator: Dick Kruiswijk.

De VVCM Credit Management Innovation Award is bedoeld voor organisaties die met succes een nieuw product of nieuwe dienst hebben ontwikkeld dat heeft geleid tot een aantoonbare positieve doorbraak in de manier waarop creditmanagement plaatsvindt. Daarnaast wordt op initiatief van SRCM dit jaar voor de tweede keer het Duurzaam Credit Management Accent uitgereikt aan de innovatie die de grootste bijdrage levert aan een duurzame oplossing van de schuldenproblematiek. De jury is dit jaar samengesteld uit eerdere winnaars van de VVCM Credit Management Innovation Award, SRCM Duurzaam Credit Management Accent en Credit Managers van het jaar: Vincent Edelkoort (Experian), Carlo Eussen (Zuyd Groep) Martin Neef (Vattenfall), Jos Dreves, (Nedasco) en Ger Jaarsma (Voorzitter Raad voor Certificering SRCM).

🕒 15:30 - 16:00

DEXTER 24

Blijf bij in een dynamische wereld

Door: Dirk-Jan Schwalbach, Frank Hommersen, Joan Knight, Paula van Duijn en Ronald van Megen (ViCM: Vakgenoten in Credit Management)

De wereld van credit management verandert in hoog tempo. Wil jij de nieuwste ontwikkelingen volgen en je kennis vergroten? Sluit je aan bij Vakgenoten in Credit Management (ViCM)! Wij zijn een non-profit initiatief voor professionals om samen te leren, ervaringen te delen en te netwerken. (Met als motto Learn, Benchmark & Enjoy). Mis onze kennis en netwerk sessie niet tijdens de Credit Expo. Kom langs en ontmoet vakgenoten waarbij inhoudelijk diverse topics met elkaar besproken gaan worden. Dit alles onder het genot van een hapje en een drankje.

DEXTER 28

Using AI and ML To Assess Customer Risk in O2C

By: Aida Issazadeh, Market Strategy Specialist FIS Global

To support the CFO agenda of cost optimisation and finance being a strategic function, finance back-office have been looking at automation since a few years now. Automation started with the standardisation of repeatable, predictable tasks. Advances in AI and ML will help advance the agenda further. This session focuses on how AI and ML can be leveraged to improve cash flow and reduce risk across the order to cash.

🕒 16:30 - 17:00

LIMOUSIN 2

Uitreiking VVCM Credit Management Innovation Award en SRCM Duurzaam Credit Management Accent 2024

Door: Sandy Nijhuis, Dagvoorzitter Credit Expo 2024



🕒 17:00 - 18:00

FOYER & LIMOUSIN 2

Netwerkborrowel & Afsluiting Credit Expo 2024

De netwerkborrowel wordt u aangeboden namens Next Level Academy, de organisator van Credit Expo 2024. ■

- BEURSVLOER
- CASEPRESENTATIE
- EXPERTSESSIE
- RONDETAFELSESSIE
- PRODUCTPRESENTATIE
- INSPIRATIESESSIE

Deelnemersoverzicht

Stand 1

10FORIT

Schieland 9, 1948 RM Beverwijk
www.10forit.com



10FORIT helpt bedrijven en organisaties sinds 2007 om optimaal digitaal te communiceren. We zorgen ervoor dat klanten de juiste boodschap op het juiste moment in de juiste tone-of-voice ontvangen via de juiste communicatiekanalen. Dat doen we geautomatiseerd, met behulp van Artificial Intelligence, vanuit ons omnichannel communicatieplatform EEZYCOM via telefoon, voiceberichten, sms, E-mail, WhatsApp en print. Zo zorgen we onder meer dat debiteuren een betalingsherinnering krijgen, patiënten herinnerd worden aan een afspraak en relaties een uitnodiging of speciale aanbieding ontvangen. We verzorgen klantgerichte, geautomatiseerde communicatie voor uiteenlopende organisaties, waaronder woningcorporaties, telecoaanbieders, incassobedrijven en verzekeraars.

Stand 42

Aangetekend Mailen

Computerweg 5, 3542 DP Utrecht
www.aangetekendmailen.nl



Aangetekend Mailen

Of het nu gaat om het verhogen van de attentiewaarde bij de debiteur of het opbouwen van een dossier! Met Aangetekend Mailen verstuurt u eenvoudig 'Beveiligd en Rechtsgeldig' uw



berichten per email. Denk aan het volledig geautomatiseerd versturen van de eerste herinnering of bijvoorbeeld de WIK brief, maar ook voor een enkele aangetekende mail vanuit uw gebruikelijke mailprogramma. Daarnaast zijn onze oplossingen onmisbaar voor de Wki registratie. Op onze stand ontvangen wij u graag voor een vrijblijvend gesprek over de mogelijkheden en toegevoegde waarde van de dienst Aangetekend Mailen.

Stand 35

AiVidens

Vrijwilligerslaan 19, 1160 Oudergem, België
www.aividens.com



De oplossing voor debiteurenbeheer die Artificiële Intelligentie gebruikt om betalingsproblemen te voorkomen en inningsinspanningen te prioriteren om uw financieel risico te verminderen en uw werkkapitaal te verbeteren.

Stand 29

Aryza

Newtonbaan 1, 3439 NK Nieuwegein
www.aryza.com/nl



Aryza is een leverancier van end-to-end automatiseringssoftware voor de volledige credit en debt management cyclus. Geautomatiseerde processen voor klant- en kredietacceptatie, debiteurenbeheer en achterstandenbeheer voor kredietverstrekkers, bedrijven, incassokantoren en gerechtsdeurwaarders. Met het schaalbare platform van Aryza kunnen zelfs grote transactievolumes op elk moment efficiënt worden verwerkt. De basis hiervoor is, naast een gedegen expertise, een sterke database, altijd met het doel een positieve impact te hebben op het financiële welzijn van uw klanten. Voor meer informatie kunt u terecht op www.aryza.com

Stand 4

Atradius

David Ricardostraat 1, 1066 JS Amsterdam
www.atradius.nl



Ben jij een gedreven ondernemer, ongeacht de omvang van je bedrijf, met ambitieuze dromen voor je onderneming? Misschien wil je

internationaal uitbreiden en tegelijkertijd je financiële stabiliteit waarborgen. Terwijl je je activiteiten opschroeft, loop je waarschijnlijk nieuwe risico's tegen het lijf, zoals klanten die niet aan hun financiële verplichtingen kunnen voldoen. Zulke zorgen kunnen je 's nachts wakker houden, toch? Laat ons je voorstellen aan Atradius, jouw toegewijde partner om die dromen werkelijkheid te laten worden. We zijn niet zomaar een kredietverzekeraar; we zijn de grootste in Nederland, en we zijn hier om je te ondersteunen met een uitgebreid scala aan credit management diensten, allemaal ontworpen om je bedrijf te laten floreren.

Stand 27

BVCM

Hessenbergweg 83, 1101 CX Amsterdam
www.bvcm.nl



BVCM staat voor 'Bureau voor Credit Management'. Van outsourcing tot en met detachering, van incasso tot en met juridische procedures. We voorzien in alle onderdelen binnen de prospect-to-cash-keten. Vanaf de start in 2005 zetten we ons elke dag opnieuw volledig in om het optimale resultaat te behalen voor onze relaties. Je bent namelijk zo goed als je laatste resultaat. Inmiddels zijn we uitgegroeid tot een internationaal full service credit managementspecialist. We mogen voor honderden klanten in Nederland en ver daarbuiten onze diensten inzetten. We ontwikkelen onszelf voortdurend en volgen dagelijks de nieuwste technologische mogelijkheden om alle credit managementwensen van onze klanten te kunnen vervullen.

Stand 14

Billtrust

Duivendrechtsekade 80B,
1096 AH Amsterdam
www.billtrust.com/nl-nl



Billtrust is a leading provider of cloud-based software and integrated payment processing solutions that simplify and automate B2B commerce. Accounts receivable is broken and relies on conventional processes that are outdated, inefficient, manual and largely paper based. Billtrust is at the forefront of the digital transformation of AR, providing mission-critical solutions that span credit decisioning and monitoring, online ordering, invoice delivery, payments and remittance capture, invoicing, cash application and collections.



Stand 30

Blue Billywig

Catharina van Renneslaan 2, 1217 CX Hilversum
www.bluebillywig.com



Blue Billywig biedt een innovatieve en digitaal toegankelijke oplossing voor de volledige betaaljourney van klanten, door middel van interactieve en gepersonaliseerde video's. Met duidelijke visuele en audiotieve stap-voor-stap uitleg, kunnen klanten eenvoudig beslissingen nemen over betalingen, betalingsregelingen treffen, of hulp vragen bij betalingsachterstanden – ongeacht hun taal of taalniveau. Bovendien kunnen zij direct actie ondernemen binnen de video zelf. Interactieve en gepersonaliseerde video's verminderen stress, vergroten het begrip en stimuleren klanten tot actie, wat resulteert in hogere betalingspercentages en een verbeterde klantbeleving. Deze video's maken het voor elke klant mogelijk om, ongeacht achtergrond of digitale vaardigheden, zelfstandig een passende keuze te maken. Op de Credit Expo laten wij zien hoe onze technologie en expertise op het gebied van credit management organisaties ondersteunt en bijdraagt aan een klantvriendelijk en inclusief betaalproces. Ben je benieuwd hoe interactieve en gepersonaliseerde video's de klantervaring van jouw klanten kunnen verbeteren en jouw incassoresultaat kunnen verhogen? Bezoek ons dan op stand 30 en ervaar het zelf.

Stand 10

Bos Incasso

Van Elmpstraat 16-8, 9723 ZL Groningen
www.bosincasso.nl



Heeft uw klant nog niet betaald en u zoekt een betrouwbaar incassobureau? Dan bent u bij ons aan het juiste adres. Of u nu werkzaam bent in het mkb of bij een grootzakelijke organisatie, u kunt rekenen op een zorgeloze dienstverlening

bij het incasseren van uw openstaande facturen. Dit doen we al sinds 1994. Inmiddels zijn we uitgegroeid tot een landelijk actief incassobureau. Dankzij onze aanpak weten we in de meeste gevallen tot een passende betaaloplossing te komen. Is iemand gewoonweg vergeten de factuur te betalen of betaalt iemand niet omdat er geen geld is? In onze benadering houden we rekening met deze verschillen. Bij de ene debiteurklant is het sturen van een digitaal betaalverzoek voldoende, bij de andere debiteurklant helpen we door een passende betaalregeling te treffen. Het is voor ons niet meer dan logisch dat het oplossen van schulden om persoonlijke dienstverlening gaat. We streven naar een betaaloplossing die aansluit bij de (financiële) omstandigheden van uw debiteurklant. Of je dat nu maatschappelijk verantwoord, sociaal of ethisch incasseren noemt: deze persoons- en oplossingsgerichte benadering is bij ons al jaren de norm. Naast het innen van openstaande facturen adviseren we bij het optimaliseren van uw debiteurenbeheer, verzorgen we trainingen en geven juridisch advies. Ook kunt u bij ons terecht voor het (tijdelijk) uitbesteden van uw debiteurenbeheer, belacties of het uitvoeren van huisbezoeken.

Stand 17

Buckaroo

Zonnebaan 9, 3542 EA Utrecht
www.buckaroo.nl



Buckaroo ontwikkelt slimme betaaloplossingen voor high-performing bedrijven. Ze leveren niet alleen oplossingen, maar adviseren in alle facetten van jouw betaalstrategie met een team van zeer toegewijde payment experts. Sinds de oprichting in 2005 is het in Utrecht gevestigde Buckaroo uitgegroeid tot één van de toonaangevende betaaldienstverleners van online en in-store betaaloplossingen in Nederland en België. Buckaroo bedient meer dan 41.500 grootzakelijke en MKB-klanten met de ontwikkeling van hun betaalstrategie. Buckaroo verwerkt betalingen door gebruik te maken van slimme betaaltechnologieën. Niet alleen voor check-outs, maar

ook in hun value-added betaaloplossingen die verder gaan dan online betalen. Denk hierbij aan: abonnementsbetalingen (Subscription Services), periodieke incasso, betalingen via tokenization of wallets, Credit Management met klantvriendelijke factuurvolgving en betaalherinneringen én meer. De Payment Service Provider heeft een licentie om rechtstreeks iDEAL en Bancontact betalingen te mogen uitvoeren. Daarnaast kun je kiezen uit meer dan 40 (inter)nationale betaalmethoden zoals creditcards (Visa, MasterCard, American Express), achteraf betalen (Riverty, Klarna, Billink) en diverse wallet betaalmethoden (Apple Pay & Alipay). Buckaroo verwerkt betalingen voor webshops, corporates, telecombedrijven, overheidsinstellingen, saas-bedrijven, subscription en streaming services en meer. De betaaloplossingen van Buckaroo kunnen ook naadloos worden geïntegreerd met bestaande software of boekhoudprogramma's.

Stand 8

Coface

Stationsstraat 20, 4800 DJ Breda
www.coface.nl



De Coface Groep, opgericht in 1946, is aanwezig in 100 landen met 4.100 specialisten en daarmee een wereldleider in kredietverzekeringen. De belangrijkste missie van Coface is het verzekeren van bedrijven tegen onbetaalde facturen. Coface Nederland maakt deel uit van het snelst groeiende internationale kredietverzekeringsnetwerk. De brede internationale aanwezigheid, expertise en ervaring maken de bescherming die Coface Groep kan bieden tegen commerciële risico's uniek. Coface draagt bij aan het soepele functioneren en de lange termijnontwikkeling van alle mogelijke soorten bedrijven, ongeacht hun omvang of de sector waarin ze actief zijn. Zo bevordert Coface het klimaat van vertrouwen tussen de economische deelnemers in de landen waar deze bedrijven en hun klanten zijn gevestigd. Voor het bedrijfsleven kan cashflow vaak het verschil maken tussen succes hebben en falen. Daarom zijn wij met name alert op het risico van te late en niet-betaling van facturen. Coface is dé partner als het gaat om resultaat- en klantgerichte oplossingen op het gebied van creditmanagement.

Stand 32

Credit Management Jobs

Hoofdveste 10, 3992 DG Houten
www.creditmanagementjobs.nl



Bij 'Credit Management Jobs' garanderen we dat alle creditmanagement professionals en organisaties binnen ons uitgebreide netwerk snel de juiste match vinden, zonder onnodig lange

De Nederlandse economie in een Wankel Evenwicht

Arthur Schellekens
(Country Manager Coface NL)

Expertsessie
7 november 2024
Tijdstip: 11.30-12.00
Dexter: 24



In deze sessie neemt Arthur Schellekens, Country Manager bij Coface Nederland, ons mee in de huidige staat van de Nederlandse, Europese en wereldwijde economie, die volgens hem op een wankel evenwicht balanceert. Op zowel macro-economisch als sectorniveau worden kansen en risico's besproken. Terwijl bepaalde sectoren lichte groei doormaken, liggen er serieuze uitdagingen op de loer, zoals de nasleep van coronasteunmaatregelen, geopolitieke spanningen en een vergrijzende bevolking.

Hoe kunnen bedrijven anticiperen op uitdagingen en waar liggen de grootste kansen in een snel veranderend economisch landschap? Ontdek welke strategieën nodig zijn om toekomstbestendig te blijven.

Bezoek ons op stand 8

coface
FOR TRADE

processen. We hebben altijd creditmanagement professionals beschikbaar voor bemiddeling en directe inzet. Ons team is diep geworteld in de sector en beschikt over een scherp inzicht in de huidige trends en ontwikkelingen. We begrijpen de behoeften van organisaties en weten precies waar en wanneer een creditmanagement professional beschikbaar komt en nodig is. Dankzij deze expertise kunnen we effectief inspelen op de vraag van de markt en zorgen voor een naadloze aansluiting tussen de creditmanagement professionals en organisaties met de focus op kwaliteit en efficiëntie, om snel een verschil te maken waar dit het meest nodig is.

Stand 25

Credit-IQ by Atradius

David Ricardostraat 1, 1019 BW Amsterdam
www.credit-iq.com/nl



Credit-IQ maakt debiteurenbeheer gemakkelijk. Automatiseer handmatig werk en zorg voor een gezonde cashflow. Voordelen van Credit-IQ:

- Tijdsbesparing: Geautomatiseerde betalingsherinneringen
- Snellere betalingen: Debiteuren betalen gemiddeld 30% sneller
- Verbeterde cashflow: Optimaliseer uw werkkapitaal

Unieke kenmerken:

- Meertalige ondersteuning: Reminder-flows beschikbaar in 9 talen, eenvoudig uit te breiden
- Flexibiliteit: Creëer gemakkelijk aangepaste reminder-flows voor verschillende klantgroepen
- Incasso: Als onderdeel van Atradius bieden we een soepele overgang naar incasso, waar uw debiteur zich ook bevindt

Kies voor Credit-IQ en ervaar hoe eenvoudig effectief debiteurenbeheer kan zijn.

