



Klant aan het woord:  
'Vreemde ogen  
dwingen'

**bvcm**+

## ▼ Inhoudsopgave

<b>Wat zegt de klant in het kort</b>	<b>1</b>
<b>Introductie</b>	<b>2</b>
<b>Klantvriendelijk</b>	<b>3</b>
<b>Gestroomlijnde processen</b>	<b>4</b>

## ▼ Wat zegt de klant in het kort

# Resultaat samenwerking PreZero

- Incasso met klantbehoud
- Gestroomlijnde processen
- Duidelijk overzicht in incassodossiers
- Binnen 24 uur persoonlijk contact met de debiteur

## Wat zegt Rick Dijkers?

- ▶ “BVCM helpt ons zo min mogelijk van die zaken aan te leveren, dat vind ik eigenlijk wel heel bijzonder. Want BVCM ziet dan zelf haar instroom verminderen. Daaruit blijkt wel dat voor BVCM het belang van de klant echt voorop staat.”
- ▶ “BVCM stuurt op kwaliteit, niet op kwantiteit. Samen werken we daarom ook aan gestroomlijnde processen.”
- ▶ “BVCM doet dat met een gebruikersvriendelijke portal waar ik eenvoudig kan inloggen om mijn incassodossiers in te zien en te volgen.”
- ▶ “Vaak worden klanten al op dezelfde dag benaderd, of anders de dag erna.”



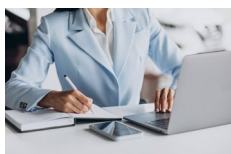
## ▼ Introductie

PreZero, één van de grootste milieudienstverleners op het gebied van inzameling, verwerking en recycling van afval, verstuurt jaarlijks honderdduizenden facturen. Niet al die rekeningen worden op tijd betaald. BVCM helpt PreZero onbetaalde vorderingen te incasseren én het aantal incassozaken te verlagen.



Credit manager Rick Dijkers loopt al een tijdje mee bij PreZero, dat eerder bekend stond onder de naam SUEZ en daarvoor SITA heette. “Ik begon destijds bij Sita, en was op zoek naar een nieuwe partner voor incassozaken. BVCM was één van de drie beoogde kandidaten, maar ik koos uiteindelijk voor een andere partij, met veel ervaring in onze branche. Geen leuke boodschap toen voor BVCM, ik vond het daarom bijzonder hoe BVCM het opvatte. Carel, de commercieel directeur van BVCM, was heel positief over de partner waarmee ik in zee ging. In tegenstelling tot de andere partij die het niet geworden was: volgens hen had ik een grote vergissing begaan. Tegen BVCM heb ik gezegd: als ik nieuwe mogelijkheden zie, dan denk ik meteen aan jullie. Dat moment kwam. Ik heb Carel toen meteen gebeld: “joh, we gaan beginnen”. Een man een man, een woord een woord.”

Daarbij komt dat het voor Rick van begin af aan ‘heel duidelijk klikt’ met BVCM. Rick: “We hebben dezelfde visie. Een incassopartner is geen partij waar je je zoi over de schutting gooit. Ik zie de dienstverlening als een verlengstuk van ons proces. BVCM ziet dat precies zo, op dezelfde manier.” PreZero vraagt de hulp van BVCM op het moment dat klanten niet betalen en de laatste sommatie verstuurd moet worden. “Vreemde ogen dwingen”, aldus Rick. “Bedragen die na die laatste waarschuwing nog steeds niet betaald worden, gaan dan definitief ter incasso.”



Meer weten over onze incasso-oplossingen? Kijk voor meer informatie op [bvcm.nl/incasso](https://bvcm.nl/incasso)



## ▼ Klantvriendelijk

Een klant die niet betaalt, blijft nog steeds een klant. Ook wat dat betreft zit Rick met BVCM op één lijn. “Wij spreken eigenlijk nooit over ‘debiteuren’, maar over ‘klanten’. Het is toch niet klantvriendelijk om een klant ineens als een schuldenaar te zien? Er kunnen allerlei redenen zijn waarom een klant niet betaalt. Het kan zo zijn dat iemand wel wil, maar niet kan. Omdat hij even krap zit bijvoorbeeld. Dan gaan we een redelijke en realistische betalingsregeling treffen. Ik vind het belangrijk dat die klant met een tevreden gevoel zijn betalingen kan voldoen, zodat we zaken kunnen blijven doen. Een klant die vertelt dat hij niet kan betalen, moet een hoge drempel over. Daar heb ik respect voor. Helaas zijn er soms ook klanten die wel zeggen dat ze gaan betalen, maar het vervolgens niet doen. Wanneer een klant zijn belofte niet nakomt, moet ik duidelijk zijn. Wie aan het eind van de rit niet betaalt, wordt uiteindelijk gedagvaard.”

Wij spreken eigenlijk nooit over ‘debiteuren’, maar over ‘klanten’. Het is toch niet klantvriendelijk om een klant ineens als schuldenaar te zien? Er kunnen allerlei redenen zijn waarom een klant niet betaalt. Het kan zo zijn dat iemand wel wil, maar niet kan.

Rick Dijkers Credit Manager



## ▼ Gestroomlijnde processen

Voorkomen is beter dan genezen. BVCM geeft Rick daarom tips en adviezen om het aantal incassozaken te verminderen. “BVCM helpt ons zo min mogelijk van die zaken aan te leveren, dat vind ik eigenlijk wel heel bijzonder. Want BVCM ziet dan zelf haar instroom verminderen. Daaruit blijkt wel dat voor BVCM het belang van de klant echt voorop staat. BVCM stuurt op kwaliteit, niet op kwantiteit. Samen werken we daarom ook aan gestroomlijnde processen. BVCM doet dat met een gebruikersvriendelijke portal waar ik eenvoudig kan inloggen om mijn incassodossiers in te zien en te volgen. En wij doen dat door bestanden aan te leveren die zó in te lezen zijn. Vaak worden mijn klanten dan al op dezelfde dag benaderd, of anders de dag erna.”



## ▼ Over BVCM

BVCM (bureau voor credit management) is uw (internationale) partner voor het totale prospect-to-cash proces. Vanuit onze jarenlange ervaring optimaliseren wij inmiddels, samen met onze partners, diensten en mensen uw volledige credit management. Van de selectie van uw klant tot (e)-facturatie en de betaling van uw factuur.

Dit doen we met de inzet van slimme moderne digitale oplossingen zoals e-facturatie om de factuur op de meest optimale wijze bij uw klant af te leveren of door het toepassen van machine learning om het meest efficiënte traject te bepalen.

Wilt u graag meer weten over onze BPO dienstverlening? Neem vrijblijvend contact met ons op via [sales@bvcm.nl](mailto:sales@bvcm.nl) of 020 34 60 746.

Liever direct een afspraak maken? Dat kan via de onderstaande knop!

Afspraak maken