



Michaël Brouwer is  
CEO van Syncasso.



# Credit management vindt zichzelf telkens opnieuw uit

Het creditmanagementvak heeft zich de laatste tien, vijftien jaar telkens opnieuw uitgevonden. Traditioneel vanuit administratief juridische dienstverlening, vervolgens onder invloed van marketinginzichten en databases gericht op betere communicatie. Parallel daaraan veranderde de manier hoe de maatschappij naar schuld keek. Voorheen was het eigen schuld en normaal dat je daardoor een probleem kreeg. Nu vinden we schuld een maatschappelijk probleem dat we samen moeten oplossen om ervoor te zorgen dat die niet problematisch wordt.

## NIEUWE TAAKSTELLING

Het besef dat oplossingen voor de schuldenproblematiek om samenwerking vraagt, wordt door alle partijen onderschreven. Het creditmanagementvak moet daar in de breedte aan bijdragen door de kosten zo laag mogelijk te houden en duurzame oplossingen te bieden om betalingsproblemen te voorkomen en op te lossen. Dit betekent naast maatschappelijk verantwoord en efficiënt incasseren, inzet om problematische schulden te voorkomen, vroegtijdig het risico daarop signaleren en debiteurklanten beschermen tegen overkreditering en incassokosten. Vanuit onze cirkel van invloed dragen we hieraan bij door samen met onze opdrachtgevers, ketenpartners, (overheid) instanties en debiteurklanten inzichten uit wetenschappelijk onderzoek en data-analyse te delen en die te vertalen naar toepassingen die breed in de keten gebruikt kunnen worden om de schuldenproblematiek te beperken.

## INTEGRALE BENADERING

Het onderzoek 'Schulden klein houden en perspectief bieden' van Jungmann en Moerman bepleit een integrale aanpak met aandacht voor zowel financiële als psychosociale aspecten van schuldenproblematiek. Het rapport pleit voor een meer persoonsgerichte benadering om de complexe oorzaken van schulden aan te pakken en benoemt concrete maatregelen, waaronder het verbeteren van de toegang tot schuldhulpverlening en het verminderen van administratieve lasten. In het verlengde van ons conceptwetsvoorstel 'Meedelen in beslag' doen Moerman en Jungmann in het rapport ook een voorstel om de afloscapaciteit die onder het eerste loonbeslag valt, te gebruiken om alle schulden af te lossen. De coördinerend gerechtsdeurwaarder kan vervolgens zorgen voor de verdeling en aflossing van alle schulden. Daarmee

worden de kosten van een gerechtelijke procedure en een deel van de ambtshandelingen voorkomen. Overall doelstelling van het rapport is om duurzame oplossingen te bieden en mensen met schulden weer perspectief te geven.

## DATA EN AI VOOR CREDIT MANAGEMENT

Met AI en data-analysetools kunnen we nu al betrouwbaar de betaalcapaciteit voorspellen van debiteurklanten en onze benadering afstemmen op de situatie van de debiteurklant. AI ondersteunt onze processen om snel en betrouwbaar te identificeren wie wel of niet kan betalen. Daarmee beschermen we debiteurklanten die niet kunnen betalen tegen onnodige kosten en stress, en bieden we meteen Geldfit aan om ze te helpen. Omdat we voor veel grote opdrachtgevers werken, signaleren we ook direct als er sprake is van meerdere vorderingen op dezelfde debiteurklant. Die informatie gebruiken we om de vroegsignalering van onze opdrachtgevers te versnellen en verbeteren.

## DE TOEKOMST VAN CREDIT MANAGEMENT

AI in combinatie met andere technologische innovaties gaat de kwaliteit van ons contact met debiteurklanten op een steeds hoger niveau brengen met de juiste boodschap, toon en communicatiekanalen op het juiste moment. AI levert input voor een kwalitatief goed gesprek in de beleving van de debiteurklant, suggesties voor oplossingsrichtingen en informatie om de content voor de vervolcontacten nog verder te personaliseren. Onze uitdaging is om de kansen die AI biedt te gebruiken om onze dienstverlening aan debiteurklanten steeds verder te verbeteren en daarmee onze toegevoegde waarde voor alle andere stakeholders. Daar kijk ik enorm naar uit. 🍊