Stand 2

CreditDevice

Rudolf Tappenbeckweg 4, 2202 CD Noordwijk
www.creditdevice.com



CreditDevice is al 20 jaar een toonaangevende speler in de creditmanagement branche. Als IT bedrijf ontwikkelt CreditDevice zijn eigen creditmanagement gerelateerde softwareproducten. De oplossingen stelt bedrijven in staat om onderbouwde zakelijke beslissingen te nemen, kansen te identificeren en risico's te verkleinen. De geavanceerde creditmanagement software, voldoet aan de snel ontwikkelde marktbehoeften van hedendaagse ondernemingen en helpt klanten de communicatie over achterstallige facturen te vereenvoudigen.



Stand 5

Dialogue

Oranjelaan 10, 3212 AN Dordrecht
www.dialogue.net



Geen schulden stapelen, maar schulden aflossen: dat doen debiteuren met Dialogue, het innovatieve aflosplatform. Weg van 'legacy' incasso, nu beginnen met 'progressieve', sociale incasso. Dat betekent: Geen incassokosten. Welkom bij Dialogue!

Stand 15

Faircasso

Hofplein 19, 3032 AC Rotterdam
www.faircasso.nl



Minstens hetzelfde incassoresultaat, een hogere klanttevredenheid én maatschappelijk impact: dat is Het Faircasso Effect! Je klant staat altijd centraal, juist bij een betaalachterstand is een 100% klantgerichte en sociale incasso aanpak heel belangrijk. Waarom andere schuldeisers kiezen voor Faircasso?

- Lage financiële footprint;
- Competitieve incassoresultaten;
- Hoog klantbehoud/klanttevredenheid;
- Proactieve brede schuldenaanpak;
- 100% impactgedreven organisatie.

Onze expertise richt zich op het sociaal incasseren van betalingsachterstanden en het helpen van klanten met schuldenproblematiek voor o.a. verzekeraars, waterleidingbedrijven, energieleveranciers, ledenorganisaties, gemeenten en telecombedrijven. Is jouw organisatie ook op zoek naar de best mogelijke sociale incasso oplossing? Bezoek ons op de Credit Expo stand 15 en wij vertellen je er graag meer over.

Stand 31

FinDock

De Bleek 7, 3447 GV Woerden
www.findock.com



FinDock biedt een complete, geïntegreerde oplossing voor creditmanagement binnen Salesforce, het nummer 1 CRM systeem. Alles vanuit jouw vertrouwde klantomgeving, geen gedoe met data-imports of-exports. Dit stelt jouw team in staat om het volledige betalingsproces moeiteloos te beheren, met real-time inzicht in openstaande facturen en betalingsgeschiedenis, direct vanuit het klantprofiel. Met FinDock ontvang je niet alleen sneller je betalingen, maar versterk je ook klantrelaties omdat je sociaal kunt incasseren. Met Salesforce en FinDock samen kun je automatisch klantgerichte betalingsherinneringen versturen én tevreden klanten behouden. Omdat al jouw betaalinformatie nu binnen het Salesforce klantprofiel beschikbaar is kun je met rapportages en analyses trends in betalingsgedrag herkennen. Dit voorkomt wanbetaling en zorgt ervoor dat je blijere klanten hebt, minder tijd kwijt bent aan betalingsprocessen, sneller geld ontvangt én blijde medewerkers hebt. Kortom, de klantervaring verbetert, je optimaliseert je betaalstromen én je haalt alles uit je Salesforce platform.

Stand 16

FIQAS Software

Hornweg 5, 1432 GD Aalsmeer
www.fiqas.nl



FIQAS ondersteunt sinds 1989 organisaties in hun order to cash-proces. Van transacties verwerken en tarifieren tot het daadwerkelijk factureren en incasseren van facturen, ongeacht type organisatie of sector. Wij zijn gespecialiseerd in het uitvoeren van complexe en omvangrijke processen.

Transformeer creditmanagement en zet de klant centraal met onze software

Volledige integratie voor debiteurenbeheer. Onze SaaS-software is schaalbaar per user en ontwikkeld met ruime expertise in het vakgebied. Het platform is uit te breiden met een grote diversiteit aan modules.



Een financieel gezonde toekomst voor jouw klanten!

Kom langs en ontvang **500 vouchers** om je klanten inzicht te geven in hun financiële huishouden. In samenwerking met **Enablenow** hebben wij het mogelijk gemaakt om door middel van open banking automatisch een inkomsten- en uitgavenoverzicht met uitgebreide analyse te genereren.



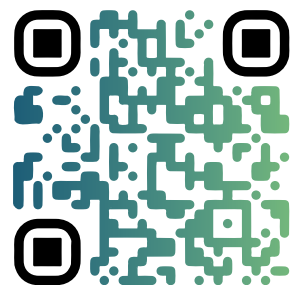
WAAR KAN JE ONS VINDEN?

Stand 3
Bij de rechteringang



NEEM DEEL AAN ONZE EXPERTSESSIE

'De toekomst van de deurwaarderspraktijk'
In **Dexter 13** van **14:15 tot 14:45 uur**



Demo aanvragen?

Geen tijd om ons te bezoeken tijdens de beurs? Kijk voor
meer informatie op **www.gripbb.nl**.

Maandelijks verwerkt ons Ability®-platform meer dan een miljard transacties, worden er miljoenen facturen gemaakt en gedistribueerd, wordt er voor honderden miljoenen aan betalingen geïncasseerd en verwerkt en tienduizenden herinneringen verstuurd. Het is niet voor niets dat diverse aansprekende bedrijven van over de hele wereld kiezen voor de kennis en kunde van FIQAS en haar Ability®-platform. Met zo'n 55 enthousiaste professionals werken we vanuit ons uniek ingerichte kantoor in Aalsmeer, nabij Amsterdam. Meer dan de helft van onze collega's werkt al meer dan 10 jaar bij ons bedrijf, een groeiende groep zelfs meer dan 20 jaar. Daarmee beschikken we over enorm veel – in house – deskundigheid en ervaring, die we met trots inzetten om dagelijks van toegevoegde waarde te zijn voor de prachtige bedrijven die vertrouwen op onze dienstverlening.

Stand 12

Flanderijn

's-Gravendijkwal 134, 3015 CC Rotterdam
www.flanderijn.nl



Flanderijn Helpt Klanten Betalen. Daarvoor bieden wij innovatieve en effectieve betaalstrategieën op het gebied van facturatie, debiteurenbeheer, minnelijke incasso, gerechtelijke incasso en schuldbewakingsprocessen die leiden tot duurzame betaaloplossingen. Daarbij staat bij Flanderijn samenwerking in de keten (van schuldeiser tot hulpverlening) centraal.

Stand 39

FIS GETPAID

De Entree 248, 1101 EE Amsterdam
www.fisglobal.com



FIS' GETPAID solution provides a fully integrated, web-based credit and collections management solution that enables companies to achieve

significant financial and operational benefits. The platform drives automation, workflow and collaboration across the credit-to-cash cycle, with detailed analysis and reporting capabilities for decision support. The solution also embeds AI to help drive improvements.

Stand 43

GGN

Willemsplein 489, 3016 DR Rotterdam
www.ggn.nl



GGN is ontstaan uit een groot aantal zelfstandige deurwaarderskantoren en heeft zich de afgelopen jaren volledig toegelegd op sociaal maatschappelijk incasseren. In Nederland kan 74% van de mensen met schulden, deze schuld niet betalen. Een onwenselijke situatie waarin GGN het verschil kan maken. Niet voor niets zeggen wij dat aandacht loont. Een filosofie waarbij niet meer de schuld, maar de persoon achter de schuld centraal staat om problematische schulden te voorkomen. Sociale incasso levert namelijk meer op. Het zorgt dat klanten niet verder in de problemen komen, het zorgt voor een snellere betaling en uiteindelijk zorgt het voor tevreden klanten en opdrachtgevers. GGN is daarin de koploper waarbij we met behulp van aandacht, data en de menselijke maat, de klantrelatie weer echt centraal laten zijn.

Stand 3

GripBB

Lange Kleiweg 6, 2288 GK Rijswijk
www.gripbb.nl



GripBB is hét platform dat alle partijen rondom creditmanagement effectief en efficiënt met elkaar laat samenwerken. Wij ontzorgen het gehele proces van creditmanagement. Met GripBB kan de opdrachtgever een volledig klantbeeld verkrijgen om de best passende oplossing vervolgens in te kunnen zetten. Het helpt niet alleen de

opdrachtgever maar ook de klant verder. GripBB is ontstaan vanuit de passie voor Bijzonder Beheer en de wens om de ultieme oplossing te creëren voor kredietverstrekkers en hun klanten. Door jarenlange bijzonder beheer ervaring weten wij als geen ander waar de behoefte van onze opdrachtgevers ligt. Het begon in 2017 met onze dochter Verkooploep en na een succesvolle uitrol bij een aantal opdrachtgevers ontstond al snel de vraag of we niet ook het volledige bijzonder beheer traject konden leveren. Als antwoord op deze vraag in de markt is GripBB ontstaan. Inmiddels is GripBB ook inzetbaar voor andere organisaties binnen het creditmanagement.

Stand 21

HighRadius

Barbara Strozilaan 201, 1083 HN Amsterdam
www.highradius.com



HighRadius offers cloud-based Autonomous Software for the Office of the CFO. More than 600 of the world's leading companies have transformed their order to cash, receivables and treasury processes with HighRadius. Our customers include PepsiCo, Anheuser-Busch InBev, Sanofi, Kellogg Company, Sysmex, and many more. Autonomous Software is data-driven software that continuously morphs its behavior to the ever-changing underlying domain transactional data. It brings modern digital transformation capabilities like Artificial Intelligence, Robotic Process Automation, Natural Language Processing and Connected Workspaces as out-of-the-box features for the finance & accounting domain. Finance business stakeholders have been led to believe that they have only two choices. Pick an application software vendor that digitizes a paper or Excel-based process to an electronic system of record. Or, choose a middleware platform for AI or RPA to build and maintain in-house, domain-specific capabilities. In contrast, HighRadius Autonomous Software combines the best of both worlds to deliver measurable business outcomes such as DSO reduction, working capital optimization, bad-debt reduction and productivity improvement in under six months.

Stand 18

ING CheckAhead

Bijlmerdreef 106, 1102 CT Amsterdam
www.ing.nl/checkahead



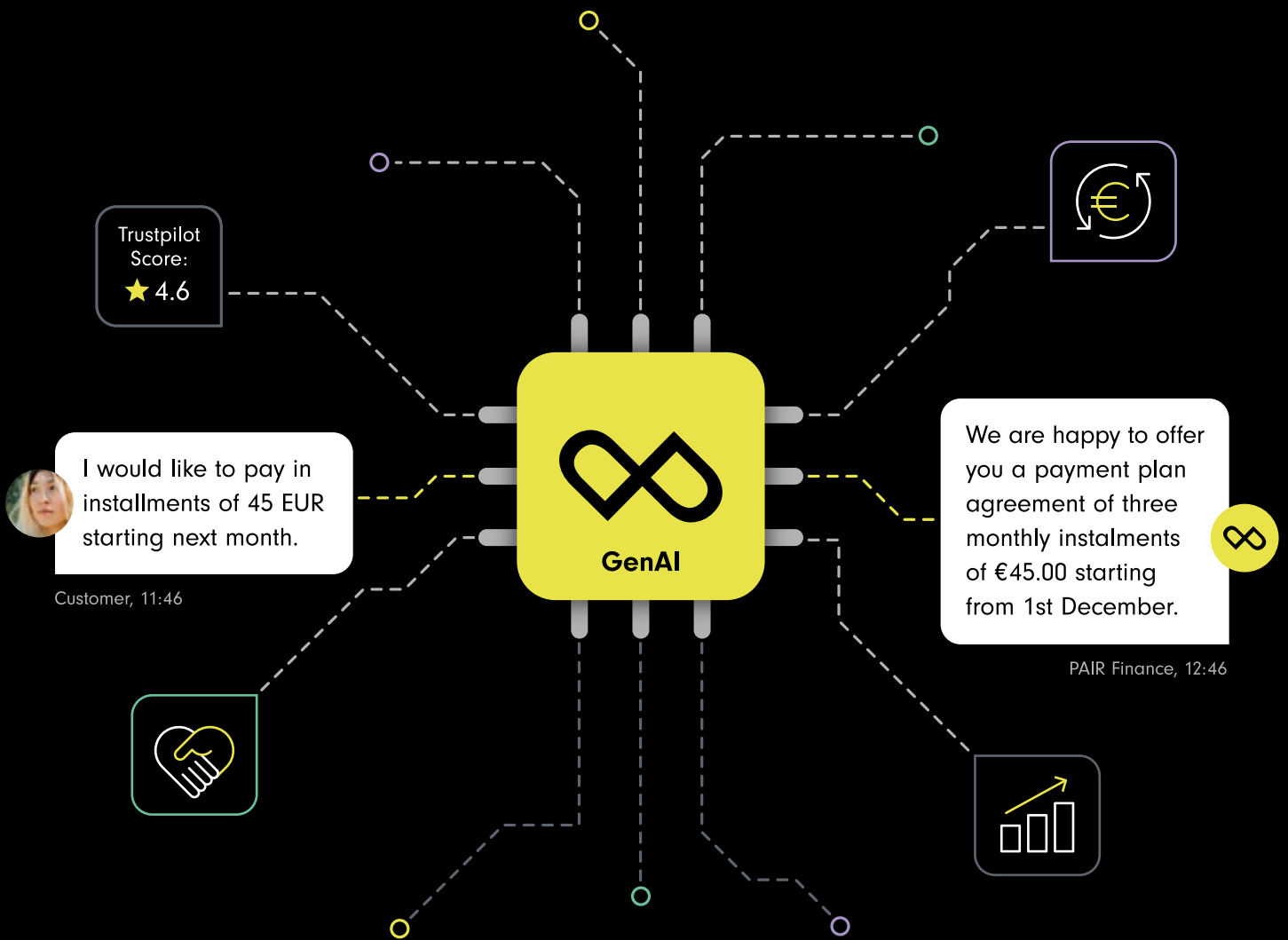
CheckAhead

ING CheckAhead helps customers reduce credit risk, lower their operational costs, and help to increase sales in a responsible manner by offering quick credit assessments based on recent transaction data. Old or missing financial data, such



Collections **faster** than ever.

Our AI Agent enables a new speed in collection,
It benefits businesses and consumers alike.



as annual figures, makes it difficult for credit risk teams to assess credit risk. The innovative solution uses statistical models and data analytics to convert transaction data into an accurate credit score. This allows you as a credit analyst of a (mid-) corporate to assess the creditworthiness of your SME customers, even when their annual figures are outdated, or the financial data is not there at all. Our product is available via APIs and an easy-to-use web-based interface that requires no integration.

Stand 9

Intrum

Teleportboulevard 136-142, 1043 EJ
Amsterdam
www.intrum.nl

intrum

Intrum is toonaangevend in Europa op het gebied van Credit Management Services (CMS). Met een uitgebreid pakket aan diensten, inclusief debiteurenbeheer en incasso services, om meetbaar de cashflow en lange termijn winstgevendheid van klanten te verbeteren. Intrum Justitia is opgericht in 1923 en genoteerd aan de Nasdaq Stockholm sinds 2002. Op 27 juni 2017 zijn Intrum Justitia en Lindorff gecombineerd om zo de toonaangevende leverancier op het gebied van credit management services te vormen. Samen zijn wij actief binnen 24 landen door heel Europa, met een team van ongeveer 8.000 medewerkers die zich dagelijks inzetten voor een gezonde economie en het op duurzame wijze verbeteren van de financiële situatie van uw klanten. Intrum is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Incasso Ondernemingen (NVI) en beschikt over het Incasso Keurmerk van de NVI, dat periodiek wordt getoetst door het (onafhankelijke) Keurmerk Instituut. Voor meer informatie kunt u terecht op www.intrum.nl.

Stand 23

Invers

Westeinde 3A, 2275 AA Voorburg
www.invers.nl



Invers is sinds 1994 als softwareontwikkelaar actief in de markt van het herkennen, categoriseren, beoordelen en analyseren van bankgegevens. Deze specialistische vorm van data-ontsluiting en dataverrijking kan in een breed scala van toepassingen worden ingezet, zoals: hypotheekverstrekking, leningen, digitale huishoudboekjes, financiële apps, kredietwaardigheidsbepaling, vergelijkingswebsites en tal van andere toepassingsgebieden. Invers onderscheidt zich door kwaliteit en de hoge mate van nauwkeurigheid bij het automatisch herkennen en categoriseren van bankdata.

Stand 38

Justified

Zwijnaardsesteenweg 169, 9000 Gent, België
www.justified.be

+ Justified

It's all about solving the legal blackbox and increasing your cash-in. Eindelijk dé oplossing voor je financieel team om het incasso en gerechtelijk invorderingsproces van openstaande facturen op de voet te volgen en te beheren. No more blackbox! +530.000 onbetaalde facturen liepen reeds door het transparant en inzichtelijk invorderingsproces van Justified.

