



Inspiratiesessie ‘Primaire schuldeisers aan zet’

POWERED BY PURPOSE

Agenda

Sectie	Overzicht
1.	Opening: introductie
2.	Marc Mulder
3.	Henk de Boer
4.	Discussie
5.	Bol.com
6.	Purpose
7.	Ronde tafel gesprek
8.	Einde

De sprekers



Dick Jan Abbring – oprichter Purpose



Marc Mulder - Ervaringsdeskundige



Henk de Boer – Incasso-expert



Hanneke van der Woud – Credit Manager bol.com
Rob van der Pol – Product manager Collection bol.com



Kim Jochemsen – Projectleider Sociale Incasso Purpose

Vraag

Waarom ben je aangesloten bij deze sessie?



De sprekers



Dick Jan Abbring – oprichter Purpose



Marc Mulder - Ervaringsdeskundige



Henk de Boer – Incasso-expert



Hanneke van der Woud – Credit Manager bol.com
Rob van der Pol – Product manager Collection bol.com



Kim Jochemsen – Projectleider Sociale Incasso Purpose

Van de oude incasso wereld



Naar een sociale incasso wereld

Klassieke incasso niet meer van deze tijd

Paradigma verschuiving:

**Van 'mensen betalen vaak niet omdat ze niet *willen*'
naar 'mensen betalen vaak niet omdat ze niet *kunnen* of het niet *lukt*'**

Leidt tot verschuivingen in de markt...

