

Succesvolle incassocommunicatie



Goede communicatie is de sleutel naar een succesvol incassoproces. In deze infographic geven we u 6 tips om uw incassocommunicatie verder te verbeteren. Van begrijpelijke tekst tot een vriendelijke toon – ontdek hoe u betalingen sneller kunt ontvangen en uw klantrelatie goed houdt.

Syncasso weet wat werkt in incassocommunicatie door (wetenschappelijk) onderzoek, bouwen aan voorspelmodellen, data-analyse en A/B testen.

1. Gebruik positieve & motiverende taal

1. **Maak gebruik van actieve taal.**
2. **Vertrouw erop dat de klant de achterstand ook wil oplossen.**

Tips

- Zoek de samenwerking op in het werken aan een oplossing.
- Vertel de debiteur dat “we er samen uit willen komen”.
- Laat uw communicatie een keer controleren door een klantenpanel.

Actief Taalgebruik

Actief taalgebruik maakt een tekst duidelijker en krachtig. Het voorkomt verwarring en helpt de boodschap sterk over te komen. Bijvoorbeeld: “Wij schrijven deze tekst”. Bij passief taalgebruik ligt de focus op de actie of het object dat de actie ondergaat in plaats van de uitvoerder. Passief taalgebruik voelt afstandelijk of zelfs omslachtig aan en maakt een tekst minder boeiend. Bijvoorbeeld: “Deze tekst wordt door ons geschreven”



2. Bied perspectief en voorkom schaamte

1. **Toon empathie:** Schulden kunnen namelijk iedereen overkomen.
2. **Stel gerust:** Stel de debiteur gerust dat contact opnemen helpt.
3. **Danken:** Bedank de debiteur wanneer deze contact opneemt.

Tips

- Laat de debiteur voelen dat er geen reden is om zich te schamen.
- Benadruk het belang van contact opnemen.
- Bied zicht op oplossingen.



3. Neem drempels weg

1. **Call-to-Action:** Geef duidelijke instructies voor de volgende stappen en maak duidelijk wat er gebeurt als de debiteur niets van zich laat horen.
2. **Toegankelijk:** Bied verschillende contact- en betaalmogelijkheden.
3. **Test kanalen:** Gebruik en test verschillende communicatiekanalen.

Tips

- Maak keuzemenu's simpel en houd wachttijden kort.
- Vraag om een reactie vóór een specifieke datum en bied betaallinks.
- Bied meerdere betaalmogelijkheden (QR code, zelf overmaken, iDeal).
- Laat debiteuren zelf een overboekdatum kiezen.



FEIT

1 op de 6 Nederlanders is laagtaalvaardig. Uit onderzoek van Syncasso en de Rijksuniversiteit Groningen blijkt dat van alle mensen met betalingsachterstanden 50% laagtaalvaardig is.

4. Maak het begrijpelijk

1. **Eenvoud:** Gebruik korte zinnen en vermijd jargon, juridische taal en beeldspraak.*
2. **Indeling:** Start met de belangrijkste boodschap.
3. **Leesbaarheid:** Gebruik een goed leesbaar lettertype en voldoende witruimte.

Tips

- Gebruik taalniveau B1 of lager (www.ishetb1.nl).
- Voeg afbeeldingen toe om de boodschap te verduidelijken.



* Beeldspraak?

- | | |
|--|---|
| Niet: Het nieuws sloeg in als een bom. 💣 | Wel: Het nieuws kwam als een grote verrassing. |
| Niet: Hij voelt zich als een vis op het droge. 🐟 | Wel: Hij voelde zich erg ongemakkelijk. |
| Niet: De nieuwe collega is een rots in de branding. 🌊 | Wel: De nieuwe collega is erg betrouwbaar. |
| Niet: Het idee verspreidde zich als een lopend vuurtje. 🔥 | Wel: Het idee verspreidde zich heel snel. |

5. Zet in op duurzame betalingsregelingen

1. **Realistische termijnen:** Onderzoek of de voorgestelde betalingsregeling realistisch is.
2. **Voorkom nieuwe schulden:** Houd in de betalingsregeling rekening met bestaande betalingsplichten. Nieuwe facturen moeten ook op tijd betaald worden.

Tips

- Vraag of schuldhulpverlening is betrokken.
- Check of de debiteur overzicht heeft over zijn/haar financiële situatie.



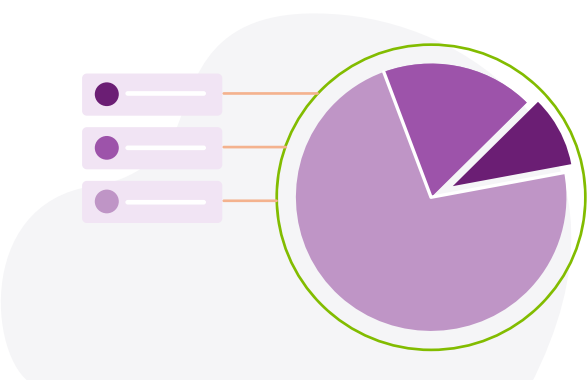
Één op de drie betalingsregelingen wordt niet nagekomen.

6. Segmenteer en personaliseer

1. **Segmentatie:** Pas communicatie aan op de persoon en de mogelijke betaalcapaciteit.
2. **Effectiviteit:** Bied meerdere taalkeuzes aan in alle communicatiemiddelen.

Tip

Neem contact op met uw Syncasso relatiemanager voor hulp bij een effectieve segmentatieverdeling. Hogere response, kortere doorlooptijden en beter betaalgedrag zijn absolute waarden die u goed kunt meten. Segmentatie is een continue proces van zoeken en verbeteren.



Meer weten?

Neem vandaag nog contact op voor meer informatie communicatie@syncasso.nl