Stand 10

Landelijke Associatie van Gerechtsdeurwaarders

Van Elmptstraat 16-1, 9723 ZL Groningen
www.lavg.nl



Wij zijn een landelijk actieve incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie met haar oorsprong in het Noorden van het land. Een open cultuur, korte lijnen en een ontwikkelgerichte werkomgeving kenmerken onze organisatie. Wij begrijpen dat ook de klant van onze klant koning is. Ontzorgend incasseren met behoud van uw klant. Dat is onze belofte. Iedere opdrachtgever, elk bedrijf en elke organisatie heeft zijn eigen wensen en behoeften. Samen met u bekijken we het debiteurenbeleid en de gestelde doelen van uw organisatie. Op basis hiervan stellen wij onze dienstverlening op een duurzame en verantwoorde wijze samen. LAVG biedt u financiële zekerheid en continuïteit: wij garanderen u een gezonde financiële huishouding en een hoog rendement op uw incassozaken.

Stand 22

NVI

Pelmolenlaan 10, 3447 GW Woerden
www.nvio.nl



De Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI) is de brancheorganisatie van en voor incassobureaus. De leden van de NVI staan voor maatschappelijk verantwoorde incasso. Zij zijn allemaal Incasso Keurmerk-gecertificeerd en worden geaudit door het onafhankelijke Keurmerk Instituut te Zoetermeer. Hierdoor is de kwaliteit van het incassoproces en daarmee het maatschappelijk

verantwoord incasseren gewaarborgd. Incasso-ondernemingen die het NVI Incasso Keurmerk willen voeren, moeten aan strenge (kwaliteits) eisen voldoen.

Stand 33

Notify

Canadalaan 4, 7316 BX Apeldoorn
www.notify.nl

notify

In de wervelende wereld van ondernemen is een effectief debiteurenbeheer van onschatbare waarde. Je hebt debiteurenbeheer nodig, maar dan het liefst wel snel, efficiënt en vooral zonder al te veel gedoe zijn. Precies daar komt de debiteurenbeheer software van Notify in beeld. Geen gedoe, alleen maar sterke functionaliteiten die jouw debiteurenbeheer naar een hoger niveau tillen. Bij Notify werkt een enthousiast team van professionals. We willen debiteurenbeheer in Nederland niet alleen slimmer en effectiever maken, maar ook een stuk menselijker. Met onze slimme automatisering, die we liefkozend 'Flow' noemen, en onze bekende persoonlijke touch willen we jouw debiteurenproces een flinke upgrade geven. Elke dag werken we aan innovaties die ervoor zorgen dat jouw organisatie financieel in topvorm blijft. We hebben één simpel doel: jouw factuuropvolging een stuk makkelijker maken. We willen dat je minder tijd kwijt bent aan debiteurenbeheer, sneller je facturen betaald krijgt en dat je volledige controle hebt over je administratie. We gaan voor transparante processen, willen automatiseren zo simpel maken en we bieden betrouwbare inzichten waar je echt iets aan hebt. Zo hou jij meer tijd over voor de klanten die het écht nodig hebben.

Stand 37

Onguard by VISMA

Paasheuvelweg 9A, 1105 BE Amsterdam
www.onguard.com



De missie van Onguard is om bedrijven financieel gezond te maken. Wij helpen je betaald te krijgen, en sneller betaald te krijgen, want een betere cashflow leidt tot een verbeterde winstgevendheid. Onze credit management oplossingen combineren interne en externe gegevens om een grondig inzicht te krijgen in het betalingsgedrag van debiteuren. Zo kun je financiële risico's identificeren, beoordelen en beheersen en slimmer en zorgvuldiger communiceren over onbetaalde facturen. Wat leidt tot snellere betalingen, minder afschrijvingen en lager klantverloop. Onguard is een Visma-bedrijf met meer dan 30 jaar ervaring in het faciliteren van geoptimaliseerd werkkapitaal door middel van slim credit management. Bottom line, wij bieden waardevolle tijd met jouw klanten door het afhandelen van de dagelijkse activiteiten.

Een onbetaalde factuur kost meer dan het factuurbedrag

Weten hoeveel jij kunt **besparen** op **onbetaalde facturen**?
Bereken het nu op onze website of vraag een gedetailleerde
berekening aan



Stand 28**PAIR Finance**

Vijzelstraat 68, 1017 HL Amsterdam
www.pairfinance.com



PAIR Finance is een toonaangevende FinTech in Duitsland op het gebied van digitaal debiteurenbeheer. Het bedrijf transformeert de incasso-industrie door debiteurenbeheer duurzaam, digitaal, efficiënt en klantgericht te maken. Dankzij kunstmatige intelligentie, gedragsanalyse en data science zet PAIR Finance een nieuwe standaard in incasso-beleid, waarbij zowel zakelijke klanten als consumenten worden ondersteund. Meer dan 550 bedrijven uit verschillende sectoren werken al succesvol met de incasso-oplossing voor het digitale tijdperk. Het snelgroeiende bedrijf werd in 2016 opgericht in Berlijn en heeft een gerenommeerde private equity investeerder, Pollen Street, als partner. Met ongeveer 250 ervaren medewerkers in Berlijn, Amsterdam en Wenen wordt PAIR Finance geleid door oprichter en CEO Stephan Stricker.

Stand 20**POM – Peace of Mind**

Van Coulsterweg 2, 2952 CB Alblasterdam
www.pom.eu/nl



POM helpt organisaties in uiteenlopende sectoren om beter, sneller, klantvriendelijker en socialer te incasseren, tegen lagere kosten. Met onze oplossingen bieden we organisaties én hun klanten gemoedsrust. Daarom staat POM voor 'Peace of Mind'. Hoe we die peace of mind voor elkaar krijgen? Door ons geavanceerde technische platform te combineren met een mensgerichte benadering. De missie van POM is om klanten een prettige en moeiteloze betaalsoort te bieden: gebruik je POM, dan betaal je met een glimlach. Daarnaast verlichten we het werk van facturatie- en creditmanagementteams door maximaal te automatiseren – van de factuur tot de laatste aanmaning. Maak kennis met POM Invoice, POM Payment en POM Collect!

Stand 11**Payt**

Waaistraat 4, 9712 JX Groningen
www.paytsoftware.com



Payt is de meest complete software op het gebied van debiteurenbeheer. Met de slimme cloud software krijgt u uw facturen sneller en eenvoudiger betaald, zonder dat u de controle over het proces of het klantcontact verliest. Deze manier van credit

management automatisering maakt dat de type vorderingen en debiteuren precies de juiste geautomatiseerde aanpak krijgen, zodat u meer tijd heeft voor de taken waarmee u echt het verschil kunt maken. Van credit management software verwacht u controle, inzicht, invloed en resultaten. Payt levert de bouwblokken die u kunt inzetten voor uw specifieke doelen. Zo blijft u als proceseigenaar in charge, powered by Payt.

Stand 19**Purpose**

Arthur van Schendelstraat 650, 3511 MJ, Utrecht
www.purpose.nl



Maatschappelijk Adviesbureau Purpose begeleidt organisaties en overheden bij de transitie naar sociaal incasseren. Al meer dan tien jaar helpen we organisaties op weg naar een incasso-aanpak die rekening houdt met de belangen van alle betrokkenen, zonder de financiële gezondheid uit het oog te verliezen. Steeds meer organisaties zien het belang en de voordelen van sociaal incasseren. Maar ze hebben ook vragen: Wat zijn voor ons de juiste keuzes? Hoe moet ik beginnen? Hoe krijg ik mijn organisatie mee? En wat is de financiële en maatschappelijke impact? Purpose biedt duidelijke antwoorden en effectieve oplossingen. Zo ontwikkelden we, in samenwerking met Evides, VGZ, a.s.r./Aegon en Eneco, de Sociaal Incasso Toolbox. Met tools zoals de Meetlat, Klantmodule, Impact Calculator en het online platform SI-professionals biedt de toolbox concrete handvatten voor een sociaal incasso-beleid. We hebben een interessant aanbod om jouw transitie naar sociaal incasseren in korte tijd een 'boost' te geven: de 'SI Pressure Cooker'!

Stand 34**Quadient**

Transistorstraat 7, 1322 CJ Almere
www.quadient.com



Voor bedrijven – klein of groot, lokaal of wereldwijd – is elke interactie met hun klanten van cruciaal belang. Een zakelijke transactie betekent tegenwoordig meer dan dat alleen. Het is een mogelijkheid om een betekenisvolle verbinding aan te gaan. Een moment om een positieve impact te hebben op iemands leven. Het is een mogelijkheid om een klant in een echte merkambassadeur te veranderen en een kans om een klant voor het leven te winnen. Quadient is de drijvende kracht achter 's werelds meest betekenisvolle klantervaringen. Wij helpen organisaties een uitzonderlijke ervaring te bieden door ons te richten op drie belangrijke oplossingen:

- Post gerelateerde oplossingen: Voor organisaties die postverzending gemakkelijker

willen maken, bieden wij de hardware, software en expertise die nodig is voor nauwkeurige en tijdige communicatie.

- Business Proces Automation: Voor bedrijven die documentproductieprocessen en afdelingsworkflows willen stroomlijnen, bieden wij digitale oplossingen die helpen de communicatie te automatiseren en de cashflow te versnellen.
- Customer Experience Management: Voor bedrijven die concurreren door een uitzonderlijke klantervaring te bieden, bieden wij omnichannel software-oplossingen en expertise voor een betekenisvolle klantervaring die aan alle wetten voldoet.

Stand 6**Riverty**

K.R. Poststraat 90-5, 8441 ER Heerenveen
www.riverty.com



Een wereld waarin het bedrijfsleven tegemoet komt aan de behoeften van de mensheid. Waar financiële technologie het verschil maakt. Waar iedereen controle heeft over zijn eigen financiële verhaal. Bij Riverty bouwen we daar samen aan. Met een team van meer dan 5.000 experts in 13 landen vinden we slimmere, eenvoudiger, naadloos verbonden manieren om uw geld te beheren. Van flexibele betalingen tot accounting en schuldinning, onze integrale modulaire oplossingen stellen iedereen in staat om het beste financiële leven te leiden. Het is tijd voor een nieuw tijdperk van economische vrijheid.

Stand 25**Serrala**

Südportal 7, 22848 Hamburg, Germany
www.serrala.com



Serrala is a global financial automation and B2B payments software company creating more secure payment capabilities worldwide for enterprises of all sizes. We are a leading fintech pushing the boundaries of finance software by integrating finance and treasury into one central ecosystem for corporate payments. Offering truly differentiated on-premise, cloud and SaaS solutions, Serrala enables the Digital Office of the CFO where all financial processes and payments are automated, and optimized. Our customers save costs, minimize risks and gain real-time insights into their world of payments. We are the only provider offering a seamlessly integrated solution portfolio to manage all inbound and outbound payments, treasury processes as well as related data and documents in any IT landscape. Today, Serrala is a fast-growing company with offices in North America, Europe, Asia and the Middle East

beursstand 10

écht contact is menselijk contact



**Vaste
incassokosten**



**Nummer 1
in het incasso-
register**



**Sociaal
verantwoorde
incasso**

“Zit het even tegen, Bos Incasso denkt graag met je mee. Dat dit sociaal verantwoord gebeurt is zowel fijn voor ons als opdrachtgever als voor onze student.”

Fontys

“Vriendelijk te woord gestaan door uw incasso-medewerker met een prettige oplossing en uitleg”

Debiteurklant



**Jouw
klantenservice
op afstand**



**ISO 18295,
ISO 27001
en ISO 27701**



**Empathisch
en klantgericht**

“Een mooi samenspel tussen resultaat, menselijk contact en een diepgeworteld servicegerichtheid dat tot uiting komt in een hoge klanttevredenheid.”

Ennatuurlijk

“Dankzij de het actualiseren en verrijking van onze klantgegevens door Bos Customer Service zijn wij beter en sneller in staat om in contact te komen met onze leden.”

Evofenedex

and over 700 employees. Serrala drives innovation for more than 2,800 customers including more than 100 of the S&P500 companies.

Stand 7

Syncasso

Postbus 6002, 1005 AE Amsterdam
www.syncasso.nl

syncasso
we cash.
we care.

Syncasso gelooft in een intelligente incasso-aanpak die past bij de uitdagingen van vandaag en morgen. Hoe wij dit doen, heeft alles te maken met ons diepgaand inzicht in het gedrag van mensen met betalingsachterstanden. Met onze geavanceerde algoritmes waarmee we het betaalgedrag en -capaciteit met de hoogste betrouwbaarheid voorspellen en het toepassen van data-analyse ontwikkelen we effectieve incassostrategieën. Hierbij staan oplossingen die passen bij de persoonlijke situatie van de debiteurklant en gemak voorop. Deze oplossingen combineren we met communicatiemethodes gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek. Hiermee beïnvloeden we het betaalgedrag van debiteurklanten positief. We cash. We care.

Stand 40

Tacstone Technology

Kraanspoor 30, 1033 SE Amsterdam
www.technology.tacstone.nl

**Tacstone
Technology**

Tacstone Technology is een specialist op het gebied van intelligent automation. Als implementatiepartner van UiPath, Mendix en Microsoft ondersteund zij 70+ organisaties met het automatiseren van administratieve processen. Technologieën die zij hiervoor gebruiken zijn

onder andere RPA, Low-Code Apps, BI en AI. Naast kennis van technologie beschikt Tacstone over tientallen jaren ervaring in het optimaliseren en automatiseren van de Order to Cash functie. Niet alleen als externe adviseur, maar ook als mede-bestuurder en mede-eigenaar van een creditmanagement bedrijf.

Stand 40

UiPath

Gustav Mahlerplein 49, Symphonygebouw,
11th floor, 1082 MS Amsterdam
www.uipath.com

UiPath

UiPath (NYSE: PATH) is on a mission to uplevel knowledge work so more people can work more creatively, collaboratively, and strategically. The AI-powered UiPath Business Automation Platform combines the leading robotic process automation (RPA) solution with a full suite of capabilities to understand, automate, and operate end-to-end processes, offering unprecedented time-to-value. For organizations that need to evolve to survive and thrive through increasingly changing times, UiPath is The Foundation of Innovation™. For more information, visit uipath.com.

Stand 44

Ultimoo

Pompmolenlaan 10, 3447 GK Woerden
www.ultimoo.nl

incasso
ultimoo

Credit managers worstelen vaak met lang openstaande facturen, wat de cashflow belemmert en relaties met klanten onder druk zet. Ultimoo Incasso begrijpt dat een effectieve incasso-aanpak cruciaal is voor financiële stabiliteit zonder de klantrelatie te schaden. Ultimoo biedt een klantgerichte, innovatieve incassobehandeling die zorgt voor efficiënte en duurzame

oplossingen voor betalingsachterstanden. Met maatwerkoplossingen wordt elke situatie effectief aangepakt. Met onze effectieve incassotrajecten, die een combinatie zijn van slimme technieken en persoonlijke aandacht voor de debiteur, zorgen wij ervoor dat vorderingen snel worden geïncasseerd.

Stand 26

Van Lith

Gerechtsdeurwaarders & Incasso

Beemdstraat 31, 5653 MA Eindhoven
www.vanlithincasso.nl

VAN LITH
GERECHTSDEURWAARDERS en INCASSO
50 jaar Van Lith

Van Lith gerechtsdeurwaarders- en incasso biedt sinds 1974 de hoogste kwaliteit bij het incasseren van vorderingen. Door een professionele aanpak en ruime ervaring is Van Lith in staat sneller en effectiever uw openstaande vorderingen te incasseren. Daarnaast onderscheidt Van Lith zich door de persoonlijke aandacht voor opdrachtgevers. Van Lith hecht veel waarde aan het nakomen van afspraken en het beschermen van uw klantrelatie. Elke opdrachtgever is uniek, of deze nu één of duizend vorderingen heeft. Het meedenken met onze opdrachtgevers leidt tot een prettige samenwerking en hoge scoringspercentages. Van Lith biedt net dat beetje extra service. Van Lith gerechtsdeurwaarders- en incasso viert dit jaar hun 50 jarig bestaan.

Stand 36

Vereniging voor Credit Management

Beursplein 37, 3011 AA Rotterdam
www.vvcm.nl

VVCM
VERENIGING VOOR CREDIT MANAGEMENT

De Vereniging Voor Credit Management (VVCM) behartigt de belangen van iedereen die in Nederland binnen het credit management werkzaam is. Om mee te komen met de ontwikkelingen in het vakgebied heeft de credit manager behoefte aan kennisverdeling en kennisdeling. Door de bevordering van de vakkennis en de toepassing daarvan, het vakgebied te ontwikkelen en het belang ervan voor ondernemingen en organisaties te promoten voorziet de VVCM aan de behoefte. Credit management is niet alleen een proces van het zo snel en volledig mogelijk innen van vorderingen. Credit management is ook het vooraf inschatten van mogelijke insolventierisico's en de beperking daarvan. En, indien goed uitgevoerd, zal credit management commerciële en marketingdoelstellingen ondersteunen. Kortom, credit management is voor elke organisatie van essentieel belang. De VVCM is een verrijking voor iedereen die werkzaam is binnen het vakgebied. ■



INTERVIEW SANJAY JHINNOE (CEO GRIPBB):

'Samen met Bijzonder Beheer de eindklant zo goed mogelijk helpen'

Door: Marcel Wiedenbrugge

Iedere bank of financiële dienstverlener beschikt over een afdeling "Bijzonder Beheer". Bedrijven of consumenten die met deze afdeling te maken krijgen kunnen niet meer of onvoldoende aan hun financiële aflossingsverplichtingen voldoen, zoals het tijdig aflossen van een lening of hypotheek. De afdeling Bijzonder Beheer heeft twee belangrijke taken: enerzijds het gedegen onderzoeken van de oorzaken van de betalingsachterstand en anderzijds het vinden van oplossingen om het bedrijf of individu weer financieel gezond te krijgen en daarbij de verliezen voor alle partijen zoveel mogelijk te beperken.