Streng, formele toon



Helpende hand uitsteken

Tegen mensen praten



Met mensen praten

Straffen



Belonen voor goed gedrag

Vordering centraal



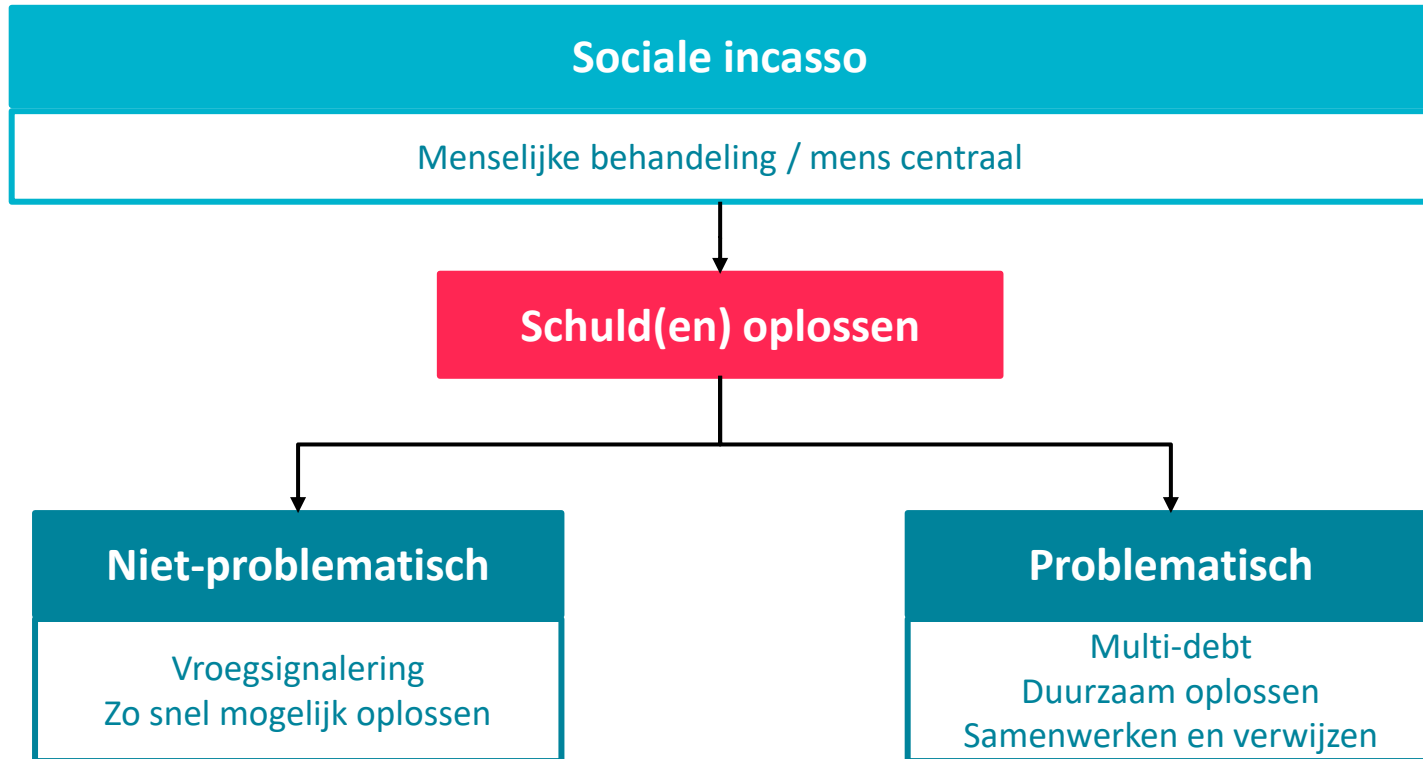
Klant(situatie) centraal

Definitie van Sociale incasso...?

**De neerwaartse spiraal doorbreken
en toewerken naar een win-win-win situatie
voor schuldeiser, klant en maatschappij**

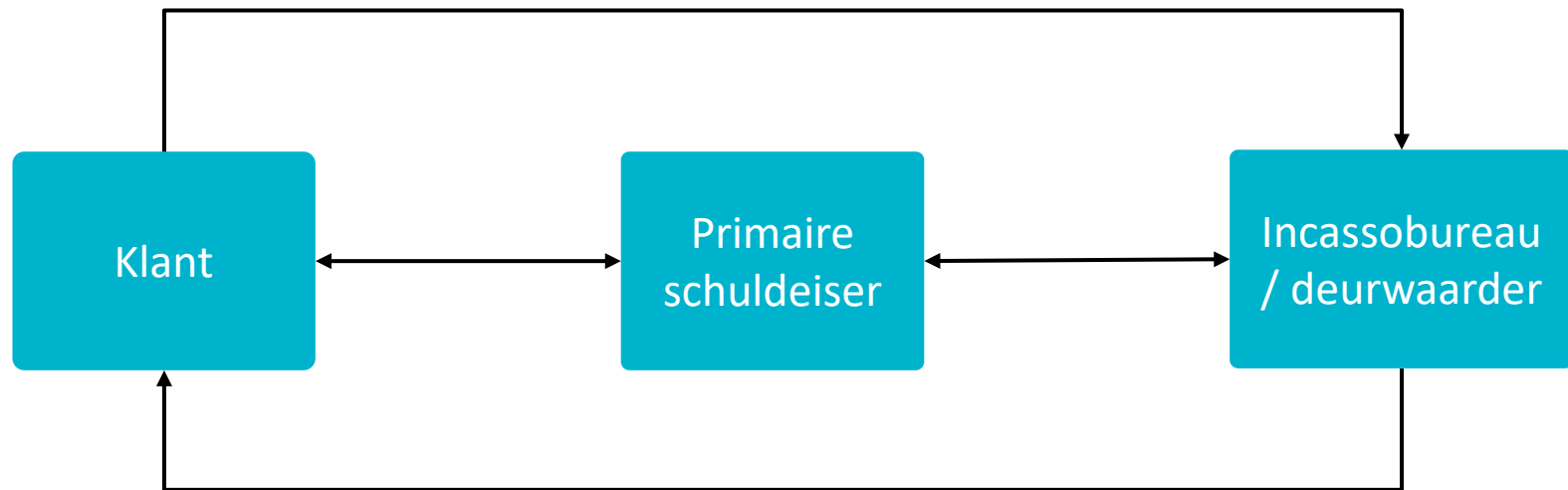
*Deze (aanzet voor) definitie is tot stand gekomen uit expert en koplopergesprekken van Purpose,
in het kader van het ontwikkelen van de Meetlat Sociale Incasso met bol.com*