Op de achtergrond moeten er door medewerkers Bijzonder Beheer vaak veel verschillende informatiebronnen geraadpleegd worden en dat is een arbeidsintensief en secuur proces. GripBB is een onderneming die gespecialiseerd is in de automatisering van het Bijzonder Beheer proces. Het GripBB platform neemt Bijzonder Beheer medewerkers veel proces- en handmatige werkzaamheden uit handen en creëert tegelijkertijd een compleet en actueel financieel overzicht van de (eind)klant. In dit interview spreek ik met Sanjay Jhinnoe, CEO en oprichter van GripBB, over het ontstaan van zijn onderneming, zijn kijk op ondernemen, (eind)klanten en uiteraard Bijzonder Beheer.

Kun je iets meer over jezelf en GripBB vertellen?

Sanjay: "Ik ben de trotse vader van een zoon en een dochter. Daarnaast ben ik ook ondernemer. Voordat ik met GripBB begon heb ik tien jaar bij Quion gewerkt en daar alle facetten van het Bijzonder Beheer vak meegemaakt. Ik ben niet alleen werkzaam geweest in de hypotheekmarkt, maar heb ook actief op veilingen meegedeboden. Het doel was altijd om in samenwerking met de eindklant/consument het verlies te beperken. Toen ik 35 werd, inmiddels acht jaar geleden, begon de gedachte steeds sterker te leven om iets anders te gaan doen. Mijn kennis en ervaring lagen in Bijzonder Beheer, dus het lag voor de hand om daar iets mee te gaan doen. Dat is uiteindelijk ook de basis van GripBB geweest. In mijn marktverkenning en opgedane ervaring viel het mij op dat er veel over de klant gesproken werd, maar dat dit niet naar een klantgerichte integrale (software)oplossing vertaald werd die de eindklant ook echt kon helpen. Eigenlijk zou je kunnen stellen dat GripBB is ontstaan uit frustratie. Tijdens mijn werk vanuit de bank moest ik altijd diverse systemen raadplegen om informatie te krijgen om de eindklant/consument effectief te kunnen helpen. In het proces van informatievergaring zat vaak de

nodige 'verspilling', die altijd ten koste ging van de klant. Bij 'verspilling' kun je denken aan het uitvragen van informatie bij een deurwaarder, de notaris, de advocaat, de KVK, het kadaster en ga zo maar door. Het gevolg is dat je als Bijzonder Beheer medewerker/behandelaar niet onmiddellijk alle informatie paraat hebt, terwijl je juist in die fase snel en volledige informatie (uitwisseling) nodig hebt om de klant met (ernstige) financiële problemen zo goed en effectief mogelijk te kunnen ondersteunen. Vanuit die gedachte ben ik met GripBB begonnen en werken we momenteel samen met een team van 25 getalenteerde en toegewijde collega's."

Wat is de doelstelling van GripBB?

Sanjay: "De propositie van GripBB is het gezamenlijk creëren van een klantreis met als belangrijkste doel om de klantreis voor de eindklant/consument zo goed mogelijk te faciliteren. Tijdens de bouw van onze applicatie hebben we heel goed gekeken met welke partijen er binnen het Bijzonder Beheer traject wordt samengewerkt en die hebben we vervolgens volledig geïntegreerd in ons platform. Zo werken we bijvoorbeeld nauw samen met gerechtsdeurwaarder Flanderyn. De dossiers zoals die in GripBB worden samengesteld, kunnen door een Bijzonder Beheer medewerker direct vanuit onze applicatie worden doorgesloten naar Flanderyn. Een andere belangrijke partner is POM (vh. Mail to Pay). Als een Bijzonder Beheer medewerker een betalingsregeling wil afspreken, hoeft hij niet naar de POM applicatie te gaan, maar kan de behandelaar dit direct vanuit GripBB opzetten en afhandelen. Alles wat de klantreis kan verbeteren wordt dus via ons platform aangeboden en is direct toegankelijk voor de behandelaar. We werken nauw samen met diverse specialistische leveranciers van diensten, die gecontracteerd zijn op ons platform. Klanten/opdrachtgevers die GripBB afnemen, zoals banken, financiële instellingen en

incassopartijen, kunnen met ons platform dus niet alleen hun klanten heel efficiënt en effectief ondersteunen, maar krijgen ook direct toegang tot alle voor hen belangrijke partijen c.q. de leveranciers van ondersteunende diensten."

Wie is de klant van GripBB?

Sanjay: "Dat is een essentiële vraag. Primair kun je onze klanten, onze opdrachtgevers, onderverdelen in twee typen klanten, namelijk klanten die hypotheek verstrekken, zoals banken en financiële instellingen en daarnaast hebben we gerechtsdeurwaarders als klant. Kenmerkend is dat al onze klanten met achterstandsbeheer te maken hebben of te maken kunnen krijgen.

Maar, en dat is een belangrijke nuance, we bieden onze dienstverlening uiteindelijk aan om de klantreis van de eindklant, dus de klanten van onze opdrachtgevers, zo goed en efficiënt mogelijk te maken. Omdat ik zelf jarenlang in Bijzonder Beheer gewerkt heb, voel ik heel goed aan wat er in de praktijk nodig is. Samen met de opdrachtgevers kijken we vervolgens hoe we het beste invulling kunnen geven aan een optimale klantreis voor hun klanten."

Jullie hebben veel (grote) banken in Nederland als klant. Hoe hebben jullie dat voor elkaar gekregen?

Sanjay: "Naast onze diepgaande expertise op het gebied van Bijzonder Beheer, denk ik dat we ons onderscheiden door heel goed te luisteren naar wat het probleem van onze klant is en vervolgens nauw met de klant samen te werken om een optimale oplossing te bouwen. Die oplossing wordt dan uiteindelijk door de klant gevalideerd met als doel om de eindklant zo goed mogelijk te helpen. Uiteindelijk gaat het in de financiële sector om continuïteit en daar handelen we ook naar. Verder werken we ook heel nauw samen met onze leveranciers, waarbij we ernaar streven om elkaar te versterken en dat zorgt voor een hele krachtige combinatie."



Sanjay Jhinnoe

Wat is het grootste probleem dat je bij jouw klanten tegenkomt en kun je een praktisch voorbeeld geven hoe het platform daarbij ingezet kan worden?

Sanjay: "Onze opdrachtgevers willen altijd graag de (financiële) problemen voor hun klanten oplossen, maar kunnen deze processen vaak niet optimaal behandelen. Dat kan per opdrachtgever verschillen. Laat ik een voorbeeld geven. Een opdrachtgever moet specifieke informatie kunnen overleggen aan de toezichthouder AFM. Wij kijken dan met ons team hoe we deze specifieke informatiebehoefte of -vereiste kunnen meenemen in het behandelplan. Daarbij kijken we ook hoe de eindklant de benodigde informatie gaat aanleveren en bij voorkeur op een manier dat hij of zij dat maar één keer hoeft te doen."

Zo helpen we de Bijzonder Beheer behandelaar om met behulp van ons platform actief te sturen op het behandeltraject, zodat er gedurende of na afloop van het behandelplan geen relevante informatie ontbreekt. Belangrijk is ook de controle op het behandelplan, zodat het exact wordt uitgevoerd zoals het vooraf bepaald is en daarmee ook voldoet aan de formele eisen van de toezichthouder. Om het ontbreken van informatie te voorkomen, zorgen wij er in het platform ook voor dat er een uitlegmogelijkheid is, waarom je iets niet wilt doen op dat moment of niet kan doen. Zo kan je achteraf altijd verklaren waarom je voor een behandelplan hebt gekozen.

Daarnaast moet het systeem ook flexibel met veranderende omstandigheden bij de eindklant kunnen omgaan. Denk aan een verandering van baan, waardoor je bijvoorbeeld geen budgetcoach meer hoeft in te schakelen. Ons platform is op een dusdanige wijze ontwikkeld dat je op basis van het klantbeeld er continu voor waakt dat de behandelaar niets mist en informatie vergeet op te vragen of te verwerken omdat de situatie gewijzigd is."

In welke technische omgeving wordt het platform door jullie klanten gebruikt? On premise of als een SaaS/Cloud toepassing?

Sanjay: "Wij bieden onze klanten de mogelijkheid om GripBB als SaaS oplossing te draaien,

maar de meeste klanten draaien GripBB binnen hun eigen domein. Dat is ook logisch, want je praat over zeer privacygevoelige informatie waar onze opdrachtgevers mee werken. Hoewel onze beveiliging op een zeer hoog niveau ligt, kiezen nagenoeg al onze klanten ervoor om deze informatie binnen de eigen IT-omgeving te beheren."

Voor het gerechtsdeurwaarderstraject werken jullie samen met Flanderijn. Hoe werkt het als een opdrachtgever ook met andere gerechtsdeurwaarders samenwerkt?

Sanjay: "We kunnen in principe iedere deurwaarder contracteren. Momenteel zijn we met meerdere deurwaarders bezig deze aan te sluiten op het GripBB platform. Belangrijk is dat een gerechtsdeurwaarder moet voldoen aan specifieke technische vereisten. Wij faciliteren uiteindelijk onze opdrachtgever, die volgens een bepaalde standaard werkt om de eindklant zo goed mogelijk te kunnen helpen. Als leverancier moet je je aan deze eis kunnen confirmeren, als je wilt samenwerken op het GripBB platform."

Hebben jullie ook plannen om deze dienstverlening buiten Nederland aan te bieden?

Sanjay: "In de huidige opzet zijn we primair gericht op het bedienen van de Nederlandse markt. Maar ik ben ook ondernemer, dus ik kijk zeker ook naar internationale mogelijkheden. Een aantal van onze leveranciers zijn ook actief in het buitenland, zoals POM die ook in België en Duitsland actief is. Het leuke daarvan is dat we zo samen met onze partners kunnen optrekken en elkaar verder versterken."

Stel, iemand leest dit interview en denkt: GripBB lijkt me wel wat voor mijn organisatie. Kan je in grove lijnen schetsen hoe jullie onboarding proces eruit ziet?

Sanjay: "Het begint altijd met een gesprek, waarin we een goed beeld willen krijgen waar de klant precies behoefte aan heeft. Het gaat daarbij vooral om de vraag welk probleem of vraagstuk de potentiële opdrachtgever wil oplossen. Zodra we dat helder hebben, laten we vervolgens zien hoe we het probleem of vraagstuk kunnen oplossen. Op basis van de vereisten van de opdrachtgever bouwen we de gewenste behandeltrajecten en customer journeys in ons platform en vragen we de opdrachtgever of dit is wat hij bedoelt. Zodra de opdrachtgever die vraag positief kan beantwoorden, kunnen we live gaan."

Jullie doen dit jaar voor het eerst mee als hoofdsponsor van Credit Expo. Wat was voor jullie de reden om als partner deel te nemen?

Sanjay: "We hebben heel lang keihard gewerkt om het GripBB platform te bouwen tot wat het nu is: een dynamisch platform in achterstandsbeheer, dat erop gericht is om de eindklant zo goed mogelijk proactief te helpen. Ondanks dat we nagenoeg alle (grote) banken en hypotheekverstrekkers in Nederland als klant hebben zijn er relatief gezien maar weinig mensen die ons kennen. We bevinden ons nu in een fase dat we meer naar buiten willen treden en onze filosofie en werkwijze breder willen delen. Credit Expo lijkt ons daarvoor een uitstekend event en platform. Voor de komende Credit Expo willen we graag incassopartijen uitnodigen om met ons in

gesprek te gaan als leverancier op ons platform, zodat we samen kunnen optrekken om de eindklant zo goed mogelijk te helpen. Ik kijk daar nu al enorm naar uit en ik denk dat we elkaar veel te bieden hebben!"

Dit jaar staat Credit Expo in het teken van AI. In hoeverre wordt AI toegepast in jullie platform?

Sanjay: "Wij zetten AI vooral binnen het 'actief beheer' in, dus gericht op klanten zonder betalingsachterstand. Op basis van risicosignalen passen wij AI toe om het actief beheer aan te sturen. Wat bedoel ik daarmee? Zoals je weet is de looptijd van een hypotheek vaak vrij lang. Nu kan het gebeuren dat een klant op een zeker moment een keer een betaling mist. Zodra een achterstand is opgeheven kijken we na drie maanden met welke klanten we nog een keer willen spreken. Stel een klant is al 25 jaar een goede betaler geweest is en er is een keer sprake van een achterstand, dan wil je daar een volledig ander behandelplan voor hebben dan iemand die al na een half jaar een achterstand heeft met nog een looptijd van 20 jaar. Om die beslissing (voor het juiste behandelplan) goed onderbouwd en klantgericht te kunnen maken, wordt gebruik gemaakt van klantdata om te kijken hoe we dit beslissingsproces zelfstandig kunnen optimaliseren. Op basis van verrijkte data en risicosignalen hebben we AI gestuurde modellen gemaakt, die onze opdrachtgevers helpen om klantgericht, accuraat en efficiënt invulling te geven aan het actief beheer. Stel een klant heeft een hypotheek met rente van 1,5 procent die over drie maanden afloopt en naar 4 procent gaat. Dat betekent voor die klant dat hij/zij binnenkort een significante stijging van de maandlasten zal krijgen. Afhankelijk van het type klant, looptijd van de hypotheek, rente en tal van andere variabelen kunnen we dan in principe volautomatisch een behandelstrategie bepalen die het beste past bij die specifieke klantsituatie. Vervolgens kan de behandelaar de klant proactief benaderen, zodat eventuele financiële problemen in de nabije of verre toekomst voorkomen kunnen worden. Bij gerechtsdeurwaarders spreken we overigens over vroegsignalering."

Wat kunnen bezoekers van Credit Expo verwachten op de stand van GripBB?

Sanjay: "Ik kan iedere in GripBB geïnteresseerde bezoeker van onze stand alvast beloven dat hij of zij iets van ons krijgt waarmee ze hun klanten kunnen helpen. Concreet. In de financiële sector praat vrijwel niemand graag over hoe we er financieel voor staan. Een paar jaar geleden werd PSD2 een hot item. Ik heb toen met behulp van PSD2 in samenwerking met Enablenow een module in GripBB gebouwd om financieel inzicht te creëren. Elke bezoeker die bij GripBB langskomt ontvangt 500 leads, waarmee ze hun eigen klanten geheel kosteloos accuraat inzicht kunnen geven in hun financiële status. Dus als je bij ons langskomt, dan kom je eigenlijk niet alleen voor jezelf, maar ook voor je eigen klanten. Dit sluit ook goed aan bij onze filosofie. We hebben het er vaak over dat we klanten willen helpen, totdat het geld kost. Het enige waar ik naar streef is: proberen je klanten zo goed mogelijk te helpen en de middelen te bieden om dat zo efficiënt en klantgericht mogelijk te organiseren." ■

INTERVIEW ARTHUR SCHELLEKENS (COUNTRY MANAGER COFACE):

‘Nederlandse economie in een wankel evenwicht’

Door: Jan Bletz

Hoe gaat het met de Nederlandse economie? Welke kansen en bedreigingen bestaan er in de belangrijkste sectoren? Arthur Schellekens, Country Manager van kredietverzekeraar Coface Nederland, is niet onverdeeld optimistisch. “Het gaat redelijk goed. Maar er liggen risico’s en uitdagingen op de loer.” Schellekens deelt zijn visie op de zeven hoofdsectoren van de Nederlandse economie en de factoren die hun toekomst zullen bepalen.

Arthur Schellekens (57) is sinds november 2023 Country Manager bij Coface Nederland. Met een carrière die teruggaat tot 1999 bij Coface, heeft hij diverse functies bekleed, waaronder Risk & Commercial Underwriting Director in Nederland. In april 2023 maakte hij de overstap naar Regional Head of Risk Underwriting voor de regio Noord-Europa met standplaats Mainz (Duitsland), voordat hij terugkeerde naar Nederland in zijn huidige rol.

Volgens Schellekens gaat het momenteel ‘redelijk goed’ met de Nederlandse economie. Hij wijst op de groei sinds het laatste kwartaal van 2023. De stijging in consumentenbestedingen, vooral na de coronacrisis, draagt bij aan dit positieve beeld. Echter, Schellekens waarschuwt dat er niet alleen reden tot juichen is. “Nederland zit de laatste tijd een beetje zo rond die recessielijn. Het is eerder een wankel evenwicht dan stabiele groei. Er hoeft maar dit te gebeuren of we zitten weer in een recessie. Of, omgekeerd, dat we weer enige groei meemaken.

‘Het gaat redelijk goed. Maar er liggen risico’s en uitdagingen op de loer.’

Hij wijst op verschillende uitdagingen die de economie onder druk zetten. Om te beginnen ijlen de effecten van de opgeheven steunmaatregelen na. Veel bedrijven, vooral in het MKB, kampen nog met belastingschulden uit de coronaperiode. “Er zijn echt nog heel veel kleine bedrijven – vooral in de detailhandel en de horeca – die deze schuld nog moeten

terugbetalen. En het is de vraag of ze dat kunnen.” Geopolitieke spanningen spelen van tijd tot tijd ook op. Conflicten – denk aan de oorlog in Oekraïne en de spanningen rond Taiwan – hebben directe gevolgen voor de Nederlandse economie, vooral voor exportgerichte sectoren. De eerste effecten van de vergrijzing dienen zich ook al aan, en de komende jaren zal deze demografische ontwikkeling zich nadrukkelijker laten gelden: het zet druk op de toch al krappe arbeidsmarkt en beperkt de toch al lage productiviteitsgroei verder.

Sectoren onder de loep

De ene sector is de andere natuurlijk niet, en de kansen en uitdagingen verschillen. Schellekens analyseert de zeven hoofdsectoren van de Nederlandse economie, waarbij hij de sterke punten, uitdagingen en toekomstperspectieven belicht:

Industrie

Nederland is geen typisch industrieland zoals Duitsland, maar heeft wel sterke niches in sectoren zoals genotsmiddelen en chemie en beschikt over hoogwaardige technologische kennis, getuige bedrijven als ASML. De arbeidsproductiviteit in de Nederlandse industrie is relatief hoog dankzij innovaties en robotisering. Hoewel de industrie te maken heeft met geopolitieke spanningen die de export beïnvloeden, ziet Schellekens kansen in verdere innovatie en verduurzaming. Zij het dat voortdurende investeringen nodig blijven – vaak een opgave, zeker in een tijd dat de rente hoog is. Een gevaar is ook dat de bredere trend van verschuiving van werkgelegenheid naar

minder arbeidsproductieve sectoren, zoals de financiële sector – de concurrentiepositie van de industrie aantast.

Bouw

Volgens Schellekens blijft de Nederlandse bouwsector kwetsbaar, en zijn de vooruitzichten met name voor veel kleine en middelgrote ondernemingen niet rooskleurig. “Bedrijven met kleine marges en beperkte buffers, die veel minder veerkrachtig zijn dan grotere bouwbedrijven.” Het vinden van personeel, met name ZZP’ers, is ook vooral voor deze MKB’ers een grote uitdaging. Gelukkig zien we een lichte verbetering in de afgifte van het aantal bouwvergunningen.

Desondanks ziet Schellekens ook kansen voor de bouw, vooral in gespecialiseerde gebieden zoals innovatie, energiebesparing en isolatie. Daarnaast is er veel werk in het onderhoud en renovatie van infrastructuur, zoals wegen en bruggen.

Handel

Schellekens maakt zich enige zorgen over de kwetsbaarheid van handelsbedrijven, met hun kleine marges en sterke afhankelijkheid van groot volume. “Een afname in volume heeft direct grote impact op hun resultaten”, constateert hij. De export naar Duitsland – een van de Nederlandse groeimotoren – staat onder druk doordat de Duitse economie hapert, en dat kan veel handelsbedrijven raken. Geopolitieke spanningen in landen als China en Rusland spelen uiteraard een rol, maar zijn voor veel handelsondernemingen toch van minder invloed. De Nederlandse handel vindt



Arthur Schellekens

hoofdzakelijk plaats binnen een straal van 500 kilometer rond Nederland.

Retail

De coronacrisis heeft de opkomst van online winkelen versneld. Consumenten waarderen nog steeds fysieke winkels, en geven zelfs steeds meer uit bij de grotere supermarkten. Maar elders doen ze hun aankopen steeds vaker online. De uitdaging voor schoenwinkels, kledingzaken en andere non-food retailers is om ervoor te zorgen dat klanten bij hen online kopen in plaats van bij concurrenten. Schellekens benadrukt het belang van een omnichannel-aanpak, waarbij online en offline verkoop naadloos geïntegreerd worden. Uiteraard brengt dat investeringen met zich mee, die zeker voor bedrijven met hoge coronaschulden lastig zijn op te brengen. We zien dat omzet in retail over de gehele breedte nog groeit, maar volumes stagneren. We geven door de inflatie gedreven dus nog wel meer uit aan retail-producten maar kopen er niet meer van.

Energie

De energiesector maakt momenteel ingrijpende veranderingen door, en dat zal de komende jaren niet anders zijn. De productie en distributie van duurzame energie zet door, mede door toedoen van de oorlog in de Oekraïne: die heeft het streven naar onafhankelijkheid van gas versterkt en is daarmee een katalysator geweest voor de verduurzaming van de sector.

Uitdagingen zijn er ook. Netcongestie is een prominent probleem, wat wijst op de noodzaak van infrastructurele aanpassingen. Paradoxaal genoeg wordt de opmars van duurzame energie ook gedwarsboomd door het snelle tempo waarin allerlei vernieuwingen elkaar opvolgen. "De technologie die gebruikt wordt voor zonnepanelen ontwikkelt zich zo snel dat mensen zich vaak afvragen of ze niet beter even kunnen wachten voordat ze tot aanschaf ervan over gaan." Nog een probleem door dat hoge innovatietempo is dat oude, snel afgeschreven zonnepanelen op de afvalberg terecht komen omdat ze niet kunnen worden hergebruikt. Schellekens spreekt zelfs van zonnepanelen als 'het asbest van de toekomst'.

'Nederland zit de laatste tijd een beetje zo rond die recessielijn. Het is eerder een wankel evenwicht dan stabiele groei.'

Financial Services

De Financial Services-industrie is en blijft onmisbaar voor de Nederlandse economie. Maar een groeisector is het bepaald niet, zegt Schellekens. Hij ziet weinig innovatie in deze sector, de groei in arbeidsproductiviteit is laag en de groeimogelijkheden zijn beperkt. Veel werknemers in de sector – met name in het bankwezen – zijn nu meer bezig met

risk & compliance issues dan tien of twintig jaar. Het werk is volgens Schellekens hierdoor 'heel intern gericht', en zal niet snel leiden tot een hogere toegevoegde waarde aan de Nederlandse economie.

Transport en Logistiek

Schellekens schetst een zorgelijk beeld van de Nederlandse transport- en logistieksector. De sector kampt met hoge kosten en is zeer gevoelig voor eventuele economische neergang. Daarnaast is het een sector waarin de personeelsproblemen aanzienlijk zijn. Het is ook de sector waar wij als Coface een grote toename aan late betalingen zien. Kijk bijvoorbeeld naar de prijsontwikkeling van containers dat is net een rollercoaster en zeer lastig nog te voorspellen.

De kwetsbaarheid van de sector blijkt ook wel uit het hoge aantal faillissementen (in 2023 15 procent hoger dan in het voorgaande jaar), en de financiële positie van menige onderneming lijkt precair. "Vrachtwagenchauffeurs hebben vaak meerdere tankpassen bij zich waarmee ze op rekening kunnen tanken. Als de ene geblokkeerd is, gebruiken ze wel een andere. Totdat ook dat niet meer gaat, natuurlijk. "Het doet denken aan de mensen die maar de rek in hun creditcardbetalingen bleven zoeken in de aanloop naar de financiële crisis van 2008." ■

**INCASSO
ZONDER
INCASSOKOSTEN**

dialogue

verantwoord aflosplatform

WWW.DIALOGUE.NET

INCASSEREN OP DE DIALOGUE-MANIER:

'Als je het vriendelijk vraagt, incasseer je óók het maximale bedrag'

Achterstallige betalingen incasseren zonder de kosten daarvan bij de debiteuren neer te leggen. Een jaar na de oprichting van het verantwoorde incassoplatform Dialogue is mede-oprichter Rody Heijstek er nog steeds heilig van overtuigd dat je daarmee een goed businessmodel kunt opzetten. Sterker nog, hij heeft de bewijzen daarvoor in handen. "Uit onze pilot blijkt dat wij minstens zulke goede – en soms zelfs betere – incassoresultaten behalen als de beste incassobureaus."

Ongeloof. Dat is vaak de eerste reactie van een debiteur als iemand van het Dialogue-team aan de telefoon uitlegt dat diegene alleen belt om een goede betaalregeling af te spreken. En dat er géén incassokosten worden doorberekend. Dat de schuld zelfs deels of geheel wordt kwijtescholden als de debiteur kan aantonen dat er geen manier is om het verschuldigde bedrag snel te betalen. "Ja, het kost soms best wat overtuigingskracht om debiteuren ervan te verzekeren dat wij hun schuld écht niet groter maken door de incassokosten op hen te verhalen. Dat die kosten worden betaald door de originele schuldeiser", glimlacht Heijstek. Na het ongeloof volgt dan waardering. "Voor ons, maar zeker ook voor onze opdrachtgever. Dat die de keuze heeft gemaakt om op een sociale manier te incasseren en zelf de kosten van het incassoproces te dragen. Ook van de schuldhulpverleners die deze debiteuren bijstaan, krijgen wij positieve reacties. Zij zien onze werkwijze als een model dat kan werken; dat het mensen kan helpen om uit de schulden te komen."

Kwijtschelden

Het afgelopen jaar behandelde Dialogue bij wijze van pilot ruim tweeduizend incassozaken



Rody Heijstek

op de Dialogue-manier. "In eerste instantie incasseren wij op dezelfde manier als heel veel andere incassobureaus", legt Heijstek uit. "We versturen betaalverzoeken op allerlei verschillende manieren: via post, e-mail of sms. Daarna ligt al snel sterk de nadruk op telefonisch contact om te proberen een betaalafpraak te maken naar de capaciteit van de debiteur. We vragen hoe het met iemand gaat, wat diens financiële situatie is en of er een mogelijkheid is om de vordering in een gezond tempo af te lossen. Ook maken we gebruik van kwijtschelding. We schelden een deel van de vordering kwijt als dat betekent dat we de vordering snel kunnen afhandelen met weinig kosten. Dus liever vijftig procent nu, dan honderd procent niet."

Ladder uit de put

Bij het incasseren heeft Dialogue als uitgangspunt dat er altijd een afspraak gemaakt kan worden, wat iemands financiële situatie ook is. "Een debiteur wil een oplossing aangereikt krijgen", zegt Heijstek, "een ladder uit de put. Pas als er geen mogelijkheid is om uit die put te komen, krijg je vreemd en ontwijkend gedrag. Dat is ook een belangrijke reden waarom wij geen kostenverhogingen als pressiemodel gebruiken. Want daarmee duw je die debiteur juist dieper de put in. En als jij je dreigend opstelt, heeft iemand heus niet op een magische manier ineens meer geld. Je krijgt het maximale ook als je het beleefd vraagt. De pilots zijn erop gericht om te onderzoeken wat nu het beste werkt."

Diepgewortelde overtuiging

De opdrachtgevers in de pilot waren een grote kledingwebwinkel, een telecom- en internet-aanbieder en een paar kleinere opdrachtgevers in de energiesector. Net als de betrokken debiteuren en schuldhulpverleners, zijn ook zij blij met de aanpak. Het incassoresultaat dat Dialogue in hun zaken behaalde, is vergelijkbaar met dat van hun huisincassobureaus. In sommige gevallen zelfs beter. Hosanna alom, dus? "Niet bepaald", zegt Heijstek. "We merken dat veel creditmanagers nog afwijzend tegenover onze werkwijze staan. Hoe dat komt? Na vijftig jaar legacy-incasso zit de overtuiging dat je mensen alleen zover krijgt om te betalen door te dreigen

met kostenverhogingen, heel diep. Daarnaast is het gehele budget van creditmanagement-afdelingen erop gebaseerd dat de debiteur de kosten van de incasso betaalt. Er is dus eigenlijk geen geld vanuit de organisatie om administratieve krachten daarvoor in te huren. En dat is Dialogue feitelijk: een ingehuurde administratieve kracht die incassowerkzaamheden doet."

Hardnekkig patroon

Heijstek ziet de afwijzende houding ook bij aanbestedingen. "De laatste twaalf maanden hebben we aan nagenoeg alle minnelijke incasso-aanbestedingen meegedaan. Wat dan opvalt: veel grote schuldeisers vragen wel om allerlei sociale maatregelen van incassobureaus, maar laten geen ruimte open om afscheid te nemen van het oude incassosysteem met kostenverhogingen. Terwijl dát nou juist de ultieme manier van sociaal incasseren is. Het is een hardnekkig patroon dat heel moeilijk te doorbreken is. Maar daar maken wij ons dus wel hard voor."

Vijf schades

En dat hard maken is ook heel erg nodig, vindt Heijstek. "De schade die legacy-incasso aanbrengt, is groot. Ik signaleer vijf schades: sociale schade voor de samenleving, reputatieschade voor de onderneming, schade aan je ESG-score (ik denk dat het heel lastig is om hoge scores op dat punt te halen als je kostenverhogend incasseert), het onnodig belasten van de schuldhulpverlening en financiële schade, oftewel schade aan de bottomline van een onderneming."

Goedkoper uit

Heijstek denkt ook dat organisaties uiteindelijk goedkoper uit zijn als ze afscheid nemen van legacy-incasso. "De winst die in het laatste stukje van een wanbetaling te behalen is, is kleiner dan de kosten die je maakt om die winst daadwerkelijk te realiseren. Dan heb ik het nog niet eens over al het geld dat organisaties uitgeven aan informatievoorziening en preventie rondom schulden. Daar besteden ze vele duizenden, soms wel miljoenen euro's aan: voorlichting op de website, het samenwerken met schuldhulpverlenende instanties, het steunen van goede doelen. En wat doe je dan? Aan de ene kant raken debiteuren verder in de schuld doordat je de incassokosten op ze verhaalt en aan de andere kant probeer je ze er weer uit te halen! Dat is krom, als je daar even over nadent."

Fact-finding mission

Er valt dus nog een hoop terrein te winnen, ziet Heijstek. "Het is aan ons om te laten zien dat andere manieren ook werken. Dat je met behulp van slimme incassotools, automatisering, en algoritmes, maar ook door gewoon beleefd en vriendelijk te zijn, tijdig contact te zoeken met debiteuren, haalbare betaalregelingen aan te bieden en schulden deels of geheel kwijt te schelden hetzelfde, zo niet een beter incassoresultaat behaalt. Zónder al die schades die ik eerder noemde. We dagen bedrijven graag uit om met ons mee te gaan op die fact-finding mission. Wij zijn ervan overtuigd dat het daarna heel moeilijk is om te blijven volhouden dat de enige manier van incasso bedrijven incasseren met kostenverhoging is." ■

AI INTERVIEW PAIR FINANCE MET STEPHAN STRICKER (CEO)
EN MAXIME KANIEWICZ (HEAD OF DATA SCIENCE):

'Incasso sneller dan ooit'

Door: Marcel Wiedenbrugge

De ontwikkelingen rondom kunstmatige intelligentie (AI) gaan in razend tempo. Hoewel veel bedrijven nog in de verkennende fase zitten, zien we dat AI steeds meer in bedrijfsprocessen wordt toegepast. Binnen (minnelijke) incasso is PAIR Finance een partij die gespecialiseerd is in het gebruik van AI met als doel om de effectiviteit van het incassoproces te verhogen en de klantbeleving significant te verbeteren. In dit interview spreekt de redactie van Credit Expo met Stephan Stricker, CEO en oprichter van PAIR Finance, en Maxime Kaniewicz, Head of Data Science bij PAIR Finance, over incasso en het gebruik van AI.

Hoe zie je het gebruik van AI in de incasso-branchen in de komende jaren? Wat is jouw visie?

Stephan Stricker: "Kunstmatige intelligentie staat op het punt incasso voor altijd te veranderen. Het potentieel voor onze branche is enorm en zowel bedrijven als consumenten zullen profiteren van de grote veranderingen. De een zal sneller geholpen worden bij het vinden van oplossingen, de ander zal sneller zijn geld terugkrijgen. AI-First wordt de norm en incasso wordt efficiënter dan ooit tevoren."

Wat zijn volgens jou de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van AI, vooral als het wordt toegepast op credit management en incasso? Wat zijn de nieuwste AI-ontwikkelingen die worden ingezet in de oplossing van PAIR Finance?

Stephan Stricker: "AI ontwikkelt zich in een exponentieel tempo. Tegelijkertijd richten we ons als fintechbedrijf op tastbare en meetbare doelen en kijken we vooruit naar de komende 12 tot 24 maanden. De grootste sprong in technologie en innovatie op dit moment is de verandering die generatieve AI teweegbrengt in de klantenservice. Het is het begin van een nieuw tijdperk op het gebied van efficiëntie en klantgerichtheid. Bij PAIR Finance herkennen taalmodellen al zelfstandig de wensen van consumenten en nemen ze taken op zich zoals het beantwoorden van vragen van consumenten. Voor het eerst is het mogelijk om realtime te reageren op verzoeken van consumenten – een mijlpaal voor PAIR Finance en de hele branche. We bereiken een toename in de verwerking van vragen van >400%. Ik ben er dan ook van overtuigd van dat generatieve AI zich zal vestigen als een productiviteitstool in de klantenservice."

AI helpt ons echter ook om sneller te worden dan alleen bij het specifieke product "incasso" – dit geldt voor alle gebieden van het bedrijf. Zelfs buiten het eigenlijke product maakt AI het mogelijk om grote efficiëntievoordelen te behalen. Real-time-translation, dus in real time reageren op vragen van klanten zonder de taal te hoeven spreken."