Doel van sociale incasso: schulden duurzaam oplossen



Vanuit contact en vertrouwen

Primaire schuldeisers staan centraal in de keten

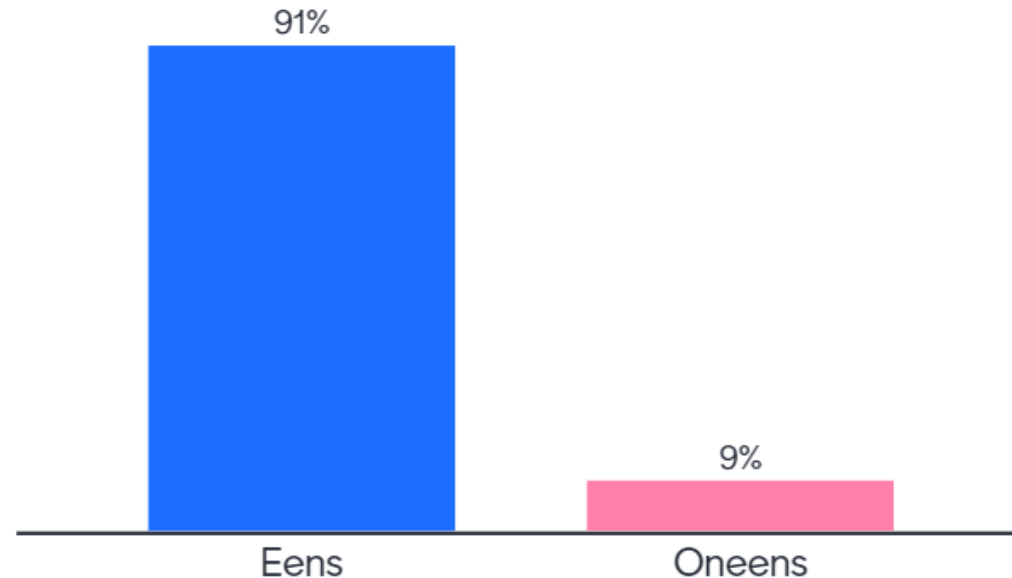


Blokkades voor doorbraak bij primaire schuldeisers

- | | | |
|---|--|--|
| 1 | Uithollen van de term door uitblijven definitie en richtlijn voor invulling ('social greenwashing') | Wat betekent sociale incasso voor ons als schuldeiser? |
| 2 | Afhankelijkheid van visie op eigen verantwoordelijkheid primaire schuldeiser én gebrek aan urgentie | Wat vinden we als schuldeiser belangrijk? |
| 3 | Ontbreken van een helder onderbouwd perspectief op de businesscase | Hoe verdienen we nog geld? Wat kost het? |
| 4 | Financiële druk en ontbreken van een sociaal kader in samenwerking met externe partijen (m.n. bij aanbestedingen) | Laagste prijs en hoogste opbrengst |
| 5 | Praktische, organisatorische en juridische belemmeringen (ICT- en procesaanpassingen, lopende contracten, privacybeperkingen) | Het kost geld om alle processen aan te passen |

Stelling

Als primaire schuldeisers niks doen, dan gebeurt er ook niks



De sprekers



Dick Jan Abbring – oprichter Purpose



Marc Mulder - Ervaringsdeskundige



Henk de Boer – Incasso-expert



Hanneke van der Woud – Credit Manager bol.com
Rob van der Pol – Product manager Collection bol.com



Kim Jochemsen – Projectleider Sociale Incasso Purpose

Achteraf betalen bij bol.com: een veel gebruikte manier bij bestellen, waarbij gemak en schaalbaarheid voorop staat

Hallo

Achteraf betalen @bol.com



Keuze van 30% van onze klanten



Gemakkelijkste optie in de check-out



Klant wil product eerst zien, dan betalen



Geen gedoe rond terugstorten gelden

Traditionele aandachtspunten



Schaalbaarheid

Gericht op de optimale balans tussen:

- Vernieuwingen
- Ontwikkeltijd
- Kosten
- Opbrengsten



Bad debt

Reporting op

- zo laag mogelijke bad debt
- zo min mogelijk afschrijvingen



Gemak

Wij zorgen ervoor dat onze klanten makkelijk en snel de openstaande facturen kunnen betalen



Blinde vlek

Uit onze cijfers blijkt hoe succesvol we zijn. Vanwaar dan een noodzaak om te veranderen?

Echter, er is een groeiend bewustzijn voor de maatschappelijke keerzijde van achteraf betalen



?

**We doen het okee,
of toch niet?**

- 'Gematigde' WIK;
- Selectie en monitoring van externe partners;
- Coulante afhandeling SHV / WSNP gevallen.



N=1

**Wat doen wij nu echt
voor de mensen die
wij onterecht
'Achteraf Betalen'
hebben aangeboden?**

- Super soepele afhandeling shv
- Veel gesprekken met shv-initiatieven (en support van enkelen)
- Voorlichting voor NSR op onze servicepagina's

Waar en hoe te
beginnen?