PAIR Finance gebruikt reinforcement learning (RL) als de kern/basis AI-technologie om beslissingen te nemen op het gebied van tijd, tonaliteit, communicatiekanaal, betaalmethode, enzovoort. Dit gebeurt in een strikt gedefinieerde omgeving/context. Tegenwoordig worden ook steeds vaker Large Language Models (LLM's) gebruikt. Denken jullie er al over om RL/ML te combineren met LLM's? Hoe zal dit het gebruik van jullie incassodienstverlening beïnvloeden?

'Het is het begin van een nieuw tijdperk op het gebied van efficiëntie en klantgerichtheid.'

Maxime Kaniewicz: "We zien tegenwoordig inderdaad dat steeds meer mensen alleen nog maar aan LLM's denken wanneer ze AI-projecten willen implementeren. Er zijn echter nog steeds gebieden waar LLM's, ondanks hun vooruitgang, niet geschikt voor zijn. Vooral bij numerieke voorspellingen blijven klassieke Machine Learning (ML) methoden veel beter dan LLM's. Daarom zullen we onze reinforcement learning-modellen blijven gebruiken om de optimale communicatiestrategieën te kiezen. Daarnaast we hebben we ideeën over hoe we deze nog verder kunnen verbeteren. Toch zien we ook mogelijkheden om onze bestaande RL-algoritmen te verbeteren met input van LLM's. Het zou bijvoorbeeld mogelijk zijn dat LLM's zelf de toon van de berichten van consumenten samenvatten, zodat onze communicatie via Reinforcement Learning nog beter kan worden afgestemd op de specifieke kenmerken van de consument."

Over LLM's: welke gevaren en kansen zien jullie in het gebruik van deze technologie?

Stephan Stricker: "We willen enablers zijn, wat betekent dat we mensen sneller uit de schulden helpen, wachttijden verkorten, zaken in de minnelijke fase oplossen en dure gerechtelijke kosten voorkomen. LLM's zijn hier zeer relevant. In onze klantenservice krijgen we te maken met een repetitieve reeks vragen, bijvoorbeeld

het verzoek om een betalingsregeling, een betalingspauze of een verwijzing naar identiteitsfraude. Een dergelijke intentie is voor een taalmodel eenvoudig te leren en te herkennen. Het antwoord zelf hoeft echter niet te worden gecreëerd door de AI-agent. Het heeft toegang tot voorgedefinieerde templates en selecteert het antwoord dat past bij de vraag en de individuele klant.

LLM's ontlasten dus onze customer support medewerkers. Zij kunnen zich richten op complexe vragen en uitdagende onderwerpen. En consumenten hebben binnen zeer korte tijd een antwoord. Een paar maanden geleden zou dat ondenkbaar zijn geweest.

Als het gaat om risico's, moet je rekening houden met hoe autonoom de AI-agenten opereren. We gebruiken LLM's in een zeer gecontroleerde omgeving. Dit betekent dat de AI niet automatisch communiceert met consumenten. In dit geval is de kans op fouten klein."

Kun je het verschil uitleggen tussen traditioneel machine learning en generatieve AI (GenAI)? Wat kunnen grote taalmodellen (LLM) doen dat conventionele ML-methoden niet kunnen?

Maxime Kaniewicz: "Generatieve AI is in wezen een speciale vorm van machinaal leren. In conventionele ML-modellen is het doel om een bepaalde waarde of waarschijnlijkheid te voorspellen. De kenmerken die leiden tot de beslissing zijn hier cruciaal: je probeert het verband te vinden tussen kenmerken en het beoogde resultaat. Het doel van GenAI is vergelijkbaar, omdat waarschijnlijkheden ook als output worden berekend. Het belangrijkste verschil is echter dat GenAI-modellen (waaronder LLM's) niet ontworpen zijn om een specifiek resultaat te voorspellen, maar om vrij inhoud te genereren door opeenvolgend het volgende woord, de volgende pixel of geluidsfrequenties met de hoogste waarschijnlijkheid te kiezen. Terwijl traditionele ML-modellen getraind worden op specifieke gegevens om nauwkeurige resultaten te leveren, heeft GenAI toegang nodig tot enorme hoeveelheden gegevens om te leren, vaak op internetniveau (Red.: duizenden interacties per seconde). LLM's zijn daarom veel krachtiger dan conventionele ML-modellen als het gaat om het creëren van vertalingen, samenvattingen of geschreven antwoorden."

Denk je dat het gebruik van AI bij incasso uiteindelijk menselijke interactie overbodig zal maken?

Stephan Stricker: "Nee. Ik denk eerder dat de interactie tussen technologie en mensen



Stephan Stricker



Maxime Kaniewicz

volledig nieuwe mogelijkheden zal openen. In het algemeen zal de "First Level Support", die tot nu toe eenvoudige vragen beantwoordde, bijna volledig worden vervangen door taalmodellen. Hooggekwalificeerde AI-agenten zullen in staat zijn om vragen van consumenten snel en accuraat te beantwoorden – 24/7 en in talloze talen.

Als een vraag niet kan worden beantwoord, worden consumenten naadloos doorgeschakeld naar menselijke agenten. Maar we zullen de toepassing van AI ook zien in het "Second- and Third Level Support". In de toekomst zal generatieve AI steeds complexere taken op zich kunnen nemen waarvoor menselijke empathie of gespecialiseerde kennis nodig is. Wachttijden zullen korter worden en het vinden van oplossingen zal enorm versneld worden. Er is een geweldige quote: 'Je zou blij moeten zijn als je een baan hebt die wordt beïnvloed door AI'. Ik denk dat hier onverslaanbare teams van mensen en AI zullen ontstaan."

Wat zijn jullie volgende plannen, welke nieuwe functies en mogelijkheden zijn er gepland voor de AI-assistent?

Stephan Stricker: "De volgende plannen omvatten multimodale verwerking (gelijktijdige analyse van tekst en afbeeldingen, bijvoorbeeld bijlagen of brieven) en mogelijk de integratie van telefoongesprekken. Deze functies gaan de interactiviteit en functionaliteit van de AI-agent aanzienlijk uitbreiden."

Incasso omvat zeer persoonlijke gegevens. Welke rol speelt de EU AI Act voor incassobedrijven?

Stephan Stricker: "De AI Act speelt een belangrijke rol voor incassobedrijven die AI

gebruiken. Het reguleert het gebruik van AI op een vergelijkbare manier als de AVG. Vooral bij het verwerken van gevoelige gegevens moeten alle AI-Use Cases worden beoordeeld op basis van risicoklassen.

'Hooggekwalificeerde AI-agenten zullen in staat zijn om vragen van consumenten snel en accuraat te beantwoorden – 24/7 en in talloze talen.'

Je moet dus inzicht krijgen in het risiconiveau van je eigen AI-systemen en vervolgens nagaan aan welke eisen ze moeten voldoen. Vervolgens is het nodig om AI-governance op te zetten binnen het bedrijf om de ontwikkeling en het gebruik van kunstmatige intelligentie te reguleren. Dan komt de implementatie. Voor ons is dit geen probleem, omdat gegevensbescherming en een solide AI-governance belangrijke onderdelen zijn van onze manier van werken."

Jullie zijn nu ruim een jaar op de Nederlandse markt actief. Hoe kijken Nederlandse consumenten aan tegen hun financiële verantwoordelijkheid en het gebruik van digitale tools in vergelijking met andere Europese landen?

Maxime Kaniewicz: "We ondersteunen veel van onze klanten naast Nederland ook in andere markten, wat de vergelijking vereenvoudigt. Wat erg opvalt is, dat consumenten in de Nederlandse markt veel digitaler zijn dan in andere Europese landen. Enerzijds betekent dit dat ze vaker dan elders onze digitale communicatiekanalen gebruiken, maar ook

dat ze een sterke voorkeur hebben voor digitale betaaloplossingen. Ook lijkt er in Nederland een grotere bereidheid te zijn om grotere bedragen in termijnen terug te betalen."

Hoe ondersteunt PAIR Finance mensen bij incasso?

Stephan Stricker: "Ik heb PAIR Finance opgericht om een industrie te veranderen en incasso volledig opnieuw te bekijken. Als we het als maatschappij makkelijker maken voor mensen om toegang te krijgen tot krediet, dan moeten we het ook makkelijker maken voor consumenten om van schulden af te komen. Helaas zorgt het gebrek aan innovatie in incasso ervoor dat de branche vast blijft zitten. Dit is waar wij om de hoek komen kijken met onze AI-technologie.

Wij zijn het enige incassobedrijf dat geen gebruik maakt van outbound bellen. Op onze betaalpagina kunnen klanten zelf bepalen hoe en wanneer zij betalen. Dat is erg belangrijk voor ons. We richten ons op een individuele digitale benadering, die optimaal is afgestemd op de behoeften van elke persoon. Dit doen we met behulp van reinforcement learning. Ook inzichten uit gedragswetenschappen vloeien voortdurend in onze communicatie, waarbij we rekening houden met zes dimensies: kanaal, toon, timing, oplossing, stijl en frequentie. Bovendien bieden we consumenten veel keuzemogelijkheden om hun openstaande vordering te betalen- van Apple Pay tot iDEAL.

Als technologiebedrijf ondersteunen we daarnaast onze zakelijke klanten ook met uitgebreide data en bruikbare inzichten." ■

Get paid faster

pom

1 Invoice → 2 Payment → 3 Collect ✓

Kom meer over ons
te weten op pom.eu



✓21.000 x12

GROEISTRATEGIEËN VOOR BEDRIJF EN DIENSTVERLENING:

POM is klaar voor de toekomst

Wie op de deelnemerslijst van de Credit Expo 2024 zoekt naar Mail to Pay, moet even doorscrollen naar de P. Sinds een half jaar luistert de ontwikkelaar van innovatieve facturatie- en debiteurenbeheerssoftware namelijk naar de naam POM. De naamsverandering luidt een nieuwe fase in van het bedrijf. Een fase waarin POM nadrukkelijk naar de toekomst kijkt, met als keywords: groei, payment en machine learning 2.0.



Mark de Roode en Kees Neven

Een betaalherinnering of aanmaning versturen via e-mail of sms met daaraan gekoppeld een betaallink die direct naar een veilige betaalomgeving leidt, zodat een klant makkelijk, veilig en snel kan betalen. Alweer elf jaar geleden stond dat revolutionaire idee aan de basis van wat nu POM is. Ruim een decennium later doet het bedrijf veel meer dan alleen maar berichten met betaallinks versturen. Zo kunnen via de Regelingenbot klanten online zelf een betaalregeling treffen die bij hun financiële situatie past en zorgt machine learning ervoor dat berichten op het juiste moment, via het juiste kanaal en met de juiste tone of voice worden verstuurd.

Gemoedsrust

“Met dergelijke innovaties lopen we voorop in de markt”, zegt Kees Neven, ceo van POM Group. “De oude naam dekte dan ook al een hele tijd de lading niet meer van wat wij allemaal doen. Toen we zochten naar een naam die dat wel doet, kwamen we uit bij POM, de naam van de Belgische betaalspecialist die we in 2022 hebben overgenomen. POM staat voor Peace of Mind, oftewel gemoedsrust. En dat is precies waar wij met onze oplossingen voor zorgen. Het is ook een naam waarmee we aangeven dat we klaar zijn voor de toekomst.”

Positie versterken

In die toekomst staat groei centraal. Na de overname van POM in België, volgde in september de overname van het Nederlandse Mind2Pay, dat huurincassosoftware voor woningcoöperaties maakt. “Met deze overname versterken we onze positie op de woningcorporatiemarkt”, zegt Neven. “Daarnaast sluit het product van Mind2Pay – dat heel sterk is in dossierbeheer en bijvoorbeeld ook een ingebouwde vroegsignalering heeft – heel mooi aan bij de activiteiten van

POM. Met de overname van POM België konden we betaaloplossingen aan onze diensten toevoegen. Die bieden we aan onder POM Payment. Nu gaan we ook kijken of we de software van Mind2Pay geschikt kunnen maken voor andere sectoren, de energiebranche bijvoorbeeld. Dat doen we onder de vlag van POM. Mind2Pay zelf is een autonome entiteit binnen POM en blijft alleen huurincasso doen.”

Groeistrategie

De groeiplannen passen in de ambities van POM: in Europa een toonaangevende speler voor betaaloplossingen worden. POM is in Nederland al marktleider in verschillende branches, waar- onder woningcorporaties, (zorg)verzekeraars en drinkwaterleveranciers. Neven: “We willen onze expertise ook in andere landen laten gelden. We zijn al een tijdje in Duitsland bezig. Het komende jaar willen we onze positie daar verstevigen. Als dat goed op de rit staat, richten we onze blik op Scandinavië en misschien ook Engeland en Frankrijk. Dat kan via autonome groei of via ‘buy & build’. Aan beide strategieën zitten voor- en nadelen. Autonome groei gaat met vallen en opstaan, en kost tijd. Een overname komt met een bestaand team en klantenbase. Maar een bestaand bedrijf met zijn eigen cultuur in jouw organisatie integreren, dat is geen peulenschil.”

Foute lunch

Eerdere ervaringen op dat gebied bieden niet per se garantie voor de toekomst, weet Neven. “Je moet daar echt in investeren. Nu met Mind2Pay verloopt dat goed en ook met POM België is de overname heel voorspoedig gegaan. De cultuur alignment met hen was gewoon een honderd procent match. Dat was toch wel een beetje een verrassing. Wij Nederlanders zijn redelijk direct, niet iedereen

houdt daarvan. De mensen bij POM België vinden dat juist wel fijn: ze weten met ons waar ze aan toe zijn. Alleen onze broodjes kaas en melk bij de lunch vinden ze maar niks, haha. Maar alle gekheid op een stokje: mocht zich opnieuw een gelegenheid tot overname voordoen, dan gaan we daar heel zorgvuldig naar kijken: is dit goed voor POM?”

Wallet

Behalve verdere groei van het bedrijf zelf, onderzoekt POM ook een uitbreiding van de dienstverlening. Om precies te zijn: payment. “Onze visie is dat payment in de toekomst veel meer richting speciale apps gaat”, vertelt commercieel directeur van POM Nederland, Mark de Roode. “Een wallet bijvoorbeeld, waarin je alles kunt doen: betalen, betalingen inplannen, facturen archiveren, enzovoorts. Zodat je in één, superveilige app een compleet overzicht van je huishoudboekje hebt en waarin het ook makkelijk is om binnen Europa betalingen te doen. De Payconiq by Bancontact-app maakt het bedrijven al mogelijk om direct betaalverzoeken te versturen. POM ondersteunt deze app als back-end technologiepartner. De app biedt klanten een veilige en snelle manier om te betalen. Met een eenmalige toestemming ontvangen zij de facturen rechtstreeks in de app. Alle gegevens zijn al ingevuld en dankzij automatische notificaties missen ze geen enkele betaling, terwijl het systeem hen beschermt tegen phishing en overvolle mailboxes. Dit alles zorgt voor een zorgeloze en efficiënte betaalexperientie.”

Doorontwikkeling machine learning

Daarnaast gaat POM weer een stap zetten in machine learning. “We gaan naar machine learning 2.0”, belooft De Roode. “Na vijf jaar machine learning – een onderdeel van AI – zijn we er al heel goed in om op het juiste tijdstip, met het juiste betaalverzoek, via het juiste kanaal en met de juiste tone of voice een betaalverzoek af te leveren bij de eindklant. Daar behalen we mooie resultaten mee. Bij een grote verzekeraar werken we al een paar jaar met machine learning in de flows. Daardoor hebben zij 52 procent minder royementen. Bij POM zijn continu bezig met het doorontwikkelen en finetunen van machine learning. Machine learning 2.0 staat binnenkort klaar!”

Hoofdsponsor Credit Expo

POM is ook dit jaar weer prominent aanwezig op de Credit Expo. Neven en De Roode kijken ernaar uit. “We zijn wederom hoofdsponsor”, zegt De Roode enthousiast. “We vinden het belangrijk om onze klanten hier te ontmoeten en nieuwe contacten te leggen. Maar ook om kennis te delen en zo andere professionals mee te nemen in hoe wij kijken naar facturatie- en debiteurenbeheer. We hebben er zin in!”

Zin om bij te praten met POM en jouw visie op facturatie- en debiteurenbeheer met ons te delen? Je vindt ons bij stand 20. ■

INTERVIEW MAURITS COLLY EN FRANK ROORDA (BOS INCASSO):

‘Empathie en persoonlijk contact zijn niet door AI te vervangen’

Door: Marcel Wiedenbrugge

Als er een woord is dat Groningers typeert, dan is het wel nuchterheid. Een beetje Groninger staat met beide benen stevig op de grond en is wars van dikdoenerij. Je zou bijna denken dat het gezegde ‘doe maar gewoon, dan doe je al gek genoeg’ in Groningen bedacht is. Dat neemt niet weg, dat er ook in Groningen en in het bijzonder bij Bos Incasso scherp gekeken wordt naar de functie van AI in het incassoproces en het belang van menselijke interactie. In dit interview praat ik met Maurits Colly (directeur-eigenaar van Bos Incasso) en Frank Roorda (Operationeel Manager bij Bos Incasso) over hoe men in Groningen de ontwikkelingen rond AI volgt en hoe dit mogelijk van invloed kan zijn op het klantcontact.