Onze ambitie is om in 2025 een 7,4 te scoren



Vergroten van de urgentie → Tot aan boardniveau bewustzijn van de schaduwzijde van achteraf betalen en onze maatschappelijke plicht om te zorgen voor onze financieel kwetsbare klanten



Preventie

Geen achteraf betalen aanbieden aan klanten waarvan je weet (of zou moeten kunnen weten) dat ze in financiële problemen verkeren



CLV

Door ons proces optimaal in te richten ontzorgen wij onze klanten:

- Regelingen
- gepersonaliseerde communicatie en opties
- ..



Samenwerken

Op meerdere vlakken kunnen we samenwerken:

- SHV-initiatieven
- Experts in de markt
- 'Peers'
- ..



Klantonderzoek

We willen weten wat onze verschillende klant-segmenten van ons verwachten zodat we daarop kunnen inspelen.

De sprekers



Dick Jan Abbring – oprichter Purpose



Marc Mulder - Ervaringsdeskundige



Henk de Boer – Incasso-expert



Hanneke van der Woud – Credit Manager bol.com
Rob van der Pol – Product manager Collection bol.com



Kim Jochemsen – Projectleider Sociale Incasso Purpose

Blokkades voor doorbraak bij primaire schuldeisers

- 1 Uithollen van de term door uitblijven **definitie en richtlijn** voor invulling ('social greenwashing')
- 2 Afhankelijkheid van **visie** op eigen verantwoordelijkheid primaire schuldeiser én gebrek aan urgentie
- 3 Ontbreken van een helder onderbouwd perspectief op de **businesscase**
- 4 **Financiële druk** en ontbreken **sociaal kader** in samenwerking met externe partijen (m.n. bij aanbestedingen)
- 5 Praktische, organisatorische en juridische **belemmeringen** (ICT- en procesaanpassingen, lopende contracten, privacybeperkingen)

De basis: richting geven aan **begrip** en vergroten van **urgentie**

Drie ingrepen voor doorbraak sociale Incasso

Richting geven aan begrip en vergroten van urgentie door:

1

Introductie van een breed gedragen en universele **definitie** voor Sociale Incasso en een **leidraad** voor samenwerking in de sector (o.a. voor aanbesteding)

2

Onderzoek naar - en zichtbaar maken van - concrete **uitkomsten** van sociale incasso voor:

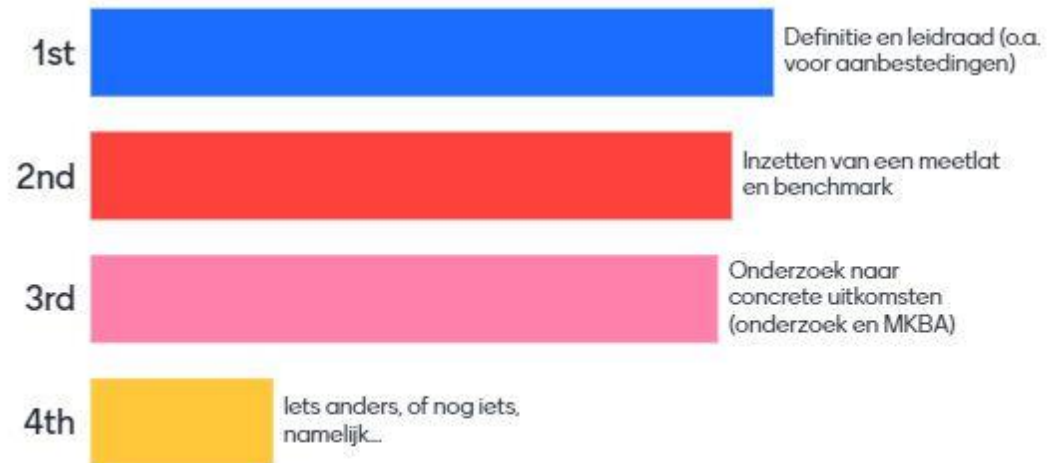
- Schuldeiser
- Klant
- Maatschappij (MKBA)

3

Inzetten van een **meetlat** met de mogelijkheid voor schuldeisers zich te **vergelijken** met hun eigen norm en met andere partijen

Poll: prioritering

Welke ingreep is bepalend voor de doorbraak in Sociale Incasso?



Ronde tafel gesprek

Coalition of the doing: wie doet er mee?

Leidraad

MKBA/onderzoek

Meetlat



Inspiratiesessie ‘Primaire schuldeisers aan zet’

POWERED BY PURPOSE