In de incassopraktijk wordt tegenwoordig veel over AI gesproken. Wat is jullie kijk op de toepassing van AI binnen incasso en uiteraard bij Bos Incasso?

Maurits: “Het lijkt wel of iedereen in de (incasso) markt tegenwoordig bezig is of zegt te zijn met AI, maar uiteindelijk gaat het erom wat je er concreet mee doet. De vraag is ook in hoeverre machine learning (als onderdeel van AI) past bij persoons- of klantgericht incasseren. Ik denk dat er veel containerbegrippen rondom AI worden gebruikt, net als wat we jaren geleden ook met MVI (maatschappelijk verantwoord incasseren) en MVO (maatschappelijk verantwoord ondernemen) hebben gezien. De huidige ontwikkelingen rondom AI hebben ons zeker aangezet om goed na te denken over de vraag wat AI is en wat dit kan betekenen voor de incassopraktijk. We zijn tot de conclusie gekomen dat we veel doen met automatisering en dat we vooral werken met zogenaamde ‘conditional statements’, zoals “ja/nee”, “als/dan” en “waar/niet-waar”. Is dat AI? De toepassing van AI, waarbij een algoritme bepaalt hoe en wanneer we klanten moeten benaderen, doen we op dit moment niet en zie ik voorlopig ook niet gebeuren.”

Hoe kijken (jouw) opdrachtgevers naar het gebruik van AI? Wordt daar expliciet om gevraagd?

Maurits: “Ja en nee. Onze opdrachtgevers vragen niet expliciet naar het gebruik van AI in de incassopraktijk, maar zijn wel geïnteresseerd in hoeverre wij meebewegen met marktontwikkelingen (waarvan AI er één is) en hoe dat van invloed is op bijvoorbeeld het klantcontact. Zoals ik vorig jaar ook al aangaf, kiezen wij als organisatie bewust voor een aanpak waarbij persoonlijk contact met de debiteurklant

centraal staat. Dat betekent dat we bewust niet werken met een AI chatbot, maar kiezen voor de toepassing van het first time right principe. We investeren dan ook veel tijd en geld in de opleiding en certificering van onze medewerkers. Als we ‘AI’ toepassen, dan doen we dat op dit moment in de vorm van ‘conditional statements’. Dit heeft tot doel om onze medewerkers administratief te ondersteunen door onder andere documenten automatisch in te lezen en te verwerken. Op die manier besparen we tijd, zodat we onze mensen aan de voorkant kunnen inzetten. We zijn ervan overtuigd dat een mens nog altijd het liefst met een ander mens praat en daar blijven we ons voor inzetten.”

Hoe zie je dat met nieuwe (jonge) generaties, die meer gewend zijn om digitaal te communiceren en steeds minder bellen?

Maurits: “Daar zijn we natuurlijk niet blind voor. De jonge generatie pakt wellicht toch minder snel de telefoon en is meer gewend om te chatten of te werken met zogenaamde selfservice portalen. Chatbots vind ik overigens beter passen in de incassofase van de leverancier zelf, waarbij er nog geen incassodossier is. Zodra een opdrachtgever een dossier aan ons overdraagt kiezen wij ervoor om het first time right principe via menselijk contact toe te passen. Dat is een weloverwogen keuze, die aansluit bij hoe wij denken dat (minnelijke) incasso het meest effectief en klantgericht kan worden gedaan.”

Kun je een praktisch voorbeeld geven hoe automatisering bij jullie ondersteunend werkt?

Frank: “We krijgen uiteraard onderliggende stukken van onze opdrachtgevers, die een aantal kenmerken bevatten die we altijd nodig hebben voor de opbouw van een dossier. De plaats waar

die kenmerken in documenten vermeld staan kunnen echter per opdrachtgever verschillen. We maken daarom gebruik van specifieke scansoftware, waarmee we in documenten op die kenmerken zoeken zodat we deze automatisch verwerken. Is dat AI? Tja, zoals ik het bekijk hebben dit soort tools kenmerken die overeenkomen met zowel AI als robotisering. Een feit is dat door het gebruik van deze tool de foutgevoeligheid is gereduceerd tot nul. We verwerken op deze manier in korte tijd veel informatie zodat we onze aandacht kunnen richten op het klantcontact en onze dienstverlening.”

Stel dat de incassowereld van de toekomst gedomineerd wordt door de inzet van AI-agents, waar zit dan nog het onderscheidend vermogen?

Frank: “Het onderscheid zit bij ons in het menselijk aspect. Een mens heeft empathie en kan zich inleven in de ander, terwijl een robot of AI (nog) geen empathie kent. Dat wil overigens niet zeggen dat we niet naar technische ontwikkelingen kijken, maar ik zie dat voorlopig nog niet gebeuren. Automatisering moet voor ons functioneel zijn en onze backoffice ondersteunen, maar het echte werk wordt bij ons door mensen gedaan.”

‘Door technologie en mensen met elkaar te laten samenwerken krijgen we naar mijn idee het beste resultaat.’

Wat voor bezwaren of risico’s zie je in het gebruik van AI?

Maurits: “Een van de problemen of uitdagingen is dat we op een gegeven moment het verschil tussen echt en nep niet meer kunnen zien. Met het voortschrijden van de technologie wordt het steeds lastiger om vast te stellen of je met een mens of met een AI-agent praat en dat kan tot problemen leiden. Voor debiteurklanten en opdrachtgevers is het belangrijk om te weten dat ze met Bos Incasso te maken hebben en niet met een digitale kloon. Bij ons bepalen mensen, ondersteund door ons systeem, hoe we onze debiteurklanten benaderen. Uiteraard helpen onze systemen ons om rekening te houden met specifieke klantvoorkeuren, zoals communicatiemedium en tijdstip, maar onze medewerkers

maken wel zelf die keuze. Bovendien kan een situatie of voorkeur van de debiteurklant in de loop van de tijd veranderen, dus wil je persoonsgericht blijven communiceren dan moet je daar rekening mee houden. Om de actuele situatie van de debiteurklant goed in te schatten is interpersoonlijke communicatie (van mens tot mens) voor ons essentieel en is technologie ondersteunend.

'Automatisering moet voor ons functioneel zijn en onze backoffice ondersteunen, maar het echte werk wordt bij ons door mensen gedaan.'

We gebruiken programmeertaal om achter de schermen tot efficiëntere processen te komen. Daarbij hebben we oog voor de kansen, maar ook voor de uitdagingen die AI met zich meebrengt. Je kan hierbij denken aan bescherming van persoonsgegevens en profilering met als gevolg discriminatie en uitsluitingen. Ik denk dat het voor zich spreekt dat hieraan ook grote risico's verbonden kunnen zijn. Ik zeg dus niet dat we technologie buiten de deur houden, integendeel. Maar we willen wel goed weten wat we doen en nemen hierin een bedachtzame houding aan, gezien de gevolgen die verkeerd gebruik van AI potentieel met zich meebrengt."

Frank: "Laat ik ons klantcontactcenter nog even als voorbeeld nemen. Communicatie over een betaalachterstand roept vaak de nodige emotie op. Eén van de hoofdtaken van onze medewerkers is om ervoor te zorgen dat er geen afstand is tijdens een gesprek en we op een begripvolle manier tot een betaaloplossing komen die voor beide partijen haalbaar en acceptabel is. Onze medewerkers hebben daarom de ruimte om hun eigen creativiteit toe te passen als de situatie daarom vraagt. Als tijdens een gesprek de medewerker tot het inzicht komt dat een iets ruimere betaalafpraak positief bijdraagt aan de (betaal)oplossing, dan heeft de medewerker de vrijheid om dat te doen. Ik zie nu nog niet hoe je met behulp van AI deze op maat creativiteit in handelen kan toepassen of de (extra) speelruimte te pakken die je soms nodig hebt om tot een situationele en goede betaaloplossing te komen."



Maurits Colly

Persoonlijk contact en goed opgeleid personeel zijn daarentegen wel relatief duur. Zou dat in de toekomst een rol kunnen spelen? Anders gezegd: zijn opdrachtgevers bereid om daarvoor te betalen?

Maurits: "Dat vind ik een lastige vraag. Let wel, naast het faciliteren van persoonlijk contact zijn wij ook sterk geautomatiseerd. Zoals ik al zei zetten wij automatisering en in het bijzonder 'conditional statements' in ter ondersteuning van de medewerkers, waardoor wij heel efficiënt en effectief kunnen werken. Anders gezegd heeft automatisering er bij ons voor gezorgd dat wij meer doen met hetzelfde aantal mensen, zonder dat de kwaliteit daaronder leidt, integendeel. Door technologie en mensen met elkaar te laten samenwerken krijgen we naar mijn idee het beste resultaat, zowel voor de debiteurklanten als onze opdrachtgevers."

Denk je dat AI de mens kan of zal vervangen in het incassowerk?

Frank: "Onze rode draad is empathie en persoonlijk contact. De vraag is in hoeverre de huidige AI-systemen en technologie daartoe in staat zijn. Ik ben daar nog niet van overtuigd. We volgen de ontwikkelingen natuurlijk met interesse en we sluiten ons er zeker niet voor af. Op dit moment is de inzet van AI bij ons niet leidend in het incassoproces, wel ondersteunend met als voornaamste doel de beste klantbeleving te leveren. Misschien dat over twee jaar het technologische en maatschappelijke plaatje er anders uitziet. Tegelijk zie ik ook tegenstelde bewegingen in tal van commerciële

uitingen, waarbij de nadruk juist weer meer op het persoonlijk contact ligt.

Daarnaast bieden we ook selfservice mogelijkheden om het zo makkelijk mogelijk te maken. Hierbij kan je denken aan online betaalgemak, een eigen 'mijn' omgeving en de mogelijkheid om te chatten (met een medewerker).

We kijken met een open (en kritische) blik naar veranderingen in de wereld en we staan altijd open voor nieuwe ideeën. Voordat we nieuwe technieken in de praktijk inzetten moeten we er wel van overtuigd zijn dat die zowel voor de debiteurklanten, onze opdrachtgevers en voor onszelf aantoonbare voordelen opleveren. Tot die tijd houden we (bewust) vast aan onze huidige aanpak."

Als laatste. Hoe is jullie nieuwe slogan "naast elkaar" tot stand gekomen?

Maurits: "Ik vind het heel mooi dat deze slogan tot stand is gekomen in de samenwerking met ons personeel, de contacten met de debiteurklanten en onze opdrachtgevers. De slogan drukt feitelijk het samenspel tussen de verschillende partijen uit om zo tot een duurzame relatie te komen. "Naast elkaar" betekent samenwerking en samen op een empathische, persoons- en klantgerichte manier communiceren met als doel om tot goede en haalbare betaaloplossingen te komen. Als laatste wil ik nog meegeven, dat we goed nadenken over het verantwoord gebruik van deze technologie en zeker in ons vakgebied." ■

INTERVIEW PASCAL NEIJMAN (MD BENELUX & FRANKRIJK RIVERTY):

‘Door consumenten te helpen kunnen ze blijven deelnemen aan het economisch verkeer’

Door: Marcel Wiedenbrugge

Sinds de coronacrisis is er veel veranderd in het economisch landschap. We zijn steeds meer gewend geraakt aan het online bestellen van producten en diensten en daarmee ook aan elektronisch betalen. In lijn met deze ontwikkeling heeft de betaalmethode “Buy Now Pay Later (BNPL)” een grote vlucht genomen. Maar er zijn ook keerzijden, waar in de politiek, door toezichhouders en in de media uitgebreid over gediscussieerd wordt. In dit openhartige interview spreek ik met Pascal Neijman, Managing Director Benelux & Frankrijk bij Riverty, over marktontwikkelingen rondom BNPL, duurzaamheid en verantwoord klant- en mensgericht incasseren.

Voordat we dieper ingaan op Buy Now Pay Later (BNPL) is het wellicht goed om nog even de geschiedenis in te duiken. Waarom is BNPL in een relatief korte tijd zo populair geworden?

Pascal: “BNPL stamt eigenlijk uit de jaren zeventig, toen je bij postorderbedrijven producten telefonisch of via een orderformulier op afstand kon bestellen. Na levering kreeg je dan een acceptgirokaart in de brievenbus. De acceptgiro is eigenlijk de basis geweest voor het achteraf betalen van vandaag. De gedachte hierachter was om klanten dezelfde ervaring te bieden als bij het kopen van producten in een winkelstraat, waar je eerst je product ziet, past en kiest en bij de kassa het product afrekent. Dankzij de acceptgiro kon je producten veilig op afstand bestellen en eerst thuis beoordelen voordat je de factuur betaalde. Sinds de coronapandemie is er een enorme verschuiving geweest van fysieke naar online aankopen. Met de groei van het aantal online aankopen is ook het gebruik van BNPL als (achteraf) betaalmethode sterk toegenomen. Belangrijk is te weten dat je bij koop op afstand te maken hebt met een wettelijke bedenkttermijn van 14 dagen. Dat betekent dat een consument binnen die periode een product ook retour mag sturen. Het basisprincipe van BNPL is dat je alleen dan betaalt als je tevreden bent met het ontvangen product. Bij BNPL ontvang je de factuur pas na de bedenkttermijn, waarna een betaaltermijn volgt. Je betaalt dus enkel voor die producten die je ook daadwerkelijk wilt houden.”

Wat zijn redenen waarom mensen BNPL gebruiken?

Pascal: “Daar zijn een aantal redenen voor aan te geven. Vanuit onderzoek blijkt dat zekerheid de belangrijkste reden is om BNPL te gebruiken. Zekerheid dat het product wordt ontvangen, zekerheid dat het product overeenkomt met

de verwachtingen, zekerheid dat niet betaald wordt voor producten die worden teruggestuurd en zekerheid dat in alle voorgaande gevallen geprobeerd moet worden het geld terug te krijgen. Dit komt overeen met het onderzoek van de Autoriteit Financiële Markten AFM (2024), waaruit naar voren komt dat het hebben van te weinig financiële middelen als motivatie om BNPL te gebruiken steeds verder afneemt (van 7% naar 4%). Dat is een indicatie dat de maatregelen van de in 2023 opgestelde (gezamenlijke) BNPL Gedragscode een bedrage hebben geleverd aan het terugdringen van de problemen rondom BNPL en schulden.”

Nu we het toch over schulden hebben. BNPL wordt in de media vaak in verband gebracht met jongeren en schulden. Tegelijk wordt er ook gesproken over regulering. Wat is jouw/ jullie opvatting hierover?

Pascal: “Jongeren en schulden is een belangrijk thema, waar ook in het AFM rapport aandacht aan wordt besteed. Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat dit een groeiend breed probleem is. Vanuit een onderzoek van Flanderijn in samenwerking met Panelwizard is naar voren gekomen dat de voornaamste schuldeiser voor jongeren de zorgverzekeraars (33%) zijn. In 14% geldt dit ook voor betalingen bij webwinkels en BNPL aanbieders. Op dit moment is BNPL als financiële dienstverlening nog niet formeel gereguleerd. Uiterlijk op 20 november 2026 dienen de BNPL-aanbieders te voldoen aan de nieuwe Europese regels voor consumentenkrediet (CCD2). In aanloop op deze regulering heeft de AFM in 2022 onderzoek verricht naar de dynamiek en risico's van de BNPL markt. In dit onderzoek zijn alle aanbieders van BNPL geraadpleegd, waaronder uiteraard ook Riverty. Bij het AFM onderzoek zijn gebruikers van BNPL in drie leeftijdscategorieën tussen

18 en 65 jaar ingedeeld. Daaruit kwam onder andere naar voren dat het gebruik van BNPL evenredig over alle leeftijdsgroepen verdeeld is, dus niet voornamelijk jongeren in de leeftijdscategorie 18 t/m 34 jaar.

‘Onze BNPL-producten worden betaald door de bedrijven waarmee wij samenwerken, niet door de klanten zelf.’

In onze gesprekken met de AFM hebben wij ook duidelijk aangegeven dat we regulering omarmen. Het past ook in onze strategie, waarin wij enkel verantwoorde financiële producten willen aanbieden aan klanten. We hebben daarom in 2023 het initiatief genomen om BNPL aanbieders te verenigen en hebben daarvoor de VFN (Vereniging van Financieringsondernemingen Nederland) ingezet om de eerder vermelde gezamenlijke Gedragscode BNPL te ontwikkelen. In deze gedragscode zijn minimumeisen en concrete maatregelen geformuleerd om het veilig en verantwoord gebruik van BNPL te bevorderen. Daarmee nemen we als sector een stap vooruit richting toekomstige regulering. Jongeren krijgen daarbij extra aandacht, met als doel om betalings- en financiële problemen te voorkomen.”

Riverty wil een duurzaam financieel dienstverlener zijn. Hoe sluit deze ambitie aan op BNPL en incassodienstverlening.

Pascal: “Riverty heeft er voor BNPL bewust voor gekozen om dit product als een intern end-to-end proces in te richten. Dat betekent dat wij het hele proces van orderacceptatie tot en met de betaling of incasso duurzaam en klantgericht hebben opgezet. Mocht er nu aan de

voorkant een verkeerde inschatting zijn gemaakt die tot een betalingachterstand leidt, dan vinden wij het onze verantwoordelijkheid dat we de klant moeten helpen om zijn of haar schuld op een duurzame en verantwoorde wijze in te lossen. Wij voorkomen daarmee dat mensen door betalingsproblemen (en bijkomende kosten) nog verder in de problemen komen. Door mensen te helpen kunnen ze blijven deelnemen aan het normale economisch verkeer en dat is goed voor alle betrokken partijen.”

Binnen jullie duurzaamheidsambitie is mens- en klantgericht incasseren belangrijk. Hoe hebben jullie daar concreet invulling aan gegeven?

Pascal: “Onze ervaringen uit BNPL en payments hebben we verwerkt in ons incassoproduct, waarin verantwoordelijkheid en duurzaamheid belangrijke aspecten zijn. Dit sluit aan op onze ambitie om uit te groeien tot het meest Human-Centric FinTech bedrijf. Daarnaast is Riverty onderdeel van Bertelsmann, waarvan 80,9% van de aandelen in handen zijn van de Bertelsmann Stiftung. Dit is een onafhankelijke, non-profit stichting die maatschappelijke probleemgebieden identificeert en hiervoor oplossingen ontwikkelt en implementeert. Dit betreft projecten op het gebied van onderwijs, economische en sociale zaken en gezondheid.

Vanuit onze ambitie hebben we in 2023 samenwerking gezocht met maatschappelijk adviesbureau Purpose. Zij hebben destijds in samenwerking met Bol.com een Meetlat sociale incasso ontwikkeld. We hebben Purpose uitgenodigd om een assessment te maken, zowel op BNPL als voor onze incassodienstverlening. Het doel was enerzijds om onze ambitie op het gebied van maatschappelijke verantwoordelijkheid te toetsen en anderzijds wilden wij weten in welke fase van dit ontwikkelingsproces wij ons op dat moment bevonden. Dit heeft uiteindelijk geleid tot een aantal aanbevelingen die wij in onze processen konden doorvoeren ter ondersteuning van onze toekomstige duurzaamheidsambities.

‘We moeten gezamenlijk voorkomen dat mensen in een (financieel) onhoudbare positie terecht komen.’

Veel van deze aanbevelingen zijn ondertussen doorgevoerd in onze BNPL en incassoproducten. Dit assessment in combinatie met de Gedragscode BNPL heeft onder andere bijgedragen in het terugdringen van het aantal klanten met betalingsachterstanden. Daarnaast hebben wij onder andere een afdeling Budget Coaching ingericht binnen incasso, die gedegen



Pascal Neijman

kennis en vaardigheden hebben om maatwerk oplossingen aan te bieden aan klanten met betalingsproblemen. Aanvullend heeft Riverty een convenant getekend met het NVVK met als doel om consumenten met betalingsproblemen beter te beschermen en klanten in contact te brengen met een schuldhulpverlener om een schuldhulpverleningstraject aan te bieden.”

Waarin onderscheidt Riverty zich qua incassodienstverlening?

Pascal: “We hebben ons incassoproduct, onder andere voor externe opdrachtgevers, in de afgelopen tijd sterk gewijzigd en een nieuw sociaal verantwoord model ontwikkeld. Er zijn een aantal belangrijke uitgangspunten binnen dit model. Elke welwillende klant (met wel of geen vermogen tot betalen) ontvangt de ondersteuning die aansluit op zijn of haar (financiële) situatie. We hanteren een duurzaam en verantwoord tariefmodel richting (externe) schuldeisers. We voeren een gematigd beleid op het gebied van incassokosten richting de klanten met een betalingsachterstand en we kennen een prominente rol toe aan persoonlijke maatwerk oplossingen richting de klant via onze interne Budget Coaching afdeling.”

Laat ik dan toch even de knuppel in het hoenderhok gooien. Er zijn partijen die beweren dat er onder andere door Riverty veel geld verdiend zou worden aan mensen met betalingsachterstanden, als (bewust) onderdeel van het (BNPL) verdienmodel. Wat is jouw reactie daarop?

Pascal: “Eigenlijk ben ik wel blij dat je die vraag stelt. Laat ik vooropstellen, dat wij ons daarin niet kunnen vinden. Onze BNPL-producten worden betaald door de bedrijven waarmee wij samenwerken, niet door de klanten zelf. De kosten die wij in rekening brengen aan klanten met een betalingsachterstand dienen enkel als compensatie voor de daadwerkelijke kosten voor het operationeel beheren van deze

betalingsachterstand. Deze kosten zijn redelijk, transparant en – in lijn met de gedragslijn van de AFM – kostendekkend.”

Wat zou er volgens jou moeten veranderen om incasso in zijn algemeenheid meer duurzaam te maken?

Pascal: “We moeten gezamenlijk – schuldeisers (bedrijfsleven en overheid) en incassodienstverleners – voorkomen dat mensen in een (financieel) onhoudbare positie terecht komen. Met name de kosten die voortvloeien uit een gerechtelijke procedure vormen een aanzienlijk deel van de totale (problematische) schuld voor een consument. Dit kan voor een gedeelte voorkomen worden door schuldeisers en incassodienstverleners te stimuleren en te belonen voor het oplossen van de schulden via een minnelijk incassoproces. De vraag is welk incassomodel je het beste zou kunnen toepassen om het aandeel van gerechtelijke kosten drastisch terug te dringen. Wij zijn graag bereid om hierover in gesprek te gaan.”

Hoe kijk je naar de toekomst?

Pascal: “Ik denk dat er steeds meer een brede discussie en overleg zal komen over de gedeelde verantwoordelijkheid die schuldeisers hebben bij het aanbieden of verkopen van producten en incassodienstverleners op het gebied van het innen van vorderingen. Daarbij zal ook het verdienmodel en kosten die aan klanten in rekening gebracht worden een onderwerp van gesprek zijn. Incasso moet naar mijn mening veel breder en duurzamer ingezet worden op basis van die gedeelde verantwoordelijkheid, daarbij rekening houdend met de (financiële) positie waar de klant zich op dat moment in bevindt. Echt grote stappen zijn te maken in preventie, maar dan kom je al gauw op het gebied van de AVG en dat ligt lastig. Over de toekomst van incasso willen we tijdens Credit Expo graag met creditmanagers in gesprek gaan.” ■

INTERVIEW STAN CHANG (DIRECTEUR GROUP BUYER UNDERWRITING ATRADIUS):

'AI is opwindend, maar het gaat erom wat je ermee doet'

Door: Jan Bletz

Het is duidelijk dat kunstmatige intelligentie (AI) steeds meer terrein wint. Maar hoe zal deze technologie bestaande industrieën beïnvloeden? En wat zullen de gevolgen zijn voor de activiteiten van kredietmanagers? "AI zal veel activiteiten versnellen, waaronder kredietbeheer, en het zal industrieën hervormen.

De dominante AI-activiteit is gericht geweest op het verhogen van productiviteit en kwaliteit, waarbij technologie wordt gebruikt om taken uit te voeren zoals het verzamelen en analyseren van gegevens, voorspellende analyses, omdat AI veel beter is in het herkennen van patronen dan mensen en het enorme hoeveelheden gegevens in bijna realtime verwerkt. Generatieve AI heeft de mogelijkheden van AI naar een nieuw niveau getild met zijn vermogen om tekst en afbeeldingen te genereren op een manier die mensen nabootst. Deze technologieën zullen kredietmanagers helpen hun werk beter te doen, maar we zien nog niet dat het de rol van kredietmanagers fundamenteel verandert, nog niet." Dit zegt Stan Chang, Directeur Group Buyer Underwriting bij kredietverzekeraar Atradius.

Hoe wordt AI momenteel toegepast binnen Atradius en welke voordelen heeft het tot nu toe opgeleverd?

Chang: "AI is sinds 2016 een integraal onderdeel van onze toolkit. We integreren AI en Machine Learning (ML) in onze ecosystemen om meer snelheid, kwaliteit en efficiëntie te bereiken in portefeuillebeheer en kredietbesluitvorming. Deze activiteiten omvatten het automatisch binnenhalen en beoordelen van informatie uit talrijke bronnen, het herkennen van organisaties en het gebruik van Machine Learning voor het lezen van financiële overzichten. Daarnaast gebruiken we neurale netwerken en fuzzy logic om kredietbeslissingen te optimaliseren."

De resultaten zijn indrukwekkend. "We hebben aanzienlijke efficiëntieverbeteringen,

productiviteitsstijgingen, verbeterde klantenservice en claimbesparingen gerealiseerd. Dit is vooral belangrijk gezien de enorme omvang van onze risicoportefeuille en de miljoenen kredietlimieten die we verwerken," zegt Chang.

Welke uitdagingen bent u tegengekomen bij het implementeren van AI in uw bedrijf en hoe heeft u deze overwonnen?

De implementatie van AI brengt uitdagingen met zich mee die vergelijkbaar zijn met de ontwikkeling van technologische hulpmiddelen. Chang benadrukt het belang van kennis: "De eerste stap is leren. Hoewel technische kennis niet nodig is, moeten gebruikers proberen te begrijpen wat AI wel en niet kan, waar het waarschijnlijk resultaten en voordelen zal opleveren, en gebruiksscenario's identificeren. Dit is nog steeds nieuw en spannend. Het goede nieuws is dat (Generatieve) AI breed toegankelijk is geworden op zowel consumenten- als bedrijfsniveau."

Chang adviseert om klein te beginnen: "Een effectieve manier om uitdagingen te overwinnen is door AI-tools toe te passen op bekende processen waar je de prestaties en output kunt beoordelen. Begin klein en probeer niet meteen de wereld te veranderen!"

Chang waarschuwt ook voor de complexiteit van de AI-markt: "Kies je partners en leveranciers zorgvuldig. Er is een enorme gemeenschap van aanbieders, consultants, fintechs en experts ontstaan. AI is big business en iedereen surft mee op die golf. Hoewel AI-tools steeds

generieker worden, hebben we gemerkt dat aanpassing nodig is, bijvoorbeeld in specifieke use cases, processen en gewenste gebruikerservaringen."

Verwacht u dat AI de rol van kredietverzekeraars als Atradius zal veranderen?

Chang is overtuigd van de blijvende relevantie van kredietverzekeraars: "De rol van kredietverzekering is om klanten te compenseren in geval van niet-betaling voor geleverde goederen of diensten. Het risico op wanbetaling neemt niet af met het gebruik van AI, zelfs als AI ons kan helpen die risico's uitgebreider of nauwkeuriger te identificeren en te begrijpen."

Hij benadrukt dat het uiteindelijk gaat om risicobereidheid en zakelijke behoeften: "Je bewust zijn van risico's, bijvoorbeeld bij transacties met een koper in het Midden-Oosten, betekent niet dat betaling gegarandeerd is, en het betekent niet dat je besluit daar geen zaken te doen, vooral als de opbrengst aantrekkelijk is. Kredietverzekering geeft je bedrijf gemoedsrust voor het geval jij (en je verzekeraar) dat risico willen nemen en zekerheid van betaling voor het geval het toch mis mocht gaan."

'Naleving van regelgeving en gegevensprivacy zijn ook van groot belang bij het overwegen van het gebruik van AI-tools.'

Chang wijst ook op het bredere economische belang van kredietverzekering: "Houd in gedachten dat kredietverzekering handelsvorderingen beschermt. En handelsvorderingen zijn vaak het grootste actief voor veel bedrijven, waarop veel financiers geld uitlenen. Dus ja, we geloven dat we in de toekomst grote waarde zullen blijven toevoegen."



Stan Chang

Denkt u dat het implementeren van AI bij Atradius en andere kredietverzekeraars kan leiden tot lagere premies voor klanten?

Chang ziet mogelijkheden voor lagere premies, maar plaatst dit in een bredere context: "Potentieel wel, en dat zou evenzeer te danken zijn aan de volwassenheid van de industrie, inclusief het effectieve gebruik van technologie om efficiëntie te stimuleren. Maar premies worden bepaald door vele factoren – zoals diensten, schade-ervaring en risico-outlook, marktkrachten (vraag/aanbod/concurrentie/vervangende producten), en de kosten van kapitaal – die, vooral in de huidige omgeving – ook tot een opwaartse beweging kunnen leiden."

Wat kunnen klanten nu al doen om AI in te zetten?

Chang waarschuwt tegen overhaaste implementatie van AI vanwege de hype: "AI wordt breed toegankelijk en betaalbaar voor bedrijven, maar het gaat niet om AI of GenAI op zich. Er zijn veel use cases waar technologie wordt ingezet zonder dat het commercieel gerechtvaardigd is. En hoewel AI waarschijnlijk een belangrijk onderdeel van onze toekomst zal vormen, moeten we niet 'AI implementeren' simpelweg vanwege de hype."

In plaats daarvan adviseert hij: "Zoek naar manieren om technologie te gebruiken om je processen en diensten te moderniseren, en die je efficiëntie en concurrentievermogen verbeteren, zoals digitalisering van documenten, gegevensbeheer, stroomlijnen van workflows en connectiviteitstools. Trouwens, veel van deze elementen maken ook het gebruik van AI mogelijk. Begin klein, focus je scope, zoek externe hulp – het gaat meestal veel sneller als je het goed doet – en behaal vroege successen om vertrouwen op te bouwen."

Tegelijkertijd is er een overvloed aan AI- en GenAI-informatie, artikelen, blogs, webinars, conferenties, forums en gemeenschappen die

gedijen op het delen van kennis en ervaringen. Hoewel er volop wordt gepromoot, is het niettemin een effectieve en leuke manier om te leren en ideeën op te doen.

'Ik zou bedrijven, klein en groot, aanmoedigen om innovatief denken en energie in hun teams te stimuleren.'

En zijn klanten voldoende op de hoogte van de mogelijkheden die al bestaan?

Chang ziet een breed bewustzijn van de voordelen van technologie, maar merkt op dat de motivatie om te experimenteren en te adopteren vaak beperkt is: "Ik denk dat er een wijdverbreid bewustzijn is over de voordelen van technologie. Maar de motivatie om te experimenteren en te adopteren wordt vaak gehinderd door het gebrek aan een leer- of verandercultuur, of omdat mensen vertrouwen op praktijken waar ze aan gewend zijn. Kortom: gewoonten, weerstand tegen verandering, en misschien zelfs angst voor technologie staan innovatie in de weg. Naleving van regelgeving en gegevensprivacy zijn ook van groot belang bij het overwegen van het gebruik van AI-tools."

Welk advies zou u geven aan andere bedrijven die overwegen AI te gebruiken voor kredietbeheer en risicobeoordeling?

Chang benadrukt dat AI een middel is, geen doel op zich: "Alle tooling zou moeten beginnen met de vraag 'Welk probleem probeer ik op te lossen?' in plaats van 'Hoe kan ik AI gebruiken?'" Tegenwoordig is het echter, met de gemakkelijke toegankelijkheid en de mogelijkheden van GenAI, leuk en productief om na te denken over waarvoor ik GenAI kan gebruiken!

Ik zou bedrijven, klein en groot, aanmoedigen om innovatief denken en energie in hun teams te stimuleren. We hebben gemerkt dat het

effectiever is om innovatie te stimuleren door ideeën en activiteiten die worden geleid door de business, met ondersteuning van de IT-afdeling en financiering van stakeholders.

"Bij Atradius heeft AI krachtige voordelen vanwege het hoge volume en de complexiteit van de risicoblootstellingen en workflows die we beheren." Hij geeft concrete voorbeelden: "GenAI is bijvoorbeeld in staat om grote hoeveelheden gegevens uit diverse bronnen te destilleren tot een gemakkelijk leesbare samenvatting van belangrijke overwegingen voor kredietbeoordeling. We gebruiken AI ook om betere kredietbeslissingen te nemen vanwege de enorme hoeveelheid interne en externe gegevens die we bezitten, en de modellen die we bouwen."

Denkt u dat AI de rol van kredietmanagers in de toekomst drastisch zal veranderen of ziet u het meer als een hulpmiddel?

Chang ziet AI vooral als een ondersteunend instrument: "De belangrijkste rol van kredietmanagers is het verminderen van de DSO, verbeteren van de cashflow en minimaliseren van oninbare vorderingen, terwijl het bedrijf ruimte krijgt om meer te verkopen. AI kan tools bieden om kredietwaardigheid te beoordelen, portfolio-inzichten te leveren, portfolio's te onderzoeken (bijvoorbeeld om opkomende risico's te identificeren) en aanmaningsactiviteiten te verbeteren of automatisch kredietstops te activeren, vooral in grote bedrijven."

Hij benadrukt echter dat deze tools eerder de manier waarop kredietmanagers hun werk doen verbeteren dan fundamenteel veranderen: "Deze tools verbeteren de manier waarop kredietmanagers hun werk doen door meer kwaliteit, snelheid en efficiëntie te brengen, maar ik zie niet dat ze 'de rol van kredietmanagers in de toekomst drastisch zullen veranderen'. In ieder geval niet voor nu, naar mijn mening." ■

Hét nieuwe recruitment platform binnen creditmanagement

Detachering

Detavast

Werving & selectie



Bezoek ons op de
Credit Expo: stand 32



**Credit
Management
Jobs**^{nl}